

2023年10月5日

お客さま各位

株式会社東海バス

### 弊社路線バスにおける運賃の誤収受のお詫び

謹啓 平素より、東海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。

このたび、運賃箱のプログラム不具合により交通系 IC カードをご利用いただいた一部のお客さまから運賃を誤収受している可能性があることが判明いたしました。

ご利用のお客さまには大変ご迷惑をおかけしたことを深くお詫びいたします。

なお、詳細につきましては、下記のとおりでございます。

1. 発生期間 2023年9月5日(火)～9月14日(木)

2. 発生内容

バス乗降時に、乗車リーダーにタッチせず、降車リーダーのみにタッチした場合、本来エラーとなるはずが、始発バス停からの運賃を収受する事象が判明いたしました。

そのため、正規の運賃よりも過剰に収受した可能性のある方が10名該当することが判明しております。なお、乗降時に正規の方法で（乗降時、降車時）タッチしたお客さまは正規に引去られております。

3. お客さまへの対応

誤収受の対象となるお客さまにはお申し出に基づき、カード番号より乗車記録を確認のうえ、返金の対応をいたします。

お心当たりのお客さまはお手数ですが、お手元に使用されたカード番号をご用意いただき、下記までご連絡くださいますようお願いいたします。

4. ご連絡先

株式会社東海バス 運輸部

電話 0557-36-1114（平日 9:00～17:40）

以上

誤収受の可能性があるお客さま

2023年	乗車系統	乗降停留所
9月5日	ひばりヶ丘 9:03 発→熱海駅行き	清水町
9月5日	熱海駅 12:00 発→網代旭町行き	錦ヶ浦
9月5日	網代旭町 12:33 発→熱海駅行き	アカオフォレスト
9月6日	網代旭町 8:13 発→熱海駅行き	清水町
9月8日	ひばりヶ丘 18:03 発→熱海駅行き	熱海駅
9月9日	ひばりヶ丘 17:33 発→熱海駅行き	銀座
9月10日	紅葉ヶ丘 9:21 発伊豆山循環→熱海駅行き	伊豆山神社前
9月12日	湯河原 8:56 発→熱海駅行き	伊豆山温泉
9月13日	熱海駅 18:50 発→網代旭町行き	アカオフォレスト
9月14日	紅葉ヶ丘 9:21 発伊豆山循環→熱海駅行き	市役所第三庁舎前