

東武線・野岩鉄道線・会津鉄道線連絡特急券払いもどし手数料の過剰収受について

東武鉄道株式会社

東武鉄道（本社：東京都墨田区 社長：根津嘉澄）では、東武線・野岩鉄道線・会津鉄道線連絡特急券払いもどし手数料について過剰に収受していたことが判明いたしました。

ご利用のお客様に大変ご迷惑をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。

なお、詳細については以下のとおりです。

1 発生日時

2017年3月23日（木）から4月20日（木）まで

2 発生箇所

浅草駅旅行センター、東向島、北千住、梅島、獨協大学前、越谷、春日部、久喜、亀戸、池袋、西若松（会津鉄道）、旅行代理店（東武トップツアーズ、JTB）

3 概要

4月20日（木）、特急「リバティ会津」の東武線・野岩鉄道線連絡特急券、東武線・野岩鉄道線・会津鉄道線連絡特急券の払いもどしを行う際に、払い戻し手数料として100円を収受するところ、東武線・野岩鉄道線連絡特急券の場合200円、東武線・野岩鉄道線・会津鉄道線連絡特急券の場合300円を収受していたことが判明しました。

その後対象となる払いもどしデータを調査した結果、東武線・野岩鉄道線連絡特急券については8件、東武線・野岩鉄道線・会津鉄道線連絡特急券については40件、計48件8,800円過剰収受していることが判明しました。

4 原因

特急券座席予約システムプログラムミス（連絡特急券払いもどし手数料の誤設定）

5 対応

2017年4月20日（木）より、誤った払いもどし手数料で東武線・野岩鉄道線連絡特急券、東武線・野岩鉄道線・会津鉄道線連絡特急券の払いもどしを行った箇所においてご案内ポスターを掲出し、東武線各駅（押上、相老、赤城、新藤原、寄居、越生および無人駅を除く）においてお申し出のあったお客様にご返金いたします。

(1) ご返金期間 2017年4月20日（木）～5月21日（日）

(2) ご返金場所 東武線各駅（押上、相老、赤城、新藤原、寄居、越生および無人駅を除く）

(3) お問い合わせ先 東武鉄道お客さまセンター 電話 03-5962-0102
(受付時間 8:30～19:00)

(4) その他 ご返金の際に、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、あらかじめご了承下さい（お客様の個人情報、本件の目的以外では使用いたしません）。

6 対策

- ・特急券座席予約システム改修時における確認体制の強化
- ・4月21日夜間における特急券座席予約システムの改修（4月22日初列車から使用開始）

以上