

2020年1月6日

お客さま各位

箱根登山鉄道株式会社

代金の過収受に関するお詫びとお知らせ

この度、当社運営の箱根登山名産店『箱根の市』において、一部商品の代金を過剰に収受していた事実が判明いたしました。詳細につきましては下記のとおりです。

ご利用いただきましたお客さまをはじめ、関係の皆さまに多大なご迷惑をお掛けしましたことを、心よりお詫び申し上げます。当社といたしましては、今般の事態を厳粛にかつ重く受け止め、今後このようなことのないよう、従業員一同、再発防止に向けて全力で取り組んでまいります。

記

1. 概要

- (1) 販売期間 2020年1月4日（土）～1月5日（日）
- (2) 販売場所 箱根の市（箱根登山線 箱根湯本駅構内）
- (3) 対象商品 山本食品 金印わさび漬カップ入 50g
- (4) 販売数 7個
- (5) 内容 対象商品（販売価格432円）には代金読み取り用バーコードが貼付してありますが、別商品のもの（800円）が貼付されており、お客さまから1個あたり368円（税込）を過収受しておりました。

2. 判明した経緯

当社従業員が販売時に料金の誤りに気づき判明いたしました。

3. 原因

当社従業員が納品時における表示内容の確認を怠ったため。

4. 再発防止策

納品時における表示内容、販売価格等の確認体制を強化いたします。

5. 対応

- (1) 判明後、直ちに対象商品の販売を取り止めました。
- (2) バーコードを適正価格に訂正後に販売を再開する予定です。
- (3) 上記期間中对象商品をお買い上げいただいたお客さまには、ご利用時の状況をお伺いしたうえで代金の差額を返金させていただきます。大変恐れ入りますが、以下のお問合わせ先までご連絡いただきますようお願いいたします。

箱根の市 電話番号 0460-85-7428

受付時間 10:00～18:00（全日）

※お手数ですがお問合せ時に『過収受の件』とお申し出ください。

以上