

2020年12月18日

各位

小田急電鉄株式会社

小田原駅における特急券払いもどし金額の不足について（お詫び）

2020年12月17日（木）、本厚木駅での人身事故の影響によって運休いたしました特急ロマンスカーのうち「はこね10号」は、箱根登山線 箱根湯本駅発車後に、小田急線 小田原駅にて運転を休止させていただきました。これにともなう特急料金は全額返金いたしますが、小田原駅窓口において、係員が特急料金の払いもどしをお申し出いただいたお客さまへ誤って不足した金額をご返金していたことが判明しました。

お客さまに大変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。

本件の概要と不足した払いもどし金額のご返金方法につきまして、下記のとおりご案内申し上げます。

記

1 発生場所

小田急線小田原駅（改札口横駅窓口）

2 発生日時

2020年12月17日（木）11時40分頃

特急ロマンスカーはこね10号（箱根湯本発新宿行）小田急線小田原駅到着時

3 誤收受の経緯

特急料金のご返金の際に、箱根湯本～小田原間は運転していたため箱根登山線分200円を差し引いて返金してしまいました。本来、小田原駅で運休する場合は、特急料金の全額を払いもどしするべきものでした。

調査の結果、同様の返金をしたお客さまが34名いらっしゃったことが判明しました。

4 誤收受の原因

駅係員の規則の確認不足によるものです。

今後、このような誤りがないよう、全ての駅係員に周知、徹底いたします。

5 ご返金の対応

お心あたりのあるお客さまには、お手数をおかけいたしますが、小田急線各駅へお申し出くださいようお願い申し上げます。誠に恐れ入りますが、状況等を確認させていただきご返金いたします。

6 お問い合わせ先

小田急お客さまセンター 電話番号 044(299)8200

営業時間 年中無休 9時～19時

※音声ガイダンスに沿って、「4」を選択してください。

以上