

平成 28 年 1 月 7 日

お客様各位

札幌市交通局
ジェイ・アール北海道バス株式会社
株式会社じょうてつ
北海道中央バス株式会社

路面電車・バス車載機に係る乗継割引未適用となる事象について

4社局同一仕様の路面電車・バス車載機(運賃箱)の IC カードユニットにおけるシステムの不具合により、路面電車・バス降車時に乗務員が特定の操作を実施し、その後、地下鉄を利用すると乗継割引が適用されない(1件につき、20 円から 100 円)という事象が判明いたしました。

ご利用のお客様に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 対象者

本事象は IC カード乗車券利用の際、乗務員が車載機で 1 人の人数設定を行った場合のみ発生し、乗務員の操作がない場合には発生しません。詳細な条件は以下のとおりです。

路面電車・バスにおいて IC カード乗車券が利用開始となった平成 25 年 6 月 22 日から平成 27 年 12 月 25 日までの間、路面電車・バス降車時に以下(1)から(3)までの条件が全て該当するお客様(対象については調査中ですが、1 日あたり数件です。)

- (1) IC カード乗車券(SAPICA、Kitaca 等の相互利用可能な IC カード乗車券)を使用して、路面電車・バス降車後、地下鉄に乗り継ぎ
- (2) 路面電車・バス降車時に、通常の機械による自動での運賃引き去りではなく、乗務員の操作で運賃を引き去り
※ バスでは乗車時のタッチ忘れなどの際に乗務員の操作があります。
- (3) (2) の処理において、乗務員が人数設定ボタンの操作で「1 人」と操作して、運賃を引き去り

2 発生原因

システムの不具合によるものです。なお、同様の事象が発生しないよう、12 月 25 日までにシステム改修を終えております。

3 今後の対応

現在、対象者を特定するための調査を進めており、調査が終了し準備が整い次第、返金方法やお問い合わせ先等を改めてご案内させていただきます。