

2025 年 10 月 26 日

神戸電鉄株式会社
経営企画部

湊川駅自動券売機での釣銭装填誤りについて

有馬(ありま)線 湊川(みなとがわ)駅の自動券売機において、10 月 26 日(日)9 時 30 分頃から 11 時 40 分頃までの間、ご返却する釣銭を誤っておりましたので、お知らせいたします。

お客様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 2025 年 10 月 26 日(日)9 時 30 分頃から 11 時 40 分頃までの間
2. 場所 有馬線 湊川駅 (神戸市兵庫区荒田町)
自動券売機 1 台
3. 状況 10 月 26 日(日)11 時 40 分頃、男性のお客様から釣銭が間違っているとの申告を受け、係員が自動券売機の締切作業を行ったところ、同券売機の釣銭の 50 円硬貨と 500 円硬貨を逆に装填していたことが判明しました。これによってお客様にご返却する釣銭に不足が発生いたしました。
調査の結果、今回の釣銭誤りはご申告があった方の他に 2 件あり、当社の過収受額は 900 円と判明しました。
4. 原因 係員の釣銭硬貨の装填誤り
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、該当するお客様から、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(釣銭装填)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. お客様お問い合わせ窓口

【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