

平成30年12月23日  
関東鉄道株式会社

## 自動券売機における釣銭の誤払いについて

関東鉄道株式会社では、寺原駅北口の自動券売機において、釣銭の誤払いがあった事実が判明いたしました。係員の釣銭投入ミスおよび投入後の確認不足により、お客様には大変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。

### 記

#### 1 誤払いの発生日時

平成30年12月22日（土）12時45分頃から16時35分頃の間

#### 2 発生場所

常総線寺原駅北口 自動券売機1台

#### 3 概要（原因）

平成30年12月22日（土）12時45分頃に、駅係員が自動券売機の釣銭カセットに硬貨を投入する際、10円硬貨を100円硬貨カセットに、100円硬貨を10円硬貨カセットに投入してしまい、その後の確認を怠ったまま業務を開始してしまいました。

#### 4 影響範囲

誤払いをした取扱件数 釣銭不足3件（内1件は返金済み）

#### 5 お客様への対応

誤払いをしてしまったお客様へは、返金の対応をさせていただきます。

なお、ご返金の際には、確認のため、購入時の状況についてお伺いさせていただくことがございますので、ご了承ください。

##### （1）お取り扱い駅

常総線 有人駅（取手駅、戸頭駅、守谷駅、水海道駅、下妻駅、下館駅）

##### （2）お問い合わせ先

関東鉄道（株） 鉄道部業務課 TEL.029-822-3718（平日8:30～17:30）

常総線 有人駅（取手駅、戸頭駅、守谷駅、水海道駅、下妻駅、下館駅）

#### 6 再発防止策

厳正な現金取り扱いを再確認するとともに、釣銭補充時のチェック体制を徹底いたします。

以上