

平成 24 年 3 月 16 日

報道機関各位

北神急行電鉄株式会社

北神急行電鉄谷上駅においてスルッと KANSAI カード引換により発行された谷上駅～新神戸駅間普通乗車券で神戸市営地下鉄線に乗り越した際の運賃過收受について

1. 概要

3月15日(木)に神戸市交通局より、「3月14日(水)に神戸市営地下鉄三宮駅において、精算の際、通常と異なる金額(170円のところ200円)が乗り越し金額として表示される、とのお申し出をお客様より受けた。」との連絡がありました。

調査の結果、谷上駅においてスルッと KANSAI カードにより、北神線乗車券(谷上駅発新神戸駅まで)を購入(引き換え)したお客様が、神戸市営地下鉄線へ乗り越しされた場合、本来、乗継割引(北神線10円、地下鉄線20円)が適用されるどころ、乗継割引が適用されない乗り越し運賃を表示、請求する状況になっておりました。

尚、当該お客様には、過收受は発生しておりません。

2. 原因

1月25日に更新した谷上駅自動券売機の磁気情報の一部に不具合があったため

3. 不具合乗車券

発売期間	1月25日(水)から3月15日(木)11時まで
発券枚数	67枚 最大過收受金額 2,010円(30円×67枚)

4. 対応

ご案内ポスターならびにホームページにより周知し、お客様からのお申し出があれば、ご事情をお伺いのうえ、返金の対応をいたします。

対応場所	北神急行電鉄	谷上駅、神戸市営地下鉄	各駅
------	--------	-------------	----

5. 対策

不具合判明後、直ちに券売機でのスルッと KANSAI カードからの引き換えを停止しました。3月16日(金)中に不具合の改修を行います。

6. お問い合わせ先

北神急行電鉄	総務部総務課	078-581-1070	(平日9時～18時)
	谷上駅	078-581-1076	

以上