

令和6年1月5日

お客様各位

熊本電気鉄道株式会社

運賃の誤収受発生について(お詫び)

日頃より熊本電鉄バスをご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

当社は令和5年10月1日(日)に運賃改定を実施しましたが、運賃データの誤りにより下記の区間をご利用いただきましたお客様から、多く運賃を収受していることが判明いたしました。ご利用いただいておりますお客様に多大なご迷惑をお掛け致しました事、深くお詫び申し上げます。

詳細については下記の通りでございますが、今後このような事態を繰り返すことのないよう再発防止に努めて参ります。

記

1. 対象路線、対象区間

【外沖・南原線】

乗車バス停		降車バス停	正規運賃	誤徴収額	内容
外沖	⇒	高平橋 高平	180円	190円	10円の過収受
外沖	⇒	電鉄本社前 ルーテル学院前	260円	270円	10円の過収受
外沖	⇒	三軒町・黒髪小学校前 薬園町	300円	310円	10円の過収受

外沖からの乗車のみで誤収受が発生しております。

定期券でご利用のお客様におかれましては、誤収受等はございません。

2. 誤収受期間

令和5年10月1日(日)～令和6年1月5日(金)

運賃表示器のデータ改修は出来ておりませんが、1月6日始発以降、上記区間の乗車におきましては正規運賃を収受させていただきます。つきましては外沖からご乗車され、上記記載バス停にて降車されるお客様におかれましては運転士より口頭での案内をいたしますので、降車の際に運転士にお申し出いただきますよう、お願いいたします。運賃表示器は改修作業及び修正確認ができ次第、早急に変更いたします。

3. 判明の経緯

当該区間をご利用いただきましたお客様よりご指摘があり、運賃表示器の車載器データを確認したところ、上記区間における運賃の誤りが判明いたしました。

4. 返金対応について

記名式 IC カードご利用で、ご連絡先が確認できましたお客様には直接ご連絡をさせていただきます。

無記名式 IC カード・全国相互利用交通系 IC カード・現金にてご利用いただきましたお客様におかれましてはご連絡先が確認できません。バス車内等においても周知を図り、お客様からのお申し出により返金の対応をさせていただきます。

ご返金に際しましては、ご利用いただいた IC カードのカード番号を確認させていただきます。予めご了承下さい。

5.返金対応窓口

対応窓口	対応時間
熊本電鉄 本社 乗合課	8:30 ~ 18:00(土日祝は休み)
辻久保営業所	8:00 ~ 18:00

記名式カードをご利用いただきましたお客様には当社よりご連絡させていただきます。

その他カードをご利用のお客様及び、現金でお支払いいただきましたお客様におかれましては、お手数ですが上記対応窓口までご連絡いただきますよう、お願いいたします。

6.お問い合わせ窓口

熊本電気鉄道(株)

乗合事業部 乗合課

電話 096-343-3023

受付時間 8:30~17:30(土日祝は休み)

以上