

平成 22 年 12 月 27 日  
東京地下鉄株式会社

### 自動券売機のつり銭誤装填におけるつり銭誤払いについて

平成 22 年 12 月 27 日に丸ノ内線大手町駅の自動券売機 3 台のうち 1 台に、誤ったつり銭硬貨を装填し、つり銭の誤払いを発生させたことが判明いたしました。該当するお客様には、過剰に収受したつり銭をお返しさせていただきます。

お客様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。

### 記

#### 1 発生日

平成 22 年 12 月 27 日（月）

#### 2 発生場所

丸ノ内線大手町駅鎌倉橋口（千代田区大手町 1-6-1）  
券売機 02 号機

#### 3 概要

平成 22 年 12 月 27 日 10 時 48 分頃、同駅の係員が自動券売機のつり銭を補充した際に、100 円硬貨の保留部に 10 円硬貨を誤って装填してしまいました。これにより、お客様が乗車券を購入する際に、つり銭として 100 円硬貨を放出すべきところ 10 円硬貨を放出しておりました。

#### 4 影響人数、影響額

3 人 1,710 円

うち、お申し出をいただいたお客様 1 名に対しては、お詫びのうえ、720 円を返金しております。

#### 5 経緯

平成 22 年 12 月 27 日 11 時 20 分頃、お客様から「切符を購入した際に、840 円のつり銭が正しいはずであるにもかかわらず、券売機から 120 円しか出てこない」との申し出がありました。このお客様に対してお詫びのうえ、正当なつり銭を返金の後、直ちに当該券売機を発売中止とし、つり銭を確認したところ、100 円硬貨のつり銭部に 10 円硬貨を誤って装填していたことが判明いたしました。

## 6 お客様への対応

今回ご迷惑をおかけいたしましたお客様に対し、次の内容で誠意を持ってご返金の対応をさせていただきます。

### (1) お取り扱い箇所

東京地下鉄各駅（日比谷線北千住駅、中目黒駅、中野駅、西船橋駅、代々木上原駅、和光市駅、半蔵門線・副都心線渋谷駅、目黒駅の各駅及び定期券うりばを除きます。）

### (2) お取り扱い期間

平成 22 年 12 月 27 日から平成 23 年 2 月 27 日まで

### (3) お客様のお問合せ先

東京メトロお客様センター（9 時 00 分から 20 時 00 分まで。年中無休）

TEL 0120-104106

※ 対応にあたっては、お客様のお名前、ご住所、電話番号などをお伺いする場合がございます。なお、お客様の個人情報は本件の目的以外では使用いたしません。

## 7 今後の対応について

現金取り扱いの厳正を再確認するとともに、つり銭装填時のチェック体制を徹底いたします。

また、現在更新中の新型券売機においては、券売機つり銭放出部にセンサーを搭載し、つり銭の誤放出を未然に防止する機能を付加しており、順次新型券売機への更新を進めてまいります。

以 上