

2017年4月18日

三鷹駅南口9番乗り場に設置してある券売機でのつり銭誤払いについて

三鷹駅南口9番乗り場に設置してある往復乗車券の自動券売機において、誤ってつり銭を装填したため、つり銭の誤払いがあったことが判明いたしました。お客さまには大変ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。詳細について下記のとおりご報告いたします。

記

1. 発生日時

2017年4月15日（土） 午前8時頃から午後4時頃まで

2. 場 所

三鷹駅南口9番乗り場に設置してある三鷹の森ジブリ美術館往復乗車券券売機

3. 概 要

2017年4月15日（土）、係員が自動券売機を稼働させる際、券売機につり銭を装填したところ誤って10円硬貨と100円硬貨を逆に装填し稼働させた。

その後、午後4時過ぎに別の係員が売上金を回収しようとしたところ、10円硬貨と100円硬貨がそれぞれ逆に装填されていることに気付き、つり銭の誤払いが判明した。

4. お客さまへの影響

当日、券売機をご利用いただいたお客さまについて、90円～360円のつり銭を過剰にお渡ししている、もしくは過少にお渡ししている可能性があります。

5. お客さまへの対応

つり銭を過少にお渡ししたお客さまには、申し出により内容をご確認のうえ次のとおり返金対応させていただきます。なお、ご返金の際にお客さまのお名前・ご住所、またご利用いただいた際の状況等をお伺いすることがございますのであらかじめご了承願います。

①小田急バス 武蔵境営業所

電話 0422-31-6191（年中無休：8時00分から20時00分まで）

②小田急バス お客さまセンター

電話 03-5313-8330（平日：9時00分から17時30分まで）

6. 再発防止策

つり銭装填時の確認を徹底し再発防止に努めてまいります。

以 上