

2021年3月8日
箱根登山鉄道株式会社

特別急行券の誤発売について

箱根登山鉄道（本社：神奈川県小田原市）では、下記のとおり特別急行券の誤発売がありました。

ご利用のお客さまに大変ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。
詳細につきまして、下記のとおりお知らせいたします。

記

- 1 発生日時 2021年3月7日(日) 21時00頃
- 2 発生場所 箱根登山線 箱根湯本駅ホーム
(所在地：神奈川県足柄下郡箱根町湯本白石下707-1)
- 3 対象列車 はこね70号 (箱根湯本 21:06発)
- 4 発生状況 小田原駅までの特別急行券をご購入の大人のお客さまに対し200円の正規料金を収受し、「箱根湯本⇒小田原」の特別急行券をお渡しするところ、逆方向である「小田原⇒箱根湯本」の特別急行券をお渡ししてしまいました(計2枚)。お客さまから収受した料金は正規の200円であるため、本来の収受額との過不足はありません。
また、小田原駅以外の着駅までの特別急行券をご購入のお客さまに対しての、誤発売はありません。
- 5 原因 基準作業（券面確認等）の不徹底
- 6 対策 本人および全職員に対し基準作業（券面確認等）の徹底を指導し、再発防止を図ります。

以上