

平成 23 年 3 月 20 日
東京地下鉄株式会社

自動精算機のつり銭誤装填におけるつり銭誤払いについて

平成 23 年 3 月 20 日に日比谷線上野駅の自動精算機 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 23 年 3 月 20 日（日）

2 発生場所

日比谷線上野駅 昭和通り南方面改札（台東区東上野 3-19-6）
精算機 84 号機

3 概要

平成 23 年 3 月 20 日 8 時 25 分頃、同駅の係員が自動精算機のつり銭を装填した際に、100 円硬貨の保留部に 10 円硬貨を、10 円硬貨の保留部に 100 円硬貨を誤って装填してしまいました。これにより、お客様が運賃精算を行う際に、つり銭として 100 円硬貨を放出すべきところ 10 円硬貨を、10 円硬貨を放出すべきところ 100 円硬貨を放出していました。

4 発覚の経緯

平成 23 年 3 月 20 日 9 時 34 分頃、駅係員がお客様から精算の依頼を受け、当該精算機において精算を行ったところ、つり銭額が不足していることに駅係員が気付きました。このお客様に正当なつり銭を返金の後、直ちに当該精算機を発売中止とし、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、10 円硬貨のつり銭部に 100 円硬貨を誤って装填していたことが判明いたしました。

5 影響人数

最大で 8 名のお客様

(内訳)

自動精算機の操作記録から、次のとおり判明しています。

- ・ 釣り銭不足のお客様…2 名 (最大 360 円の釣り銭不足)
- ・ 釣り銭過払いのお客様…2 名 (最大 450 円の釣り銭過払い)
- ・ 操作記録確認中のお客様…4 名

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 23 年 3 月 20 日から平成 23 年 5 月 20 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、釣り銭装填時のチェック体制を徹底いたします。また、現在更新中の新型精算機においては、精算機釣り銭放出部にセンサーを搭載し、釣り銭の誤放出を未然に防止する機能を付加しており、順次新型精算機への更新を進めてまいります。

以 上