

弊社路線バスにおける運賃の誤収受及び返金について（お詫び）

いつも阪神バスをご利用いただきまして誠にありがとうございます。

この度、弊社が運行する路線バスにおいて、運賃プログラムの不備があり、2024年1月1日から一部券種で誤った運賃を収受する事象が発生いたしました。本事象発覚後、速やかに修正対応を行い、1月4日の運行から正常な運賃収受に復しておりますが、プログラム修正までの3日間において運賃の誤収受がありましたので、ご報告いたします。

お客様にはご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

なお、運賃誤収受の対象のお客様に対しましては、返金手続をいたしますので、対応についてご確認くださいませようお願い申し上げます。

本件の詳細については、以下のとおりです。

記

1. 概要

(1) 発生日

2024年1月1日～3日（ご利用分）

(2) 発生事象

①尼崎市高齢者バス運賃乗車払カード（乗車払カード）

乗車又は降車が尼崎市内の場合、120円を収受するべきところ、誤って130円を収受してしまいました。

②磁気回数カードにおける乗り継ぎ乗車割引（尼崎市内線で磁気回数カードを利用し、最初にバスに乗車した時間から70分以内に再度同じカードで乗り継いだ場合に適用される割引）

大人110円、小児60円を収受するべきところ、誤って大人130円、小児70円を収受してしまいました。

2. 返金対応

①尼崎市高齢者バス運賃乗車払カード（乗車払カード）

カード利用履歴を基に、弊社において返金対象のお客様を特定したうえで、お客様が尼崎市に登録されているご住所に1月26日から順次、過収受分を現金書留にて発送いたします。

※銀行口座やクレジットカードを用いた返金は実施いたしません。ご注意くださいませうお願いいたします。

②磁気回数カードにおける乗り継ぎ乗車割引

当該期間に乗り継ぎ乗車割引を利用されたお客様は「4. お問合せ先」に記載の問合せ先へお電話頂くか、直接、阪神バスサービスセンター（阪神尼崎駅北側）へお越しくださいませようお願いいたします。カード裏面に記載されている利用履歴を確認のうえ、返金いたします。

3. 再発防止策

プログラム確認の再徹底を図ることで、再発防止に努めてまいります。

4. お問合せ先

阪神バス株式会社 経営企画部 TEL：06-6416-1351（平日 8:45～17:45）