

各 位

西武鉄道株式会社

自動改札機の不具合による運賃過剰収受について

西武鉄道株式会社（本社：埼玉県所沢市、社長：白山 進）では、新宿線高田馬場駅（東京都新宿区高田馬場 1-35-2）に設置している JR 山手線との乗り換え専用改札口の自動改札機の 1 通路において不具合が発生したため、乗り換え記録ができない状態となり、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る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 2010 年 12 月 21 日（火） 午前 7 時 7 分から午前 7 時 23 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 本日、7 時 7 分より 7 時 23 分までの間、高田馬場駅当該自動改札機 1 通路において IC カードの処理ができなくなる事象が発生しました。当該自動改札機では、JR 山手線へ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、自動的に別経路の運賃で収受します。
そのため、本日の同時刻に同自動改札機を通過された 68 名のお客さまの内 IC 定期乗車券以外の IC 乗車券ご利用のお客さまから運賃を過剰に収受している可能性がございます。
なお、IC 定期乗車券、普通乗車券、磁気定期乗車券においては、同事象はございません。
4. 原 因 調査中です。
5. お客さまへの対応
西武鉄道の各駅、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ます。
(1) 対象のお客さま 上記日時、当該場所で JR 山手線にお乗換えの際、PASMO、または Suica でご通過になられたお客さま
(2) 対応個所 西武鉄道各駅（小竹向原駅を除く）
(3) 対応期間 2011 年 2 月 21 日（月）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。

以上