

2021年10月21日

各 位

小田急電鉄株式会社

アプリ「EMot」における特急ロマンスカーのサルーン席購入時の
過剰請求に関するお詫び

当社では、2021年9月21日（火）から10月17日（日）までの間に、アプリ「EMot」にて特急ロマンスカーのサルーン席（※）を2名以上のご利用人数を登録のうえご購入いただいたお客さまに、ご利用代金が過剰に請求されていたことが10月17日（日）に判明いたしました。ご利用のお客さまに、多大なるご迷惑をおかけいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。

本件に関する返金処理は、10月18日（月）に完了しております。

今後、同様の事象が発生しないよう、同システムにおける管理・運用品質の向上を図り、信頼性の高いシステムの構築・運用を行ってまいります。

本件の概要については下記のとおりです。

※VSE（50000形）の1区画（4席）単位で販売する特別席
記

1. プログラム不具合による過剰請求の発生期間
2021年9月21日（火）から10月17日（日）

2. 件数
11件

該当のお客さまには大変ご迷惑をおかけいたしますこと重ねてお詫び申し上げます。返金処理を行うとともに、ご登録メールアドレスにお詫びとご報告をお送りいたしております。

3. 発生原因および対策

サルーン席のご利用は4名定員となり、ご利用区間単位で定額料金を請求するべきであったにもかかわらず、ご利用区間単位の定額料金におとなの利用人数を乗ずる料金計算のプログラムが設定されておりました。料金計算のプログラムを修正し、サルーン席購入時に過剰請求が発生しないよう改修を実施いたしました。

4. 本件に関するお問い合わせ先

EMot サポートセンター

メールアドレス：support@emot.jp

電話番号：050-5835-2429（受付時間 9:00～17:00）

以 上