

2022年10月27日
名鉄東部交通株式会社

弊社路線バスにおける
定期乗車券発売金額の誤収受について（お詫び）

みだしについて、弊社路線バス全線（岡崎西尾線、一色線、寺津線※2020年4月1日廃止、平坂・中畑線※2020年4月1日廃止）の定期乗車券発売金額について一部のお客さまより、誤った運賃を収受していたケースがあることが判明しましたのでお知らせします。

本件により、ご利用のお客さまに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とともに、再発防止に向けて努めてまいります。

詳細は下記のとおりです。

記

1. 定期乗車券金額誤発売の内容

弊社路線バス定期乗車券の販売委託先である名古屋鉄道西尾駅および名鉄観光サービス西尾支店（現在閉鎖）、東岡崎駅旅行センターにおいて、2017年9月25日～2022年9月23日の間に発売した定期乗車券のうち、「(1)障害者割引定期乗車券」または「(2)弊社バス同士の乗り換えを必要とするご利用区間の定期乗車券」について、正規料金より過剰の金額で定期乗車券を発売したケースがありました。

2. 判明に至った経緯および原因

9月23日、名古屋鉄道西尾駅より割引定期乗車券の発売金額に関する照会があり、割引後の端数金額の取り扱いに関する認識相違が判明しました。その後、同様事案の有無を調査するため、発売業務を委託している名鉄観光サービスについても帳票類が保管されている過去5年間の発売実績を調べたところ、運賃算出時の距離計算の誤りについても判明いたしました。

(1)障害者割引定期乗車券

割引運賃算出時に生じる10円未満の金額について、四捨五入が正当のところ誤って切り上げ計算をしたために過剰収受となったケースのほか、割引率を誤り過剰収受となったケースがありました。

(2)弊社バス同士の乗り換えを必要とするご利用区間の定期乗車券

運賃算出時の距離計算を誤ったために正しい運賃よりも高く発売し、過剰収受となったケースがありました。

3. 過剰收受の件数および金額

過剰收受合計 130 件 総額 23,760 円

<内訳>

(1) 障害者割引定期乗車券

四捨五入の誤り 118 件 合計 1,240 円 (1 件あたり 10 円～40 円の過剰收受)

割引率の誤り 2 件 合計 1,780 円 (1 件あたり 890 円の過剰收受)

対象発売箇所：名古屋鉄道西尾駅、名鉄観光サービス西尾支店、東岡崎駅旅行センター

(2) 弊社バス同士で乗り換えを必要とするご利用区間の定期乗車券

10 件 20,740 円 (1 件あたり 830 円～5,480 円の過剰收受)

対象発売箇所：名鉄観光サービス西尾支店、東岡崎駅旅行センター

4. お客様対応

連絡先が特定できたお客様に対しては、発売窓口から連絡を差し上げ、ご利用状況を確認のうえ差額を返金させていただきます。連絡先が確認できないお客様に関しては、定期乗車券購入箇所または下記のお問い合わせ窓口にご申告をいただきますようお願いいたします。ご利用状況等を確認のうえ、差額を返金させていただきます。

<お問い合わせ窓口>

名古屋鉄道西尾駅でお買い求めになられたお客様

名古屋鉄道西尾駅 TEL0563-57-2037

名鉄観光サービスの各店舗でお買い求めになられたお客様

商品事業本部管理部 TEL052-561-8052(平日 10 時～17 時)

なお、10 月 7 日から名古屋鉄道西尾駅発売窓口、10 月 10 日から名鉄観光サービス東岡崎駅旅行センター発売窓口にて、定期乗車券発売金額の誤りに関するお知らせを掲示しています。

5. 対策

今回の誤発売を受け、下記の対策を講じます。

- ・ 発売方法についての再教育を委託先係員に改めて実施します。
- ・ 割引定期乗車券について発売時の割引計算が不要となるように運賃表を整備します。
- ・ 発売記録について当社にて再計算を実施し、誤発売の早期発見を徹底します。

6. 本件に関するお問合せ先

名鉄東部交通株式会社 業務部 TEL：0565-32-2531

お買い求めの定期券についてのお問い合わせは「4. お客様対応」をご覧ください。

以 上