2013年12月４日

阪神電気鉄道株式会社

「定期券相互利用サービス」における神戸高速線での運賃誤収受について

阪神電気鉄道株式会社では、付加的なサービスとして阪急電鉄株式会社と「定期券相互利用サービス」（※）を行っておりますが、この度、神戸高速線の高速神戸、新開地、大開及び高速長田の各駅の自動改札機において、当該サービスが適用されずに、過剰に運賃を収受するケースがあったことが判明いたしましたので、下記のとおりご報告申し上げます。

ご利用のお客様には、大変ご迷惑をお掛けいたしましたことを、深くお詫び申し上げます。

※　阪神線及び阪急線（いずれも神戸高速線を含む。）の三宮・高速神戸間を含む定期券で、相手会社の特定の駅でも乗降ができるサービス

①　阪神三宮・高速神戸間を含む定期券（通学はＩＣのみ）で、阪急三宮及び花隈駅での乗降が可能

②　阪急三宮・高速神戸間を含む定期券（通学はＩＣのみ）で、阪神三宮、元町及び西元町駅での乗降が可能

記

１　誤収受の内容

IC 定期券ご利用のお客様が、乗車券としてご利用された場合に、自動改札機のプログラム不具合により、「定期券相互利用サービス」が適用されず、過剰に運賃（１回当たり 120 円～10 円）を収受するケースがありました。

①　対 象 期 間　　2012年９月20日～2013年12月２日

②　対象乗車券　　定期区間に「阪神三宮～高速神戸」を含むIC通勤・IC通学定期券（IC連絡定期券を含む。）

※　磁気定期乗車券は対象外です。

③　対 象 機 器　　高速神戸、新開地、大開及び高速長田の各駅の自動改札機

④　対象利用方　　阪急春日野道駅以東の阪急電鉄線又は能勢電鉄線のいずれかの駅で乗車し、上記③記載のいずれかの駅で降車した場合（注）

※　上記内容でも全ての降車時に発生していたものではありません。

（注）高速神戸、新開地で降車した場合は「120円～100円」を、大開、高速長田駅で降車した場合は定期区間に応じて「120円～100円」又は「30円～10円」を、それぞれ過剰に収受することがありました。（運賃の額は大人運賃の額です。）

⑤　合計件数及び合計金額（詳細は「４　影響」参照）

55件　6,480円

２　判明の経緯

2013年10月20日に神戸高速線をご利用のお客様が、翌月にPiTaPaご利用明細を確認されたところ、定期券相互利用サービスの適用により、本来運賃収受されないはずの区間の請求があることにお気付きになり、11月18日に、事実確認のご連絡をいただきました。調査の結果、神戸高速線の自動改札機のプログラムの不具合により過剰に運賃を収受していることが判明いたしました。

３　原因

2012年９月20日以降、順次、神戸高速線の改札機（29台）を更新しましたが、更新の際、改札機内の定期券相互利用サービスに関する運賃算出プログラムに不具合があったことによります。

４　影響（調査の結果、確認できた誤収受の件数と金額）

各改札機に現存するICカードの利用データ（直近３か月分、約180万件）を基に調査を行い、更に、改札機に現存しない利用データにつきましては、定期券の購入履歴（約7,400件）並びにそれに紐づく発着及び課金データ（約3,300万件）を基に調査を行いました。

その結果、次のとおりの誤収受を確認しています。

対象駅	誤収受件数	誤収受金額 （合計額）
高速神戸	24 件	2,780 円
新開地	22 件	2,620 円
大開	0 件	―
高速長田	9 件	1,080 円
計	55 件	6,480 円

（注）1　１件当たりの金額は約118円。
　　2　2012年９月20日から同年11月25日までに期間満了となるIC定期券を使用し、かつ以降にIC定期券を購入していないお客様につきましては、購入履歴データの保存期間が満了しているため調査できておりません。

5　お客様への対応

上記 55 件のお客様に対しまして、当社から直接連絡させていただき、速やかに返金手続を採らせていただきます。

なお、一部当社で確認ができず、やむなく調査対象外となったお客様（2012年９月20日から同年11月25日までに期間満了となる定期券を使用し、かつ以降に継続定期券を購入されていないお客様）につきましては、お客様からの申告に基づき、ご利用状況を確認させていただいたうえで、返金させていただきます。

(1) 受付箇所

①　神戸高速線各駅（高速神戸、新開地、大開、高速長田で係員不在時除く。）

②　駅長室（梅田、尼崎、甲子園、御影、三宮、新開地）

(2) 取扱期間

12 月４日から当分の間

(3) お問合せ先

①　運輸部営業課　「06-6457-2258」又は「06-6457-2231」　（平日８時45分～17時45分）

②　駅長室（平日・休日７時30分～23時）

・新開地駅長室　「078-575-5061」
・梅 田 駅 長 室　「06-6457-2267」
・尼 崎 駅 長 室　「06-6411-0281」
・甲子園駅長室　「0798-48-1500」
・御 影 駅 長 室　「078-851-2816」
・三 宮 駅 長 室　「078-221-1254」

※　お客様への返金につきましては、原則、PiTaPa カードの口座への振込みにより返金させていただきます。

6　対応

プログラムミスのあった改札機については、12 月２日までに全台のプログラム修正を完了しました。

7　再発防止策

プログラムの改修時には、メーカーに対して改修内容の確認を徹底するとともに、プログラムの正当性について関係者との打合せを確実に行い、試験検証の徹底に努めてまいります。

以　　上