

平成 20 年 9 月 12 日
P A S P Y 運営協議会

車載機の誤操作による運賃の過収受について

関東地区の P A S M O、S u i c a での運賃過収受発生を受け、P A S P Y 利用について利用実績を調査したところ、同様の過収受が発生していることが判明いたしました。

ご利用のお客様には大変ご迷惑をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。

記

1. 概要について

お客様から I C カードで運賃をいただく際、バス車内に設置した I C 車載機の読み取り部にタッチしていただくようお願いしておりますが、タッチが不十分な場合に、正確に読み取れない場合があります。

このような場合、音声によるご案内とバス車載機の表示画面にて、お客様に再度タッチしていただくようご案内しており、そのまま再度タッチしていただければ正常な運賃収受を行います。再度のタッチの前に乗務員が誤って取り消しの操作を行い、運賃を二度引き去ってしまう事象が発生したことが分かりました。

2. 過収受の件数等について

平成 20 年 1 月の P A S P Y 運用開始後平成 20 年 8 月末までの利用実績を確認した結果、以下の状況となっております。引き続き利用実績を精査するとともに、9 月以降についても順次調査を行ってまいります。

①過収收件数 19 件

②過収受金額 3,200 円

(参考) P A S P Y 取扱総件数…約 293 万件

3. 発生原因について

乗務員への指導、教育の不徹底による誤操作が原因です。

4. 再発防止策について

乗務員への誤操作防止について周知徹底を図るため、営業所内に注意喚起の文書を掲示し、点呼時の指示を徹底いたします。

また、乗務員による誤操作があっても過収受を発生させないよう、車載機システムの改修を行う予定です。

5. お客様への対応について

記名カードで発生した件につきましては、個別に連絡を取り対応いたしております。無記名カードで発生した件につきましては、バス車内、ホームページ等に案内を掲示し、お心当たりのお客様にご連絡いただきますよう案内いたします。

※無記名カードについても該当するカード番号は把握しております。

…この件に関するお問い合わせ先…

P A S P Y 運営協議会事務局 (広島電鉄株)

TEL (082) 221-4381 (平日月～金 9:00～17:45)

以上