

各位

小田急電鉄株式会社

のりつき精算機における運賃算出の誤りについて（お詫び）

小田急電鉄株式会社（本社：東京都新宿区 社長：星野晃司）では、藤沢駅乗り換え専用改札口に設置している「のりつき精算機」において、精算運賃の計算に誤りがあったことが判明いたしました。

お客さまに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とともに、詳細につきまして下記のとおりお知らせいたします。

記

1. 対象駅および対象機器

小田急線藤沢駅乗り換え改札口設置ののりつき精算機2台

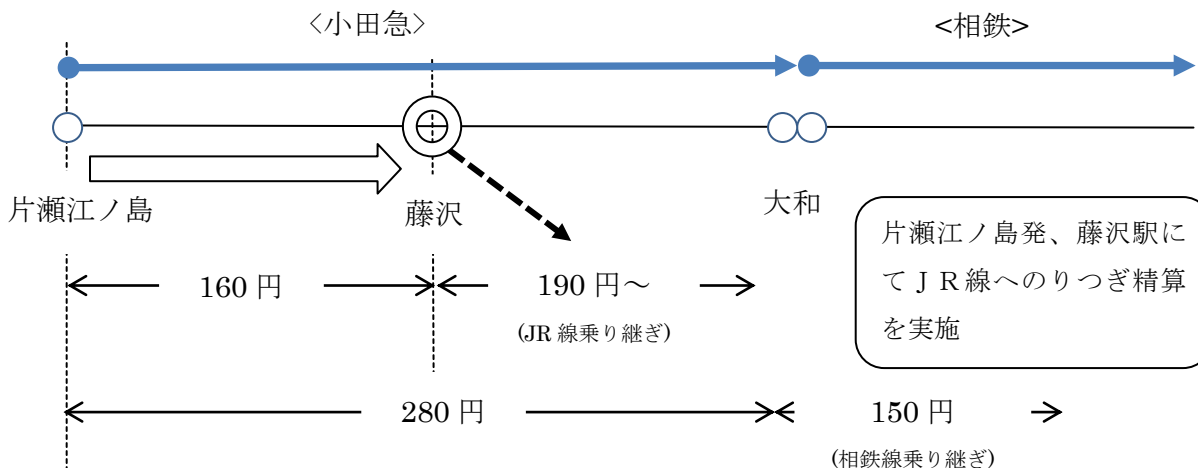
2. 判明の経緯

2018年10月25日（木）、当該機器についてシステム改修のプログラム試験を実施した際、従来のプログラムに誤りがあることを発見しました。これを受け、詳細な調査を実施した結果、弊社小田急江ノ島線の駅で購入した、大和駅経由の相鉄線乗り換えきっぷを、当該JR線へののりつき精算機に投入し、JR線の乗車券を購入いただく際、本来よりも高く精算運賃を算出していたことが判明しました。

対象となる精算条件（全てを満たした場合が対象となります）

- 1 対象期間：2018年3月17日（土）から10月25日（木）まで
- 2 購入場所：小田急線湘南台駅・六会日大前駅・善行駅・藤沢本町駅・本鵜沼駅・鵜沼海岸駅・片瀬江ノ島駅の自動券売機
- 3 対象券種：大和駅経由相鉄線乗り換えきっぷを購入し、藤沢駅ののりつき精算機でJR乗車券を購入されたお客さま

<ご購入例> 小田急 280 円、相鉄 150 円、購入金額 430 円



のりつき精算機にて、ご購入金額 430 円で小田急線の精算と JR 乗車券の発売を行うところ、相鉄線分の 150 円を含まない小田急線分の 280 円のみで精算を行い、JR 乗車券を発売する設定となっております。

3. 対象件数

対象件数は判明しておりません。

当社に記録があり確認できる5月11日から10月25日までの間で、当該のりつき精算機での乗り換えきっぷを収受した件数は1件です。また、過収受の有無の記録は確認できておりません。

4. 対策

事象判明後、対象となる券売機において大和駅経由の相鉄線への乗り換えきっぷの発売を中止いたしました。また、藤沢駅に設置しているのりつき精算機は10月26日（金）中に不具合の改修を終える予定です。

5. お客様への対応

藤沢駅に設置しているのりつき精算機をご利用になり、上記2枠内の精算時の条件にお心当たりのお客様には、大変お手数ではございますが、下記のお問い合わせ先へお申し出いただきますようお願いいたします。

(1) 最寄りの小田急線各駅

駅係員にご遠慮なくお問い合わせください。

(2) 小田急お客様センター

電話 03(3481)0066 対応時間 9:00～19:00 年中無休
ガイダンス4番を選択してください。

(3) その他

ご確認のため購入時の状況、お客様のお名前、ご住所等をお伺いすることがございますので、予めご了承ください。

以 上