

2018年8月26日

各 位

西武鉄道株式会社

【お詫び】 トモニーにおける売価誤設定による料金過收受について

このたび、下記トモニー店舗で8月25日（土）より販売を開始した、西武鉄道オリジナルグッズ「ぐで玉川上水駅アクリルキーホルダー」において、誤った売価設定により販売し、料金を過收受していたことが判明いたしました。

ご購入されたお客さまをはじめ、関係の皆さまには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。

当社といたしましては、今般の事態を厳粛に受け止め、再発防止に向けて取り組んでまいります。詳細は下記のとおりです。

記

1. 判明日時 2018年8月25日（土） 17時頃
2. 販売店舗 池袋線トモニー石神井公園駅西口店・拝島線トモニー玉川上水駅店
3. 当該商品 「ぐで玉川上水駅アクリルキーホルダー」
4. 売 価 【正】648円（税込） ・ 【誤】684円（税込）
5. 販売個数 137個（6時30分の開店より判明した17時頃まで）
6. 過 収 受 額 4,932円（36円×137個）
7. 状 況 当該商品を購入されたお客さまからのお申し出により判明
※判明以降は、正しい売価で販売を継続しております
8. 原 因 当該商品のバーコード登録の際に作成する登録依頼書に担当者が誤った売価を入力し、かつ確認不足により誤入力を発見できなかったため
9. 再発防止策 登録依頼書を作成する際、複数の従業員が確認するよう作業体制を見直すとともに、従業員へ周知徹底いたします。
10. お客さまへの対応
お心当たりのあるお客さまは、誠にお手数ではございますが、ご購入された店舗または下記連絡先までお申し出ください。状況をお伺いしたうえで、返金させていただきます。
11. 本件に対するお客さまからのお問合せ先
西武鉄道株式会社 沿線事業企画部トモニー事業室 事業担当
電話 04-2926-2474 9:00～17:00（土・日・祝を除く）

以上