

生活バス（広長浜線）における運賃の二重引去等に伴う利用者への運賃の返金について

7月26日（土）19：12頃から7月28日（月）10：09頃の間、広長浜線の一部の便において、乗務員がモビリーデイズ車載機のタッチ設定を誤ったことにより、降車時だけでなく、乗車時にも運賃を引き去る事案が発生しましたのでお知らせします。

1 経緯

8月4日（月）に、モビリーデイズの運営会社から「弊社お問合せフォームに、『広長浜線において、金額式定期券の設定金額内なのに、差額精算された』旨問合せがあった」との情報共有により、モビリーデイズ車載機のタッチ設定の誤りが発覚しました。

2 影響

項目	内容
対象日時	7/26(土)19:12頃 ~ 7/28(月)10:09頃
影響人数・金額	計22人，総額2,540円（推定値）

3 原因

乗務員が、バス車内の操作端末で、利用履歴を確認しようとして操作を誤り、車載機の動作モードの設定画面を開いてしまい、さらに、履歴確認画面に戻ろうとした際にも操作を誤り、タッチ設定を変更したため、降車時だけでなく、乗車時にも運賃引去が発生しました。

4 対応状況

運行時業者から、対象となる利用者の方々に対して、お詫びと説明を行うとともに、乗降した停留所の聞き取りを行い、返金額を確定させた上で、返金手続きを行います。

5 再発防止策

各生活バス事業者に、改めて、正しいタッチ設定を周知するとともに、タッチ設定を変更しないよう注意喚起し、再発防止の徹底に務めます。