

2019年4月12日

お客様各位

西東京バス株式会社

弊社運行のコミュニティバス「はむらん」利用時のバスポイント付与もれについて
【お詫び】

平素より西東京バスをご利用いただきまして誠にありがとうございます。

この度、弊社が羽村市様より受託し運行しているコミュニティバス「はむらん」において、交通系ICカード（PASMO・Suica）利用時に「バ斯特」（バス利用特典サービス）のバスポイントが付与されていないという事案が判明いたしました。

詳細な部分までの調査は完了しておりませんが、以下の内容につきまして、お心当たりがございましたら、ご連絡くださいますようお願い申し上げます。

お客様には大変ご迷惑をおかけいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。

1. バスポイント付与もれの概要

バスをPASMO・Suicaでご利用の際、本来であれば引去り額（支払い運賃額）がバスポイントとして付与され、毎月1日から月末の間で累積し、1000ポイント累積される度に割引バスチケットが付くべきであるところ、当該バスをご利用された場合、バスポイントが付与されておりました。

2. 発生期間

2016年7月1日（金）から2019年2月22日（金）まで。
（2019年2月23日（土）より正常にバスポイントを付与させていただいております）

3. 発生路線・車両

羽村市コミュニティバス「はむらん」4路線・5両

4. 原因

運賃機をICカード対応型に交換した際のシステム誤設定と推測いたしております。

5. お客様へのご対応について

お心当たりのあるお客様におかれましては、大変恐縮ではございますが下記の間合せ先までご連絡くださいますようお願い申し上げます。

弊社にて、バスポイントが付与されている他のバス利用実績等を調査させていただき、当該「はむらん」ご利用分を含め、発生期間中の各月の月初から月末までの間のバスポイントの再計算を致します。再計算の結果、バスチケット額が増加されるお客様に対し、相当額をご返金させていただきます。

ご連絡いただいた際、お客様のお名前・ご住所などの個人情報をお伺いいたしますが、本件返金作業のみに使用し、ご返金が終了次第速やかに破棄させていただきます。予めご了承ください。

尚、ご連絡をいただきましてから、お客様のバス利用履歴・バスポイント付与実績などの調査にお時間をいただきますことご理解賜りますようお願い申し上げます。

当該ご利用履歴などもご返金後速やかに破棄させていただきます。

お客様には大変お手数をお掛けいたしますこと、重ね重ねお詫び申し上げます。

お問い合わせ窓口「西東京バス『はむらん』ICカード返金専用センター」

- ・電話番号： フリーダイヤル0120-98-4516
- ・受付時間： 平日9：00～18：00 [土曜・休日・祝日休業]
尚、ゴールデンウィーク期間中の4/30(火)、5/1(水)、5/2(木)は受付いたします。
- ・ご用意していただくもの： ご利用になられたICカード
- ・お伺いする内容：
 - ICカードの裏面番号
 - お名前、ご住所、ご連絡先
 - 「はむらん」ご利用時期（お分かりになる範囲） 等
- ・ご返金方法：
 - 現金書留による郵送
 - 銀行振込

以上