

一部の駅の自動改札機の乗継判定不具合による運賃誤収受について

首都圏の一部の駅の自動改札機において不具合があり、乗継割引等が適用されず、お客さまから誤った運賃を収受していることが判明いたしました。

お客さまには大変ご迷惑をお掛けいたしました。深くお詫び申し上げます。

1. 概要

有効期間が終了した IC 企画乗車券「西武東京メトロパス」(2018 年 3 月 17 日発売開始)の表示が PASMO カードに残った状態で、2019 年 1 月 28 日から 2 月 26 日の間に不具合が発生した自動改札機の設置駅で乗り換えた場合に、乗継割引等が適用されない誤った運賃を収受してしまいました。

なお、有効期間内の IC 企画乗車券「西武東京メトロパス」自体の商品性や効力等には問題ありません。

2. 発生原因

2019 年 1 月以降に変更した一部の駅の自動改札機のプログラムに誤りがあったため。

3. 発生件数および誤収受金額

総発生件数 91 件 総誤収受金額 9,091 円 (一件あたり 30 円~277 円)

該当カード枚数 37 枚 (うち記名 PASMO 31 枚、無記名 PASMO 6 枚)

※ Suica およびその他の交通系 IC カードでは発生いたしません。

4. 対象となるお客さま

以下アとイのどちらにも該当するご利用の場合

ア. 有効期間終了後の IC 企画乗車券「西武東京メトロパス」の表示が PASMO カードに残った状態でご利用された場合

イ. 2019 年 1 月 28 日から 2 月 26 日の間に以下①~③のいずれかに該当するご利用の場合

①都営地下鉄線から東京メトロ線へ指定の乗換駅でいったん改札口を出場し、以下のいずれかの駅で、30 分以内に乗り換えた方※

日本橋、本郷三丁目、淡路町、新宿三丁目、新宿、中野坂上、新御茶ノ水

※東京メトロ線から都営地下鉄線に乗り換えた場合は、該当しません。

②東京メトロ線の以下のいずれかの駅でいったん改札口を出場し、30 分以内に別の東京メトロ線に乗り換えた方

池袋 (丸ノ内線、有楽町線、副都心線)、新宿三丁目 (丸ノ内線、副都心線)、九段下 (東西線、半蔵門線)

③JR 山手線各駅から西日暮里駅で東京メトロ千代田線に乗り換え、綾瀬駅から柏駅間の JR 常磐線各駅まで乗車した方、およびその逆方向に乗車した方

5. お客さまへのご対応

お持ちのPASMOカードにより、以下の対応をさせていただきます。

(1) ご連絡先をご登録いただいている「記名PASMO」をご利用のお客さま

下記専用窓口より、ご登録いただきました連絡先にご連絡し、返金のご案内をさせていただきます。

(2) 「無記名PASMO」をご利用のお客さま、お心当たりのあるお客さま

お客さまからのご申告に基づき、対応させていただきます。お手数をおかけいたしますが、以下の専用電話窓口までご連絡いただきますようお願いいたします。

専用電話窓口

○2019年3月15日から5月31日まで

「PASMO ご返金窓口」

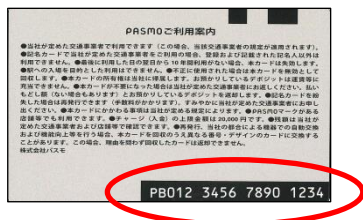
0120-994-851（全日9:00～18:00まで）

○2019年6月1日以降

「PASMO ご返金窓口」

0120-994-851（土日祝・年末年始を除く平日9:30～17:00まで）

(3) 対象となるPASMOカードの番号は確認できておりますので、PASMOカード裏面右下のPBから始まる17桁の番号をお知らせください。



以上

関東ICカード相互利用協議会とは、関東圏においてICカードを使ったサービスの提供を行うために、ICカードの相互利用を実施している鉄道事業者・バス事業者（68事業者※）が加盟しております。

※2019年3月現在