



平成 22 年 6 月 7 日

PASPY 運営協議会、広島電鉄株式会社  
広島バス株式会社、備北交通株式会社  
中国ジェイアールバス株式会社、呉市交通局

## 一部バス運賃箱におけるチャージ時の運賃過収受の発生について

この度、一部のバスに搭載された運賃箱のプログラムの不具合により、バス車内にて IC カード (PASPY または ICOCA) にチャージ (入金) しようとする際、誤って運賃を引き去ってしまう事象が発生していたことが判明いたしましたのでお知らせいたします。

なお、現在は該当運賃箱の改修を完了し、プログラムの不具合は解消されております。

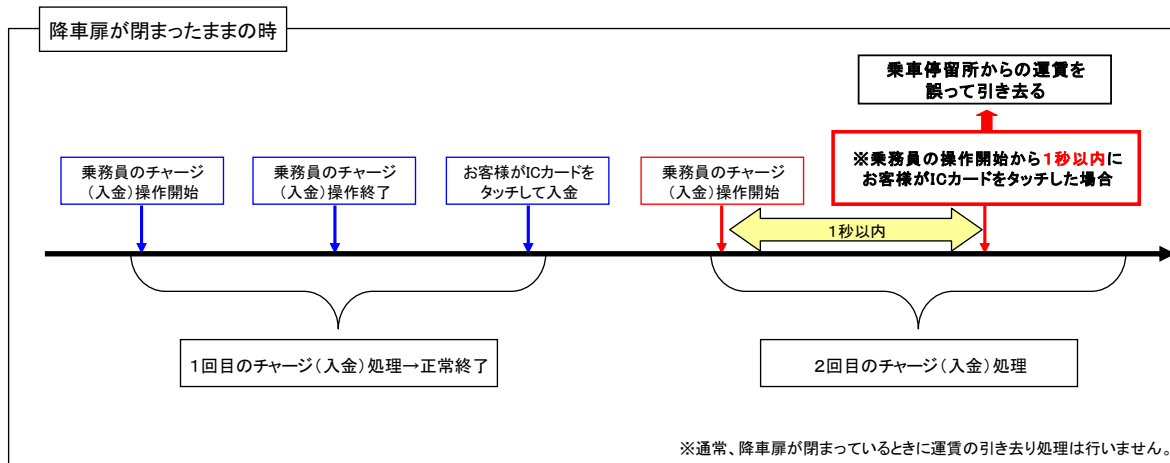
IC カードご利用のお客様に対して多大なご迷惑をおかけいたしましたことにつきまして、深くお詫び申し上げます。

### 記

#### 1. 運賃過収受が発生したケース

- ① 該当車両の降車扉が閉まった状態で、
- ② チャージが続けて 2 回あった場合に、
- ③ 2 回目のチャージの際に乗務員がチャージ (入金) 操作を開始して 1 秒以内に、
- ④ 降車リーダーに IC カードがタッチされた。

これら全ての条件がそろった場合に、誤った引き去りが発生した。



#### 2. 対象のバス車両

広島バス、呉市交通局の全てのバス  
広島電鉄 (バス)、備北交通、中国ジェイアールバスの一部バス

#### 3. 運賃過収受の可能性のある IC カード

全てのPASPYおよびICOCA (ひろぎんPASPYも含まます)

#### 4. 対象期間

平成 20 年 3 月 19 日から平成 22 年 3 月 8 日まで

## 5. 発生件数

それぞれの運行事業者で発生した過収受の件数は以下の通りです。

運行事業者	件数	金額（円）
広島バス	1,006	160,920
広島電鉄（バス）	211	38,470
中国ジェイアールバス	29	5,240
呉市交通局	22	4,350
備北交通	11	6,690
合計	1,279	215,670

1件あたりの平均過収受額は約170円です。

## 6. 過収受したお客様への対応

過収受したICカードをお手持ちのお客様に対しましては、郵送もしくはPASPY過収受対応窓口にて過収受額を返金させていただきます。

### ① 記名式のICカードをお手持ちのお客様

過収受対象のお客様に対して、PASPY過収受コールセンターよりご登録の連絡先へお電話にてご連絡させていただきます。

### ② 無記名のICカードをお手持ちのお客様

「PASPY公式ホームページ」内に設置する「バス運賃過収受対象カード検索」にて、お手持ちのICカード裏面に刻印されている英字2文字から始まる17桁の英数字を入力し、過収受対象であるかをご確認下さい。

お手持ちのICカードが過収受対象である場合には、PASPY過収受コールセンターへご連絡下さい。ご返金のお手続きを取らせていただきます。

また、PASPY過収受コールセンターおよびPASPY過収受対応窓口でもお手持ちのICカードが過収受対象であるかお調べいたします。

PASPY 公式ホームページ（パソコン用）	<a href="http://www.paspy.jp/">http://www.paspy.jp/</a>
バス運賃過収受対象カード検索（携帯電話用）	<a href="http://www.paspy.jp/m/">http://www.paspy.jp/m/</a>
PASPY 過収受コールセンター（毎日 11:00～20:00）	0120-229-773
PASPY 過収受対応窓口（毎日 11:00～20:00）	広島バスセンター内設置