

2017年3月10日

各位

西武鉄道株式会社

【お詫び】精算機における釣り銭誤払い（過収受）について

西武鉄道株式会社（本社：埼玉県所沢市、社長：若林 久）では、池袋線ひばりヶ丘駅において、精算機の釣り銭に誤払い（過収受）があったことが判明いたしました。

ご利用のお客さまには大変ご迷惑をおかけいたしましたことを、深くお詫び申し上げます。詳細は、下記のとおりです。

記

1. 発生日時 2017年3月10日（金） 9時30分頃～16時30分頃
2. 発生場所 池袋線ひばりヶ丘駅（所在地：東京都西東京市住吉町3-9-19）
3. 状 況 16時30分頃精算機を確認した結果、10円硬貨の収納部に1円硬貨が混入していたため、10円硬貨を放出すべきところ、1円硬貨を放出した可能性があることが判明いたしました。
4. 原 因 9時30分頃、係員が当該精算機内の10円硬貨金庫に、10円硬貨以外に1円硬貨を、誤ってセットしたため。
5. 影 響 精算記録から、1件9円の誤払い（過収受）が発生した可能性があります。
【(10円-1円)×1件=9円】
6. 釣り銭に不足のあるお客さまへの対応について
お申し出いただいたお客さまにつきましては、精算機ご使用時の状況を伺ったうえで、不足分を返金させていただきます。
 - (1) 対応個所 西武鉄道各駅（小竹向原駅を除く）
 - (2) 対応期間 2017年3月10日（金）～2017年5月31日（水）
※対応期間終了後は、運輸部お客さまサービス課で対応いたします。
運輸部お客さまサービス課
電話（04）2926-2555（平日：8時30分～17時15分）
 - (3) そ の 他 対応の際には、お客さまのお名前、ご住所、電話番号等ならびにご利用になられた時間帯、精算内容等についてお伺いさせていただきますので、あらかじめご了承ください。
7. 再発防止策 現金の厳正な取扱いについて再教育をおこない、釣り銭を準備する際のマニュアルの遵守に努めてまいります。

以 上