

平成 27 年 6 月 25 日

関 係 各 位

山口県岩国市日の出町 3-10
いわくにバス株式会社
代表取締役 上田純史

乗合バス運賃の誤表示について
(これまでの経緯と今後の対策について)

5 月 11 日 (月) 付でプレスリリースをさせていただきましたとおり、当社は乗合バス運賃の誤表示をしたまま営業運行を行っていたことが明らかになりました。また、その後の調査においても他の系統での誤表示およびホームページに記載していた運賃表示に誤りがあることが明らかになりました。

ご利用のお客さまをはじめ、関係の方へ大変なご心配とご迷惑をお掛けしたことを深くお詫び申し上げます。

これまでの経緯と今後の対応について下記にてご報告申し上げます。

1. 該当路線・区間および正規の運賃との差額

<バス車内に表示する運賃表示に誤りがあったもの>

①牛野谷循環線 (牛野谷経由・右回り)

西岩国駅停留所～岩国駅停留所の利用の場合

運行本数：1 日 1 便運行

正規の運賃との差額：10 円～40 円

※当初、当社として差額の確認不足のため 10 円～30 円とご報告をしておりました。訂正いたします。

ご利用状況：過去の類似乗降調査から推計すると、該当区間のお客さまのご利用状況は 4 人/1 日あたり

利用区間		誤	正
乗車停留所	降車停留所		
弘法寺	医師会病院	140	110
弘法寺	室の木	140	110
弘法寺	砂山	140	110
弘法寺	岩国税務署	140	110

弘法寺	中央通り	180	150
弘法寺	岩国駅	180	150
桜地蔵	医師会病院	110	100
桜地蔵	室の木	110	100
桜地蔵	砂山	110	100
桜地蔵	岩国税務署	110	100
桜地蔵	中央通り	150	140
桜地蔵	岩国駅	150	140
砂山	中央通り	140	100
砂山	岩国駅	140	100

②錦帯橋・岩国医療センター線

往路：灘海園停留所～岩国医療センター停留所間の利用の場合

復路：牛野谷供用会館停留所～錦帯橋停留所の利用の場合

運行本数：1日1往復2便運行

正規の運賃との差額：10円～40円

ご利用状況：過去の類似乗降調査および現況から推計すると、該当区間のお客さまのご利用状況はなし

利用区間		誤	正
乗車停留所	降車停留所		
灘海園	岩国医療センター	120	100
牛野谷供用会館	運動公園	140	100
牛野谷供用会館	平田ヒルズ	170	150
牛野谷供用会館	明生台上	170	150
牛野谷供用会館	明生台中	170	150
牛野谷供用会館	明生台下	170	150
牛野谷供用会館	岩国高校正門	200	180
牛野谷供用会館	岩国高校	200	180
牛野谷供用会館	市民球場	290	270
牛野谷供用会館	西岩国駅	320	300
牛野谷供用会館	裁判所	330	310
牛野谷供用会館	錦見	360	340
牛野谷供用会館	新町	360	340
牛野谷供用会館	椎尾神社	380	360

