

2019年12月

お客さま各位

運賃の誤収受に関するお詫びとお知らせ

小田急箱根高速バス株式会社

平素より当社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、お客さまからのご申告から誤った運賃をいただいていたことが判明し、詳細を調査したところ、整理券発行機の誤設定により現金またはICカードで運賃をお支払いいただいた一部のお客さまから運賃を多くいただいていた事象が発生いたしました。

ご利用のお客さまにご迷惑をおかけしてしまいましたことを深くお詫び申し上げます。当該機器については既に正しい設定に修正し現在は正規運賃を頂戴しており、今後このような事象が発生しないよう再発防止に努めてまいります。

つきましては、運賃を多くいただいていたお客さまに返金の手続きをさせていただきますので、下記の内容に該当している場合は、弊社お客さまセンターまたは御殿場営業所にご連絡いただきますようお願い申し上げます。

#### 記

#### 1. 対象となる便とご利用いただいた期間

(1)東名御殿場 7:40発箱根園行 2019年12月1日～12月5日

(2)東名御殿場 10:35発箱根園行 2019年12月1日～12月4日

#### 2. 対象となる区間

(1)箱根仙石案内所 → 箱根レイクホテル前/公園管理事務所/箱根桃源台

(2)仙郷楼前 → 南温泉荘

(3)仙石高原 → 箱根レイクホテル前/箱根桃源台/箱根園

(4)箱根カントリー入口 → 箱根レイクホテル前/箱根桃源台

(5)箱根レイクホテル前 → 箱根園

#### 3. ご連絡先

お客さまセンター 03-3427-3160 (10時～18時)

御殿場営業所 0550-84-8003 (10時～18時)

#### 4. その他

(1)ご返金の金額は対象のご乗車区間により異なります。(1回につき40円～100円)

(2)ご返金にあたり、ご利用区間・ご利用日数に加え、お客さまのお名前・ご住所・ご連絡先等をお伺いすることがございますので予めご了承ください。

以上