

2009年4月28日

各 位

第09 - 010号
西武鉄道株式会社

運賃の過剰収受について

西武鉄道株式会社（本社：埼玉県所沢市、社長：後藤高志）では、新宿線高田馬場駅（東京都新宿区高田馬場1-35-2）の2個所に設置している乗り換え専用改札口の自動改札機のうち1個所において、駅係員の操作ミスにより、終電車前に使用できない状態になり、一部のPASMOまたはSuicaをお持ちのお客さまから、運賃を過剰収受していた可能性があることが判明しました。

ご利用のお客さまには大変ご迷惑をおかけいたしましたことを、深くお詫び申し上げます。詳細につきましては下記のとおりです。

記

1. 発生日時 2009年4月26日（日） 午前0時26分から午前0時36分まで
2. 発生場所 高田馬場駅1階連絡改札口
※東日本旅客鉄道株式会社（以下「JR 東日本」）との乗り換え専用改札口
※同駅3階にある乗り換え専用改札口ではありません。
3. 状 況 通常の取り扱いでは、下り各停上石神井行き終電車（西武新宿駅始発）が高田馬場駅を発車（同駅0時33分発）した後に、同駅1階乗り換え改札口の自動改札機の電源を切ることになっておりますが、同電車が同駅を発車する前に駅係員が誤って電源を切ってしまいました。
当該自動改札機の電源を切った上記時刻、同駅では上り各停西武新宿行き終電車（同駅0時21分発）が発車した後で、駅係員は別の自動改札機の電源を切る予定でしたが、誤って1階乗り換え専用改札口の自動改札機の電源を切ってしまいました。
当該自動改札機では、改札通過時にお客さまの乗り換え情報が記録されますが、同駅の乗り換え情報が記録されない状態で下車駅の自動改札機を通過すると、PASMO、またはSuicaをご利用される場合、別経路の運賃を収受します。
そのため、直ちに駅係員は当該自動改札機を通過するお客さまに対して、肉声により、降車駅では自動改札機をご利用せずに駅係員にお申し出いただくようお願いしましたが、西武線からJR 東日本線へお乗り換えになったお客さま6名のうち2名、JR 東日本線から西武線にお乗り換えになったお客さま92名のうち31名、合計33名のお客さまがPASMOまたはSuicaをご利用された場合、別経路での運賃計算をした可能性があります。
なお、普通乗車券、磁気式定期乗車券では、同現象は発生しません。
4. 原 因 上り終電車発車後に電源を切る自動改札機と、下り終電車発車後に電源を切る自動改札機を誤ったため

5. お客様への対応

西武鉄道高田馬場駅～上石神井駅間の各駅、および当社ホームページ上にお詫び、ならびにご案内を掲出しております。

- (1) 対象のお客さま
 - ・上記日時、上記場所を JR 東日本線からお乗換えの際、PASMO、または Suica でご通過になり、下車駅（下落合～上石神井間の各駅）の改札口で駅係員にお申出をされなかったお客さま、または、自動精算機で精算されたお客さま
 - ・上記日時、上記場所を西武線から JR 東日本線へお乗換えの際、PASMO または Suica でご通過になったお客さま
- (2) 対応個所 西武鉄道各駅（元加治駅・小竹向原駅を除く）
- (3) 対応期間 2009年6月28日（日）まで
- (4) お問い合わせ 西武鉄道株式会社 運輸部お客さまサービス課
電話（04）2926-2555（平日9時00分～17時45分）
- (5) その他 対応の際には、お客さまの PASMO、または Suica のご利用履歴を確認のうえ、過剰に収受した運賃を返金させていただきます。

6. 再発防止策

- (1) 終電車後の作業手順を見直し、再発防止に努めてまいります。
- (2) 基本動作の重要性を再教育し、一つひとつの動作を確実に実行することにより再発防止に努めてまいります。

以上