

2024年4月19日

各位

小田急電鉄株式会社

EMotにおける特急ロマンスカー運休時の返金遅れに関するお詫び

当社では、2023年2月22日（水）から2024年4月15日（月）までの間に、アプリ「EMot」およびウェブサイト「EMotオンラインチケット」にて特急ロマンスカーの特急券をご購入頂き、その後に運休となった特急券をお持ちの一部のお客さまに対しまして、返金を実施できていないことが、2024年4月15日（月）に判明いたしました。ご利用のお客さまに多大なる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。

本件に関する返金処理は、2024年4月15日（月）に完了しております。

今後、同様の事象が発生しないよう、同システムにおける管理・運用品質の向上を図り、信頼性の高いシステムの構築・運用を行ってまいります。

本件の概要については下記のとおりです。

記

1. プログラム不具合による払戻遅延の発生期間

2023年2月22日（水）から2024年4月15日（月）

2. 件数

13件

該当のお客さまには大変ご迷惑をおかけいたしますこと重ねてお詫び申し上げます。

返金処理を行うとともに、ご登録メールアドレスにお詫びとご報告をお送りいたしております。

3. 発生原因および対策

お手持ちの特急券の区間と運休区間を照合するプログラムに不具合がありました。当該プログラムを修正し、適切に払戻が実行されるよう改修を実施いたしました。

4. 本件に関するお問い合わせ先

EMotサポートセンター

メールアドレス：support@emot.jp

電話番号：050-5835-2429(受付時間9:00～17:00)

以上