

2020年12月15日
京阪電気鉄道株式会社

当社(京阪線)の自動券売機における誤発売について

京阪電気鉄道株式会社(本社：大阪府中央区、社長：中野道夫)では、当社(京阪線)の自動券売機において誤発売があったことが判明しました。ご利用のお客さまに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とともに、その詳細について下記の通り報告します。

記

1. 発生日時

2020年12月4日(金) 17時頃

2. 場 所

京阪本線 牧野駅

3. 内 容

障害者割引を適用した420円区間の往復乗車券をお二人分お求めのお客さまに、自動券売機が誤った金額を表示し、障害者割引を適用した540円区間の往復乗車券をお二人分発売しました。

なお、この事象を調査する中で、以下の駅で障害者割引を適用した片道乗車券を発売した際にも自動券売機が誤った金額を表示しているおそれがあることが判明しました。

- ・ 障害者割引を適用した片道乗車券を誤発売したおそれがある駅
中之島、渡辺橋、大江橋、なにわ橋、京橋、森小路、千林、滝井、土居、守口市、淀、中書島、観月橋、桃山南口、六地藏、木幡、黄檗、三室戸、宇治
- ・ 障害者割引を適用した片道乗車券を誤発売したおそれがある期間
2020年10月20日(火)午前10時頃～12月11日(金)17時頃
- ・ 誤発売により過剰收受したおそれのある金額
10円～40円

4. 経 緯

当社の駅収入管理部門において不正なデータがあり原因を調査したところ、障害者割引を適用した往復乗車券を特定の操作によりご購入された場合に、自動券売機のプログラムミスにより誤発売していることが12月11日(金)に判明しました。さらに追加調査したところ、障害者割引を適用した片道乗車券についても、同様に誤発売しているおそれがあることが12月14日(月)に判明しました。

5. 原因

自動券売機のプログラムにミスがあったため。

6. 対応

(1) お客さまへの対応

お客さまからお申し出があれば、ご事情をお伺いしたうえで差額を返金します。

※ご案内のポスターを全駅に掲出するとともに、ホームページへの掲載を実施します。

(2) 機器対応

障害者割引を適用した往復乗車券については、12月11日時点で該当する自動券売機での発売を停止しています。今後プログラムが修正できた段階で発売を再開します。

障害者割引を適用した片道乗車券については、12月14日時点でプログラムの修正が完了しています。

7. お問い合わせ窓口

営業推進部 管理課

電話：0120-976-441

(平日9時～18時 12月30日～1月3日を除く)

8. 再発防止策

今後プログラムを変更する際には、同様の事象を発生させないようにメーカーとともに細心の注意を払い、可能な限りの検証を実施します。

以上