

平成28年4月7日

報道関係各位

山陽電気鉄道株式会社

姫路駅自動券売機における釣銭誤りについて

4月6日（水）、山陽姫路駅（兵庫県姫路市南町1番地）の自動券売機1台において、釣銭が未返却となる事象が発生しましたので、お知らせいたします。

本件は、お客さまのご申告により判明したもので、本日（4月7日）、近畿運輸局に報告いたしました。

ご利用のお客さまに多大なる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。

1. 発生日時

4月6日（水）8時1分頃

2. 発生場所

本線・山陽姫路駅の自動券売機1台

3. 発生状況

4月6日（水）8時1分頃、同駅自動券売機1号機で乗車券を購入されたお客さまから釣銭が出なかったとのご申告を受け、その際はただちに未返却分をお支払いしました。

その後、駅係員が当該券売機の計算を実施し購入記録と照合したところ、670円の過金となっていることが判明したものです。

4. 原因

緊急点検の結果、硬貨貯留部分から釣銭返却口へ釣銭を搬送するベルトを駆動させるモーター部分の軸が折れており、釣銭が返却口まで搬送されていなかったためであることが判明しました。

5. その他

(1) 現在のところ、ご申告のあったお客さま（1名）以外からの釣銭不足のお申し出はありません。

(2) 今回の件につきまして、「お詫び文」を全駅構内に掲出いたします。また、本件に該当するお客さまからご申告があった場合、山陽電車ご案内センター（TEL078-913-2880）で事実確認をさせていただいたうえ、釣銭の返却等の対応をいたします。

<資料提供先> 青灯クラブ、姫路市政記者クラブ

この件についてのお問い合わせは

【報道関係者向け】

山陽電気鉄道株式会社 鉄道営業部営業課 TEL 078-940-5112
(8:30~17:30 土・日・祝は除く)

【お客さま向け】

山陽電車ご案内センター TEL 078-913-2880
(8:30~20:00)