

2020年5月12日

お客様各位

三岐鉄道株式会社

【お詫びとお願い】

2020年3月6日～5月2日の期間における三岐バス定期券の払戻誤りについて

平素より格別のご愛顧を頂きまして厚く御礼申し上げます。

さて弊社では、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、窓口の混雑回避を目的とした「三岐バス定期券の払戻特例措置」を実施しております。しかし、標記期間の取扱いにおける一部のお客様の払戻計算について、払戻設定日に起算し払戻すところ、お客様申告日（お客様が最後にご利用された日）で起算し払戻したことにより、過剰金又は不足金が発生している事案が確認されました。対象のお客様には下記の内容にてご案内させていただきます。

弊社といたしましては、お客様に多大なご迷惑をおかけしたことを心からお詫び申し上げますとともに、今後はこのようなことが発生しないよう再発防止に万全を期してまいりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

1、払戻誤りの状況

種 類	三岐バス通学定期券の払戻【鉄道定期券に払戻誤りはありません】
対象期間	2020年3月6日～5月2日までの期間
対象窓口	近鉄富田駅西口窓口、近鉄四日市駅西口バス窓口（三重交通出札所）
内 容	通学定期の払戻日を「最終登校日の翌日」とし、学校毎に払戻日を設定しておりましたが、その設定日ではなくお客様申告日を最終登校日として払戻を行っていた。（但し、設定日以降に使用された場合は、その最終使用日が払戻日となります）

現在把握している該当件数

- (ア) お客様に過剰に払戻金をお渡しした事象 50件
- (イ) お客様に過少な払戻金をお渡しした事象 2件

2、今後の対応について

対象となるお客様へは、別途書面にてご案内を郵送させていただきます。尚、ご転居等に伴いご住所が確認できないお客様につきましては、弊社ホームページの『(三岐バス)新型コロナウイルス感染拡大に伴う定期券払戻について』をご参照のうえ、お心当たりのある方は、恐れ入りますが、下記までお問い合わせ頂きますようお願い申し上げます。

- (ア) 弊社が、お客様に過剰に払戻金をお渡しした事象については、対象のお客様に行っていただくお手続きはございません。
- (イ) 弊社が、お客様に過少な払戻金をお渡しした事象については、当社より返金の手続きを行うため、個別にご連絡をさせていただきます。

3、お問合せ先

三岐鉄道株式会社 自動車部 運行管理課
(電話)059-365-9105 (平日8:30～17:30)

以 上