

2024年2月22日

山陽電気鉄道株式会社

須磨寺駅自動券売機における釣銭誤りについて

2月20日（火）、須磨寺駅の自動券売機1台において、釣銭が未放出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、2月21日（水）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. 判明日時

2月20日（火）15時15分頃

2. 発生場所

須磨寺駅の自動券売機1台

（駅所在地）兵庫県神戸市須磨区須磨寺町1丁目13-1

3. 発生状況

2月20日（火）15時15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いうご申告を受け、当該券売機を確認したところ、硬貨貯留部が所定の位置にセットされていなかったことを発見しました。

4. 原因

駅係員が釣銭の補充後に硬貨貯留部を正しくセットしていなかったことによるものです。

5. 対応

本件に該当するお客さまは、当社主要駅（有人駅）にてお客さまのご申告内容（購入日時・購入券種・投入金額・釣銭額）をお伺いし、確認させていただいたうえ、釣銭の返却の対応をさせていただきます。

以上

本件に関するお問合せは

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