

平成29年2月13日

各 位

伊豆急行株式会社

### 自由席特別急行券の誤発売について

伊豆急行株式会社（本社：静岡県伊東市、社長：小林秀樹）では、平成29年2月11日（土）に、伊豆急行線河津駅の窓口において、自由席特別急行券の料金を誤って発売していたことが判明いたしました。

お客さまには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。

概要につきましては、下記のとおりです。

### 記

#### 1. 発生日時

平成29年2月11日（土）9時48分～14時56分

#### 2. 発生場所

伊豆急行線河津駅（静岡県賀茂郡河津町浜155-2）  
増設臨時窓口

#### 3. 誤発売の概要

河津駅の増設臨時窓口において、河津駅→熱海駅間および河津駅→小田原駅間の自由席特別急行券（種別：大人）を発売する際、本来920円のところ、930円で発売しておりました。

また、河津駅→東京駅間の自由席特別急行券（種別：大人）を発売する際、本来1,750円のところ、1,730円で発売しておりました。

#### 4. 誤発売の原因

増設臨時窓口用に設置した予備の発券機器に対するデータ改修に不具合があったことが原因と考えられます。

#### 5. 誤発売の内容

誤発売件数：9件（河津駅→熱海駅5件、河津駅→小田原駅2件、河津駅→東京駅2件）  
うち、お客様から過剰に収受した件数：7件、金額：70円（1名10円）  
うち、お客様から過小に収受した件数：2件、金額：40円（1名20円）

#### 6. 対象となるお客様への対応

今回、過剰に収受しご迷惑をおかけいたしましたお客様には、状況を伺ったうえ、差額分の

ご返金の対応をさせていただきます。なお、対応にあたっては、お客さまのお名前、ご住所、電話番号などをお伺いする場合がございます（お伺いしたお客さまの個人情報は、本件以外では使用いたしません）。

7. お客様のお問い合わせ先

伊豆急行株式会社 運輸部 運輸課 電話：0557-53-1115  
(平日9:30～18:00)  
伊豆急下田駅 電話：0558-22-3202

8. 再発防止策

弊社では、今回の誤発売を重く受け止め、再発防止のための対策に取り組んでまいります。

- ・予備機を含めた駅務機器管理の徹底を図ってまいります。
- ・交換・増設・故障復帰時等、使用前確認の徹底を図ってまいります。

以 上

**この件についてのお問い合わせ先**

伊豆急行株式会社 運輸部 運輸課 電話：0557-53-1115