

2023 年 3 月 28 日

各 位

西武鉄道株式会社

【お詫び】企画乗車券「西武東京メトロパス」における料金過収受について

このたび、企画乗車券「西武東京メトロパス」において料金の過収受が判明いたしました。

ご購入されたお客さまにはご迷惑をおかけいたしましたこと、深くお詫び申しあげるとともに、再発防止に取り組んでまいります。

詳細は、下記のとおりです。

記

1. 発生日時：2023 年 3 月 18 日（土）初電車～2023 年 3 月 27 日（月）16 時 00 分
2. 当該券種：企画乗車券「西武東京メトロパス」（小児）
3. 内 容：当社線の計 22 駅において、「西武東京メトロパス」の小児料金を正当な金額より 10 円高く設定しておりました。
これにより、玉川上水駅（4 名）、八坂駅（1 名）、新狭山駅（1 名）でご購入された計 6 名のお客さまから 10 円ずつ多くいただいていることが判明しました。なお、他の 19 駅において、「西武東京メトロパス」（小児）の発売はございませんでした。
4. 判明経緯：お客さまからのお申し出により判明しました。
5. 原 因：バリアフリー料金収受開始に伴う金額変更の際の確認が不十分であったため。
6. 再発防止：金額変更の際は、複数名での確認を徹底します。
7. 現在の対応：発生個所の駅では自動券売機での企画乗車券の発売を停止し、
正しい料金への修正が完了するまで、自動券売機での発売を中止します。
企画乗車券をお求めの場合には、駅の窓口までお申し出ください。
8. 今後の対応：お心当たりのお客さまは、駅の窓口または以下のお問合せ先にご連絡ください。
状況お伺いのうえ、ご返金の対応をさせていただきます。

■お問合せ先

西武鉄道お客さまセンター TEL. (04) 2996-2888

音声ガイダンスのご案内により、メニューをお選びください。

[営業時間： 全日 9 時～17 時（12/30～1/3 を除く）]

以 上