

旧駅レンタカー倉敷営業所横設置のコインロッカー内のタイマーのずれによる
誤った延長料金設定の発生について

2024年7月16日
JR西日本レンタカー&リース株式会社

弊社が旧駅レンタカー倉敷営業所横に設置しているコインロッカーをご利用いただいたお客様に、料金を多くお支払いいただいている可能性があることが判明しました。関係のお客様には、大変ご迷惑をお掛けいたしましたこと、お詫び申し上げます。

1 判明日時

2024年7月15日（月）9時00分頃

2 発生場所

旧駅レンタカー倉敷営業所横（倉敷駅南出口の西側）に設置しているコインロッカー（23個口）
※岡山県倉敷市寿町1-19

3 概況

7月15日（月）9時00分頃、現地の係員より、当日料金投入後、時間が経過していないにもかかわらず延長料金を表示する状態になっていることから、全てのコインロッカーを使用停止にしたとの連絡がありました。7月以降、お客様からそのようなお申し出が複数回あり、使用停止の措置に至ったものです。すぐに調査したところ、利用時間を識別するためのタイマーが約12時間ずれており、本来1日分の料金であるものを2日分いただくという誤った延長料金設定になっていることが判明しました。

4 料金を多くお支払いいただいている可能性がある期間

2024年6月11日（火）15時30分頃～7月15日（月）9時00分頃

5 原因

現時点、原因は不明です。

6 お客様への対応

当該コインロッカーに掲示、並びに弊社ホームページによりお知らせし、お客様からお申し出があった場合は、確認のうえ返金等の対応をさせていただきます。

【お客様お問い合わせ窓口】

営業部 設備管理課 06-6415-6756（営業時間：平日9:00～17:00）