

2009年4月15日

各位

西武鉄道株式会社

### 駅係員対応窓口における乗り越し精算時の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、下記池袋線の9駅の駅係員対応窓口において、駅係員用運賃早見表に誤表記があり、乗り越し精算時に運賃を過剰に収受していた可能性があることが判明いたしました。

ご利用のお客さまに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. 概要

下記池袋線の9駅で作成し、駅係員対応窓口を設置していた東京地下鉄株式会社（以下「東京メトロ」）線に関する駅係員用運賃早見表のうち、東京メトロ丸ノ内線東高円寺駅、方南町駅、および南阿佐ヶ谷駅の3駅から東京メトロ池袋駅、または小竹向原駅までの運賃が誤表記されておりました。

なお、自動改札機、および自動精算機での精算は正当に処理されております。

##### (1) 該当駅

にしところざわ こてさし きやまがおか むさしふじさわ いなりやまこうえん いるまし ぶし  
西所沢駅・小手指駅・狭山ヶ丘駅・武蔵藤沢駅・稲荷山公園駅・入間市駅・仏子駅・  
はんのう ひがしはんのう  
飯能駅・東飯能駅

##### (2) 誤表記されていた運賃

- ① 東京メトロ丸ノ内線東高円寺駅～東京メトロ池袋駅間  
230円（誤表記） 190円（正当運賃） 40円の過剰収受
- ② 東京メトロ丸ノ内線方南町駅～東京メトロ池袋駅間  
230円（誤表記） 190円（正当運賃） 40円の過剰収受
- ③ 東京メトロ丸ノ内線南阿佐ヶ谷駅～小竹向原駅間  
270円（誤表記） 230円（正当運賃） 40円の過剰収受

#### 2. 判明の経緯

2009年4月13日（月）、18時38分頃、池袋線狭山ヶ丘駅の駅係員対応窓口にて、東京メトロ丸ノ内線東高円寺駅からSuicaカード（無記名式）で入場し、東京メトロ新宿三丁目駅で副都心線にお乗り換えになり、そのまま池袋線直通電車で狭山ヶ丘駅までご乗車されたお客さまから、精算のお申し出がありました。そのお客さまは、Suicaカード

の他に、PASMO 定期乗車券（狭山ヶ丘駅～東京メトロ小竹向原・東京メトロ池袋駅經由有楽町線の駅※）を所持されており、今回のケースの場合、自動改札機、または自動精算機での運賃精算ができないため、駅係員が対応いたしました。

駅係員は、精算区間である東京メトロ東高円寺駅から東京メトロ池袋駅間の運賃 190 円を収受すべきところ、誤表記されていた駅係員用運賃早見表の運賃 230 円をご案内したため、お客さまからご指摘をいただきましたが、対応した駅係員は 230 円を収受しました。

その後、同区間の運賃を確認したところ、過剰収受していたことが判明しました。

※お客さまが所持していた PASMO 定期乗車券の区間のうち、東京メトロ有楽町線の駅名は判明しておりません。

### 3. 期 間

2008 年 6 月 26 日（水）から 2009 年 4 月 13 日（月）まで

### 4. 原 因

作成した駅係員用運賃早見表の運賃の確認不足による誤表記。

### 5. 件数および過剰収受金額

本件のように、係員が運賃表をもとに精算金額を算出する場合、データとして記録が残らないため、今回判明した件を除き、上記期間の件数、過剰収受金額は不明です。

### 6. お客さまへの対応

西所沢駅・小手指駅・狭山ヶ丘駅・武蔵藤沢駅・稲荷山公園駅・入間市駅・仏子駅・飯能駅・東飯能駅、ならびに当社ホームページにお詫び、およびご案内を掲出しております。

なお、お申し出いただいたお客さまにつきましては、状況を伺った上で過剰収受金額を返金させていただきます。

(1)対象のお客さま 東京メトロ丸ノ内線東高円寺駅、方南町駅、または南阿佐ヶ谷駅からご乗車し、東京メトロ線内で改札口を通らずに東京メトロ副都心線にお乗換え後、当社直通電車をご利用されて上記 9 駅の駅係員対応窓口で精算をされたお客さま

(2)対応個所 上記 9 駅（初電車から終電車まで）

(3)対応期間 2009 年 6 月 15 日（月）まで

※対応期間終了後は運輸部お客さまサービス課で対応させていただきます。

(4)お問合せ 西武鉄道 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、お客さまのお名前、ご住所、電話番号等、ならびにご乗車された時間帯、乗車区間、所持されていた乗車券等についてお伺いさせていただきますので、あらかじめご了承ください。

#### 7. 再発防止策

駅係員用運賃早見表を作成・修正する場合は、複数の駅係員が確認したうえで、作業責任者（管理職含む）が再度確認を行います。

以上