

2022年4月5日
西日本ジェイアールバス株式会社

運賃の過剰収受について

西日本ジェイアールバス株式会社神戸営業所（兵庫県神戸市中央区港島4丁目）が運行している高速バスにおきまして、車内の停留所案内機器の誤操作により運賃の過剰収受が発生いたしました。

ご利用のお客様には大変ご迷惑をおかけいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。

1. 概要

- | | |
|------------|--|
| (1) 発生日時 | 2022年4月1日（金）18時20分頃 |
| (2) 該当便 | 「かけはし40号」 洲本バスセンター（17:30発） 新神戸駅行（18:55着） |
| (3) 該当区間 | 「洲本バスセンター」～「高速舞子」間 |
| (4) 対象のお客様 | 13名（ICカードのお客様9名・現金のお客様4名） |
| (5) 過剰収受額 | 合計3,780円（お一人当たり260円～310円） |

2. 過剰収受の経緯

- ・運転士が「高速舞子」到着時に誤って停留所案内機器（運賃と連動している）に触れてしまい、次の停留所である「三宮バスターミナル」までの運賃表示となっていることに気付かないまま、「高速舞子」で降車されたお客様から運賃を収受してしまいました。
- ・「三宮バスターミナル」到着時に運転士が車内の案内を確認した際に誤っていることに気づき、「高速舞子」で過剰収受したことが判明しました。
- ・「三宮バスターミナル」、「新神戸駅」での過剰収受はございません。

3. お客様への対応

当該路線のすべての停留所に「お知らせ」を掲出するとともに西日本ジェイアールバス HP でご案内を行い、お客様からのお申し出に基づいて内容を確認し、ご返金の対応をさせていただきます。

4. ご返金に関するお客様お問い合わせ先

神戸営業所 078-304-7550（9:00～17:30）