

2008年12月26日
小田急バス株式会社

「PASMO」「Suica」ご利用時における運賃の過収受について（お詫び）

このたび、ICカード「PASMO」「Suica」をご利用の一部のお客さまから運賃を多くいただいていたことが判明いたしました。

ご利用のお客さまには、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。
詳細につきまして下記のとおりお知らせいたします。

記

1. 概要

お客さまからICカードにて運賃をいただく際、車載料金機のIC読取り部にICカードをタッチしていただくようお願いしておりますが、タッチが不十分な場合、あるいは他のICカード等を重ねてタッチされたような場合に、正確に読み取れないことがあります。

この場合、音声によるご案内と車載料金機の画面にて、「もう一度タッチしてください」と表示が出ますので再タッチしていただき、読取りが完了すれば正常な運賃収受が行われますが、再タッチの前に誤って取消等の操作をすると、運賃を2度引去ってしまうなどの事象が発生いたしました。

2. 再発防止策について

再タッチしていただくよう表示が出た場合は、必ずお客さまに再タッチしていただくよう案内する旨を再度指導徹底するとともに、誤操作した場合でも、運賃を2度引き去らないよう10月までにシステム改修を行う予定です。

3. お客さまへの対応 ※変更しました。（2008年12月26日告知）

該当されるお客さまには、過収受となりました金額をお返しいたしますので、お手数ではございますが、下記までご連絡くださいますようお願い申し上げます。

- ・お問い合わせ窓口 0120-229-422（バス共通ICカード協会）
- ・年末年始の休業日 2008年12月27日（土）から2009年1月5日（月）まで
- ・受付時間 平日（日曜・祝日を除く）9：30～17：00
2009年1月6日（火）より

4. 該当する事例

別紙をご参考ください。

以 上



※画面表示は例です。