

2022年4月3日

各 位

西武鉄道株式会社

【お詫び】トモニー狭山ヶ丘駅店 レジ袋の料金過收受について

このたび、トモニー店舗において、レジ袋の料金過收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を、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. 状 況

トモニー狭山ヶ丘駅店において、2022年4月1日（金）6時30分から17時38分までの間、レジ袋（特大サイズ以外）を1枚3円で販売すべきところ、誤って5円で販売していたことが、店舗責任者が前日の売上を確認した際に判明しました。

2. 過收受額

計 32 円（2 円×16 枚）

3. 原 因

- ①本来、レジ袋にプリントされたバーコードを読み取るべきところ、レジ画面にバーコードを貼付し読み取っていたため。
- ②これまでレジ袋全サイズを1枚3円で販売していましたが、4月1日より特大サイズのみ1枚5円に価格改定していたことが店舗内で周知徹底できておらず、全サイズ1枚5円と誤って認識していたため。

4. 再発防止策

- ①本来の業務フローである、レジ袋のバーコードを読み取り売上処理を行う手順の徹底
※本件を受け、他店舗の業務フローを確認した結果、同様の事象がないことを確認済み。
- ②価格改定時における情報の周知徹底

5. お客さまへの対応

お心当たりのあるお客さまは、以下のお問合せ先へのご連絡、または店舗スタッフ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。

6. お問合せ先

西武鉄道株式会社 沿線事業営業部 ライフサポート担当
電話 04-2926-2471 9:00～17:00（土・日・祝を除く）

以 上