

平成26年1月9日
横浜高速鉄道株式会社

みなとみらい線における一部の乗継割引が適用されなかった事象について

弊社に設置している自動精算機および係員が操作する窓口処理機の不具合により、**磁気定期乗車券(PASMO、Suica 定期乗車券を除く)**による**精算時に一部の乗継割引(大人20円・小児10円)**が適用されなかった場合があることが機器改修のための点検時に判明いたしました。

ご利用のお客様には大変ご迷惑をお掛けしたことを、深くお詫び申し上げます。乗継割引が適用されなかったお客様にはご返金の対応をさせていただきます。

※みなとみらい線と東急東横線との乗継割引は、相互に乗継いた最低運賃区間に適用される割引制度であり、みなとみらい線の「新高島駅」・「みなとみらい駅」・「馬車道駅」と東急東横線の「白楽駅」・「東白楽駅」・「反町駅」の区間に適用される割引運賃です。

記

1. 発生期間 平成25年2月19日(火)～平成25年12月28日(土)

2. 発生場所 みなとみらい線「新高島駅」、「みなとみらい駅」、「馬車道駅」各駅設置の自動精算機7台および係員が操作する窓口処理機5台

3. 発生事象

東急東横線との乗継割引範囲となる「新高島駅」、「みなとみらい駅」、「馬車道駅」に設置している自動精算機・窓口処理機の「**乗越し精算**」において**乗継割引が適用されなかった**場合があります。

次の全ての条件を満たす場合に乗継割引が適用されませんでした。

- | |
|---|
| (1) 磁気定期乗車券 であること。(PASMO、Suica 定期乗車券は対象外) |
| (2) 東急東横線の「白楽駅」、「東白楽駅」、「反町駅」が発駅もしくは着駅であること。
※【別紙】1項の①から⑧に該当する連絡磁気定期乗車券であること。 |
| (3) みなとみらい線「新高島駅」、「みなとみらい駅」、「馬車道駅」まで乗車し、 乗越し精算 をされていること。 |

※詳細は裏面の【別紙】をご参照ください。

4. 原因

自動精算機および係員が操作する窓口処理機のプログラムの不具合によります。

5. お客様への対応

みなとみらい線全駅および当社ホームページ上に、お詫びならびにご案内を掲出いたします。

なお、お申し出いただきましたお客様には、状況をお伺いしたうえで、乗継割引が適用されなかった金額をご返金いたします。

返金場所：みなとみらい線各駅事務室[横浜駅を除く](お客様のご都合により柔軟に対応させていただきます)

返金期間：平成26年1月9日(木)～平成26年3月31日(月)

1. 乗継割引が適用されなかった対象連絡磁気定期乗車券

- ①東急⇄メトロの連絡磁気定期乗車券（目黒連絡）
- ②東急⇄メトロ⇄他社の連絡磁気定期乗車券（目黒連絡）
- ③東急⇄都交の連絡磁気定期乗車券（目黒連絡）
- ④東急⇄都交⇄他社の連絡磁気定期乗車券（目黒連絡）
- ⑤東急⇄都交⇄メトロの連絡磁気定期乗車券（目黒連絡）
- ⑥東急⇄都交⇄メトロ⇄他社の連絡磁気定期乗車券（目黒連絡）
- ⑦東急⇄メトロ⇄都交の連絡磁気定期乗車券（渋谷、中目黒、目黒連絡）
- ⑧東急⇄メトロ⇄都交⇄他社の連絡磁気定期乗車券（渋谷、中目黒、目黒連絡）

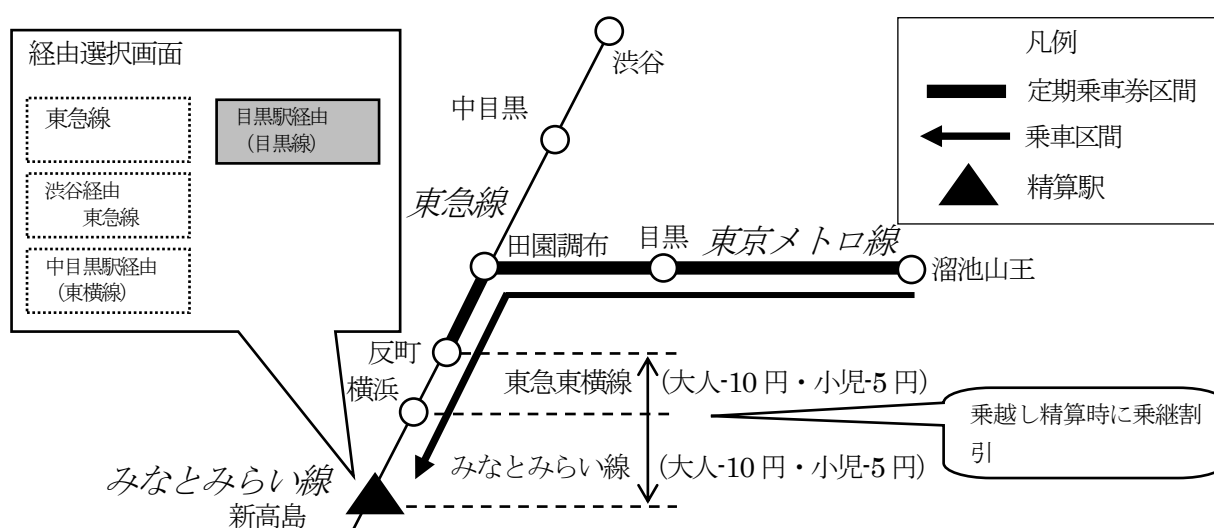
凡例
 東急・・・東京急行電鉄
 メトロ・・・東京地下鉄
 都交・・・東京都交通局

2. 乗継割引が適用されなかった精算

- (1) 東急東横線との乗継割引範囲となる「新高島駅」、「みなとみらい駅」、「馬車道駅」で乗越し精算をされていること。
- (2) 磁気定期乗車券購入時に指定した経由駅と精算時に選択した経由駅が同一の場合。

3. 具体例

溜池山王駅から目黒駅経由の反町駅までの連絡磁気定期乗車券をお持ちのお客様が、定期乗車券と同経路で乗車し、更に新高島駅まで乗越し、自動精算機または係員が操作する窓口処理機にて精算された場合



上記連絡磁気定期乗車券を投入後の経路選択画面で「目黒駅経由（目黒線）」を選択すると、反町駅を起点とした精算で、東急東横線⇄みなとみらい線の乗継割引が適用されませんでした。

(正) 280円[小児140円] (東急東横線110円[小児55円]+みなとみらい線170円[小児85円])

(誤) 300円[小児150円] (東急東横線120円[小児60円]+みなとみらい線180円[小児90円])