

2008年9月11日

有限責任中間法人バス共通 IC カード協会

車載器の誤操作による運賃の過収受について

PASMO、Suicaでバス（都電荒川線を含む。）のIC車載器にタッチした際の運賃収受において、誤って取消等の操作をすることにより、運賃を多く引き去る事象が、ほぼ全事業者で発生していることが判明いたしました。

ご利用のお客様には、大変ご迷惑をおかけいたしました。深くお詫び申し上げます。

記

1. 概要について

お客様からICカードにて運賃をいただく際、車内に設置したIC車載器の読取り部にタッチしていただくようお願いしておりますが、タッチが不十分な場合、あるいは他のICカード等を重ねてタッチされたような場合に、正確に読み取れないことがあります。

この場合、音声によるご案内とバス車載器の画面にて、お客様に再タッチしていただくよう表示が出ますので再タッチしていただき、読取りが完了すれば正常な運賃収受が行われますが、再タッチの前に誤って取消等の操作をすると、運賃を2度引去ってしまう事象が発生いたしました。

2007年5月、事業者に対しまして、誤った操作を行うことのないよう周知を図るとともに、12月からはこの事象をほかのエラーと識別するため、エラー音を変える改修を行いました。

2008年7月、お客様からの申告によりこの事象が確認されたため、8月に全事業者あて実態の把握を照会した結果、ほぼ全事業者でその後も発生していることが判明したものです。

2. 過収受の推計件数等について

現段階では、2008年7月31日までの間の推計をいたしましたが、8月以降の収入データにつきましても順次調査を行ってまいります。

- ① 取扱総件数 約238,480千件
- ② 過収受件数 約60千件
[10,000件に約2回（発生率 0.025%）]
- ③ 過収受総額 約11,100千円（1件あたり約185円）

3. 発生原因について

指導、教育の不徹底による誤操作が原因です。

4. 再発防止策について

2008年8月6日、車載器の誤操作防止のため、営業所内のポスターの掲示や点呼時のリーフレット配布等を指示し、8月27日には実施状況の確認を行うとともに、再度事業者にも誤操作防止の指示徹底を図りました。

また、現在、誤操作があっても過収受を発生させることのないよう、システム改修ソフトを作成しております。この改修は10月中旬に完了する予定です。

なお、日々の収入データのチェックを徹底するよう指示いたしました。

5. お客様への対応について

(1) 本件に関しますご案内をバス車内、ホームページ等に掲示いたしますので、ご覧ください。

(2) お心当たりのお客様は下記お問い合わせ窓口までご連絡ください。

- ・お問合せ窓口 0120-229-422
- ・受付時間 月曜日～土曜日（日・祝日を除く）9時30分～17時00分
- ・受付開始 2008年9月19日（金）から