

2015年12月12日

東京地下鉄株式会社

自動券売機のつり銭誤補充によるつり銭誤払いについて

2015年12月11日（金）に南北線後樂園駅の自動券売機1台に、誤ったつり銭硬貨を補充し、つり銭の誤払い（最大3件、合計1,350円）を発生させたことが判明しました。該当するお客様には、不足するつり銭をお返しさせていただきます。

お客様には、大変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。

記

1 発生日時

2015年12月11日（金）11時19分から20時07分

2 発生場所

南北線後樂園駅 北口改札自動券売機（文京区春日1-2-3）

3 概要

同駅の係員が自動券売機のつり銭硬貨を補充した際に、500円硬貨のつり銭補充部に50円硬貨を誤って補充してしまい、これにより、お客様が自動券売機を利用した際に、つり銭として500円硬貨を放出すべきところ50円硬貨を放出しました。

4 経緯

2015年12月11日（金）20時05分頃、お客様から「つり銭が不足している」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、正しいつり銭を返金の後、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、500円硬貨のつり銭部に50円硬貨を誤って補充されていたことが判明しました。その後、データ解析の結果、12月12日（土）16時30分頃に影響件数及び影響額が判明しました。

5 影響件数、影響額

最大3件 1,350円（1件あたり450円）

うち、「4 経緯」のとおり、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、450円を返金しております。

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

東京メトロ各駅（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

2015年12月12日（土）から2016年2月12日（金）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

厳正な現金取り扱い方を確認するとともに、つり銭補充時のチェック体制を徹底いたします。

以 上