

鈴蘭台駅自動精算機での釣銭装填誤りについて

有馬線 鈴蘭台駅の自動精算機において、5月4日(火・祝)9時48分頃から5月5日(水・祝)9時50分頃までの間、ご返却する釣銭が誤っておりましたので、お知らせいたします。

お客さまにご迷惑をおかけいたしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

記

1. 日時 2021年5月4日(火・祝)9時48分頃から5月5日(水・祝)9時50分頃までの間
2. 場所 有馬線 鈴蘭台駅 自動精算機1台(中央改札口)
(神戸市北区鈴蘭台北町1丁目7番17号)
3. 状況 5月5日(水・祝)9時50分頃、係員が鈴蘭台駅中央改札口の自動精算機の締切作業を行った際、同精算機の釣銭の10円硬貨と100円硬貨を逆に装填していたことが判明しました。これによってお客さまにご返却する釣銭に過不足が発生いたしました。調査の結果、今回の精算間違いは最大15件で、うち当社の精算金の過収受件数は最大8件、過収受額の合計は最大1,620円と判明しました。
4. 原因 係員の釣銭硬貨の装填間違い
5. 対応・対策
 - (1) 釣銭の装填誤りに関するお知らせとお詫びの掲示を全駅に掲出するとともに、該当するお客さまから、お申し出があった場合、内容を確認させていただき、釣銭の返却等の対応をいたします。
 - (2) 金銭の取扱に関する係員教育を再徹底するとともに、釣銭装填作業時の係員間の相互チェックの厳格な実施により再発防止を図ります。

6. お客さまお問い合わせ窓口

【電話】鈴蘭台駅:078-591-0064、岡場駅:078-982-6193、志染駅:0794-85-5288

神戸電鉄総合案内所:078-592-4611(平日・土曜 7:00~20:00、日曜・祝日 9:00~18:00)

以上