

ICカードご利用のお客様からの運賃過収受に関するお詫びとお知らせ

このたび、阪急バス株式会社では、バスに搭載している運賃箱へのデータ伝送の一部不具合が発生し、石橋・郡山団地線、猪名川パークタウン線でICカードをご利用されたお客様の一部から、通常の運賃よりも過剰な金額を収受していたことが判明いたしましたのでお知らせいたします。

お客様には大変ご迷惑をお掛けいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

記

1. 過収受が判明した経緯

本年7月3日に川西バスターミナル発パークタウン中央行きにおいて、「白金三丁目」で降車されたお客様2名から、猪名川営業所に運賃が誤って引き去られている旨のお申し出が、7月3日と7月5日にありました。それを受けて、直ちに調査したところ、下表に記載の通り、石橋・郡山団地線の「関電学園前」、「国道豊川」および猪名川パークタウン線の「白金三丁目」で降車されたお客様、合計9便19件の過収受が判明しました。

2. 判明した過収受の内容

hanica、PiTaPa及びICOCAをご利用のお客様の乗車記録データ(※1)の中から過剰な収受の実績を確認したところ、下記の通り9便19件40,400円の過収受が判明しました。

【過収受が判明したお客様】 合計 9便19件 40,400円 (※の16件は返金完了または手続中)

ご利用日時	乗車停留所	降車停留所	乗車券(IC)	収受金額	正規運賃	誤収金額
2014年5月5日	阪急石橋	関電学園前	hanica	2,200円	240円	1,960円
	阪急石橋	関電学園前	ICOCA	830円	240円	590円
	瀬川	関電学園前	ICOCA	1,890円	240円	1,650円
2014年9月11日	牧落	国道豊川	hanica	2,200円	240円	1,960円※
2014年10月28日	半町	関電学園前	PiTaPa	2,200円	240円	1,960円※
2015年1月19日	阪急石橋	関電学園前	hanica	2,200円	240円	1,960円※
	阪急石橋	関電学園前	PiTaPa	2,200円	240円	1,960円※
	阪急石橋	関電学園前	PiTaPa	2,200円	240円	1,960円※
	阪急石橋	関電学園前	PiTaPa	2,200円	240円	1,960円※
	瀬川	関電学園前	PiTaPa	2,200円	240円	1,960円※
2015年1月26日	阪急石橋	関電学園前	PiTaPa	2,200円	240円	1,960円※
2015年3月4日	阪急石橋	国道豊川	hanica	2,200円	240円	1,960円※
2015年6月23日	川西BT	白金三丁目	hanica	2,740円	340円	2,400円※
2015年7月3日	パルティ川西前	白金三丁目	hanica	3,400円	340円	3,060円※
	川西BT	白金三丁目	hanica	3,400円	340円	3,060円※
	川西BT	白金三丁目	hanica	3,400円	340円	3,060円※
	川西BT	白金三丁目	PiTaPa	3,400円	340円	3,060円※
2015年7月8日	阪急石橋	関電学園前	hanica	2,200円	240円	1,960円※
	阪急石橋	関電学園前	PiTaPa	2,200円	240円	1,960円※
合計				45,460円	5,060円	40,400円

(※1) hanicaは、2012年4月サービス開始以降のデータ

PiTaPaとICOCAは、2012年12月以降のデータ

3. 過収受の原因

乗車記録データを調査したところ、2014年5月以降、「関電学園前」、「国道豊川」、「白金三丁目」の3停留所で降車されたお客様に過収受が発生しています。

この原因を調査したところ、2014年3月に運賃表示器から運賃箱へのデータ送信の方法を変更するシステム改修を行っており、その結果、データ送信時に特定部分のデータが欠落した場合に正常データとして受け取ってしまうことが判明しました。このため、誤った運賃が設定されたと推定しています。

4. お客様への対応

過収受が判明している19件のうち16件については、すでにお客様への返金を完了、あるいは返金のための手続きをしております。

しかしながら、2014年5月5日に阪急石橋もしくは瀬川から関電学園前までhanicaもしくはICOCAでご乗車されたお客様につきましては、ご連絡がとれていない状況です。

当社では、以下の窓口を開設し、お客様からのお申し出に基づき、確認のうえご返金の対応をさせていただきます。

また、その他ご不明なことがございましたら、以下の窓口までご連絡くださいますようお願い申し上げます。

ご連絡先：阪急バス（株）経営企画室	所在地	大阪府豊中市庄内西町5丁目1番24号
	電話	06-6866-3180
	受付時間	平日9:00~17:30 (土・日・祝日を除く)

5. 再発防止策

再発防止策として、以下のプログラム改修を実施しました。

- ・バスに搭載された運賃箱でデータ桁数をチェックすることで欠落をチェックし、データを再受信する。
- ・当社最高運賃額(930円)を超える運賃の引き去り処理をしようとした場合に、エラーとする。

なお、今後もこのような事態が発生しないよう引き続き調査を継続し、必要に応じて対策を講じてまいります。

以上