

## 市営バス車内における IC カード運賃の過收受について

PASMO、Suica（以下「ICカード」という。）でバスをご利用いただく際に、運賃を二度徴収するケースが、ICカードを取り扱っているほぼ全てのバス事業者で発生していることが判明いたしました。

横浜市営バスでは、平成 19 年 3 月の IC カード取扱開始から本年 8 月末までに、1,279 件の過收受が発生していました。

日頃から横浜市営バスをご利用いただいているお客様には、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。

### 1 横浜市営バスにおける IC カード運賃過收受の件数等

有限責任中間法人バス共通 IC カード協会より、本年 8 月 6 日に、IC カードによる運賃過收受について各バス事業者に対して実態調査の要請があったことから、平成 19 年 3 月 18 日の IC カード取扱開始時点に遡って調査した結果、横浜市営バスにおいて次のとおり過收受がありました。

- (1) 対象期間：平成 19 年 3 月 18 日～平成 20 年 8 月 31 日
- (2) 発生件数：1,279 件（対象期間中利用総件数 5,314,046 件のうち 0.024%）
- (3) 過收受金額：277,670 円

### 2 IC カードによる運賃過收受の発生原因

お客様から IC カードにて運賃をいただく際、IC 車載器の読み取り部にタッチしていただきますが、タッチが不十分な場合などに、正確に読み取れないことがあります。

この場合、自動つり銭機の画面表示と自動音声によって、「もう一度タッチしてください」とご案内いたします。このとき、お客様に再タッチしていただくと、読み取りが完了し、正常な運賃收受が行われます。

しかし、再タッチの前に乗務員が取消操作を行うことによって、運賃を二度徴収してしまうケースが発生したことに由来します。



### 3 お客様へのご返金

お客様からのお問い合わせに、バス事業者での過収受分を一括して対応するため、バス共通ICカード協会が、フリーダイヤルによるお問い合わせ窓口（コールセンター）を設置します。

無記名式のICカードでは、コールセンターにてカード番号をもとに過収受の有無をご確認させていただき、該当されるお客様には、過収受となった金額をバス事業者より返金させていただきます。

また、記名式のICカードで該当のお客様に対しては、コールセンターよりご連絡させていただいた上で、バス事業者よりお客様に返金いたします。

- (1) コールセンター開設日 平成20年9月19日（金）
- (2) 受付日時 月曜日から土曜日（日・祝日を除く）  
9時30分から17時00分
- (3) フリーダイヤル 0120-229-422

### 4 乗務員への指導

- (1) 平成19年3月～平成20年6月：導入時研修

各営業所では、ICカードの取扱開始に先立ち、全乗務員を対象に機器の操作について研修を実施しました。

- (2) 平成20年8月13日～8月19日：本ケースの拡大を防ぐ緊急対応

過収受の実態調査と並行して、すべての乗務員に対する営業所での点呼時に、お客様に再タッチしていただく前に取消操作を行うことのないよう指示するとともに、営業所内にリーフレットを掲示し、周知徹底を図りました。

- (3) 平成20年8月25日～9月19日：本ケースに関わる再研修

全営業所で再度、すべての乗務員に対して研修を行い、お客様に再タッチしていただく前に取消操作を行うことのないよう、指導徹底を図っています。

### 5 システムの改修

現在、バス共通ICカード協会にて、本ケースのような誤操作があっても、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中です。

参考 横浜市営バスにおけるＩＣカード導入の経過

取扱開始時期	取扱営業所	取扱車両数
平成19年 3月18日	浅間町営業所	76両
平成19年11月18日	保土ヶ谷営業所	91両
平成19年12月23日	本牧営業所	81両
平成20年 1月20日	若葉台営業所	72両
平成20年 2月24日	緑営業所	79両
平成20年 3月16日	港北営業所	98両
平成20年 4月27日	港南営業所	60両
平成20年 5月25日	鶴見営業所	85両
平成20年 6月 8日	磯子営業所	59両
平成20年 6月22日	滝頭営業所	89両
合計		790両

(注) 取扱車両数は、平成20年8月末現在。