

平成24年7月13日

## 駅の自動精算機におけるつり銭の誤放出について

駅の自動精算機において、つり銭を誤って放出したという事象が判明しましたのでお知らせいたします。  
ご利用のお客様に大変ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

### 1 概要

平成24年7月12日（木）9時40分頃、札幌駅西改札口に設置している自動精算機において、硬貨が詰まったというお客様の申告があったため、この精算機を調べたところ、精算機の硬貨装填部につり銭を入れ間違えて装填（10円部分に100円硬貨を投入、100円部分に10円を投入）していることが判明しました。  
つり銭を誤放出した期間の精算実績を調べたところ、4件の取扱いについてつり銭が誤っておりました。

#### 【つり銭誤放出の期間、件数および金額】

〔駅名〕 札幌駅

〔期間〕 平成24年7月11日（水）22時30分頃  
～ 7月12日（木）9時40分頃

〔件数等〕 4件（合計360円の過剰金）

お客様に少なくお支払いした件数	1件	360円不足（1件）
お客様に多くお支払いした件数	3件	540円過剰（1件） 90円過剰（2件）

### 2 原因

自動精算機につり銭を装填する際、駅係員が10円部分に誤って100円硬貨を、100円部分に10円を装填したため

### 3 お客様への対応

- ・駅に掲示文を掲出するほか、当社ホームページに掲示します。
- ・心当たりのお客様には、札幌駅、お近くの各有人駅にお申し出いただくようご案内します。

〔お客様対応窓口〕 札幌駅：電話011-222-6131

- ・お申し出をいただいたお客様には、ご利用日時を取扱いデータにより確認させていただいた上で、差額をお返しいたします。

### 4 今後の対策について

- ・つり銭装填者と装填後の確認者を専任化するなどの体制を見直し、再発防止に努めていきます。