牛野谷供用会館	錦帯橋	380	360
---------	-----	-----	-----

<当社ホームページに記載していた運賃表示に誤りがあったもの>

③錦帯橋・県営黒磯線

錦帯橋/椎尾神社バス停留所～ワタミ厨房前停留所間の表示の誤り

誤表示の概要：本来 330 円であるところ、100 円と表示されていた

運行本数：平日 1 往復 2 便、土休日往路 3 便復路 1 便計 4 便

ご利用状況：現況から推計すると、該当区間のお客さまのご利用状況はなし

利用区間		誤	正
乗車停留所	降車停留所		
錦帯橋	ワタミ厨房前	100	330
椎尾神社	ワタミ厨房前	100	330

④大藪・県営黒磯線

愛宕供用会館停留所～ワタミ厨房前停留所間の表示の誤り

誤表示の概要：本来 260 円であるところ、290 円と表示されていた

運行本数：平日往復 1 便復路 3 便計 4 便、土休日往路 2 便復路 3 便計 5 便

ご利用状況：現況から推計すると、該当区間のお客さまのご利用状況はなし

利用区間		誤	正
乗車停留所	降車停留所		
愛宕供用会館	ワタミ厨房前	290	260

⑤和木・上迫線

和木町役場停留所～装束口/記念碑停留所および瀬田口停留所～新港/港南橋停留所間の表示の誤り

誤表示の概要：和木町役場停留所～装束口/記念碑停留所

本来 150 円であるところ、140 円と表示されていた。

瀬田口停留所～新港/港南橋停留所

本来で 180 円あるところ、220 円と表示されていた。

運行本数：平日 10 往復 20 便、土休日 8 往復 16 便

ご利用状況：過去の類似乗降調査および現況から推計すると、該当区間のお客さまのご利用状況はなし

利用区間		誤	正
乗車停留所	降車停留所		
和木町役場	装束口	140	150
和木町役場	記念碑	140	150
瀬田口	新港	220	180
瀬田口	港南橋	220	180

⑥南岩国深夜便

中央図書館停留所～南岩国停留所間の表示の誤り

誤表示の概要：本来 140 円～180 円の表示であるところ、一律 150 円と表示されていた

運行本数：平日往路のみ 1 便

ご利用状況：現況から推計すると、該当区間のお客さまのご利用状況はなし

利用区間		誤	正
乗車停留所	降車停留所		
中央図書館	緑ヶ丘	150	140
中央図書館	四方田	150	180
中央図書館	南岩国駅	150	180

2. 誤表示した期間

平成 27 年 4 月 1 日から 5 月 21 日まで

3. 発覚の経緯

5 月 10 日（日）①の系統を運行していた運転士より、「西岩国駅～岩国駅間の運賃表示が他の系統と異なるようだ」との報告があったことより。

4. お客さまへの対応状況

①バス停及び車内、ホームページ等でお詫びと返金・お問い合わせに関する案内文を掲示しました。

②お申し出のお客さまにはご利用日等を確認させていただいた上、販売窓口にて差額をお返しする対応をとりました。（※返金対応する箇所：岩国駅前切符売り場 錦帯橋バスセンター 本社営業所）

お電話での問い合わせ：いわくにバス株式会社 業務課

Tel:0827-22-1092（平日 8:30～17:30）

5. 原因

当社として、下記の2点の原因があると認識をしています。

①運賃計算・管理システムの不備

誤表示が起きた系統はいずれも平成27年4月1日のダイヤ改正において新設された系統です。当社は運賃の計算・管理に外部会社に製作を依頼したソフトウェアを使用しておりますが当該システムへの入力的人的に誤っていたこと、また入力は正しいものの出力される運賃額が誤表示となる不具合があったことが原因です。

②人的チェック体制に不手際があった

また、これらの出力されたデータの人手を介しての確認が不十分であり、二重のチェックがなされていませんでした。当社は平成26年8月にも同様の事象を起こしており、当時の再発防止策として「運賃表示器のデータの二重チェックなど、確認体制を強化する」としておりましたが実施されていませんでした。

6. 今後の対策

＜関係者への処分の実施＞

代表取締役の役員報酬の返上 2ヶ月間20%

＜運賃システムの修正および再確認の実施＞

運賃システムの修正及び他系統の再確認を実施いたしました。

＜業務スケジュールの見直し＞

お客さまのご利用状況に応じてルート等が見直しが求められる乗合バスの特性上、今後も系統の新設などを伴うダイヤ改正が予定されている一方で、厳しい経営状況に置かれている当社はチェックのための要員を増やすことが非常に困難です。運賃システムの設定も含め、早期に準備を行い、確認・修正などチェック作業に確実に取り組むことが出来るよう改正に係る対応の期間を長くすることで、チェック体制を拡充させていきます。

以上

本件に関するお問い合わせ

業務課 上田

Tel:0827-22-1092

<http://www.iwakuni-bus.com/>