

**西鉄電車(天神大牟田線)における「よかネットカード」
払い戻し金額の誤りについて**

西日本鉄道(株)では、平成 22 年 3 月 1 日から平成 23 年 11 月 6 日までの間、西鉄天神大牟田線の駅窓口におきまして、当社電車・バス・福岡市地下鉄の共通カード「よかネットカード」の払い戻しを行った際、一部のお客さまに 1 枚あたり 10 円を少なくお支払いしていることが判明しましたのでお知らせいたします。

関係のお客さまには多大なる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。また、お心当たりのあるお客さまには、天神大牟田線の駅窓口にて返金させていただきます。

詳細は下記の通りです。

記

西鉄電車における「よかネットカード」払い戻し金額の誤りについて

【該 当 期 間】 平成 22 年 3 月 1 日(月)～平成 23 年 11 月 6 日(日)

【該 当 ケ ー ス】 上記期間中、「よかネットカード」を天神大牟田線の駅窓口(無人駅・定期券発売所を除く)で払い戻しされた一部のお客さまに、1 枚あたり 10 円を少なくお支払いしておりました。

(内訳)枚数合計: 1,503 枚、金額合計 15,030 円

券種	カード残額	該当枚数
3,000 円券 (発売金額 3,000 円、利 用可能金額 3,200 円)	150・310・470・630・790・950・1,110・1,270・1,430・ 1,590・1,750・1,910・2,070・2,230・2,390・2,550・ 2,710・2,870・3,030・3,190 円の場合 (10～3,200 円までの 320 パターン中 20 パターン)	231 枚
5,000 円券 (発売金額 5,000 円、利 用可能金額 5,500 円)	100・210・320・430・540・650・760・870・980・ 1,090・1,200・1,310・1,420・1,530・1,640・1,750・ 1,860・1,970・2,080・2,190・2,300・2,410・2,520・ 2,630・2,740・2,850・2,960・3,070・3,180・3,290・ 3,400・3,510・3,620・3,730・3,840・3,950・4,060・ 4,170・4,280・4,390・4,500・4,610・4,720・4,830・ 4,940・5,050・5,160・5,270・5,380・5,490 円の場合 (10～5,500 円までの 550 パターン中 50 パターン)	1,272 枚

【原 因】 精算システムのプログラムミス(「よかネットカード」の払い戻し金額の計算において、1 円未満の端数を切り上げず切り捨てていたため)

「よかネットカード」の払い戻し額の計算方法

払い戻し額 = カード残額 × (発売金額 ÷ 利用可能金額)

(例)「よかネットカード」3,000 円券で、カード残額が 150 円の場合

【誤】 $150 \times (3,000 \div 3,200) = 140.625$ 円 (1 円未満切り捨て) 140 円
払い戻し金額は 140 円

【正】 $150 \times (3,000 \div 3,200) = 140.625$ 円 (1 円未満切り上げ) 141 円
払い戻し金額は 150 円

【対応】 本日より、当社ホームページおよび天神大牟田線の全駅にお詫び文を掲出し、お客さまへの周知を行います。お申し出をいただいたお客さまには、天神大牟田線の駅窓口(無人駅・定期券発売所を除く)にて 11 月 7 日(月)より不足分を返金させていただきます。

【備考】 西鉄バス、福岡市地下鉄の窓口では、支払い金額の誤りはありません。

(参考)西鉄電車・バス・福岡市地下鉄の共通カード「よかネットカード」の概要

【対象エリア】 西鉄天神大牟田線、西鉄バス(バスカード対応車両)、福岡市営地下鉄

【サービス開始日】 平成 11 年 4 月 1 日

【サービス終了日】 西鉄バス...平成 22 年 3 月 31 日(発売終了は平成 21 年 9 月 30 日)
西鉄電車・福岡市地下鉄...平成 23 年 10 月 31 日(発売終了は平成 22 年 3 月 31 日)

【券種】 以下の 2 種類

種別	発売額	利用可能額	割引率
3,000 円券	3,000 円	3,200 円	約 6.3%
5,000 円券	5,000 円	5,500 円	約 9.1%

【払戻し対応期間】 平成 22 年 3 月 1 日～平成 28 年 10 月 31 日

【払戻し対応窓口】 西鉄電車・・・天神大牟田線全駅(無人駅・定期券発売所を除く)
西鉄バス・・・天神、博多、久留米バスセンター、福岡、久留米地区のバス営業所(定期券発売所と一部のバス営業所を除く)
福岡市地下鉄・・・地下鉄全駅の窓口(姪浜デイトス改札口除く)
カードの発行会社を問わず、いずれの窓口でも対応いたします。
払戻しの状況により、払戻し対応窓口を縮小する場合がございます。

【払戻し計算方法】 払戻し額 = カード残額 × (発売金額 ÷ 利用可能金額)

払戻し手数料はいただきません。

10 円未満はすべて切り上げて 10 円単位といたします。

未使用の場合は、購入金額の払戻しとなります。

本件に関するお問い合わせは
西日本鉄道(株) 鉄道事業本部 運輸車両部 旅客サービス課(092-734-1517)
または西鉄天神大牟田線駅窓口までお願いいたします