8 都第730号
令和8年10月26日

のるーと塩尻御利用者　各位

塩尻市長　百　瀬　　敬

「のるーと塩尻」距離別運賃の算定誤りに関する御報告とお詫び

日頃より、本市公共交通政策に御理解、御協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

このたび、本市が提供するオンデマンドバス「のるーと塩尻」において、一部の乗車予約の運賃が所定の算定方法と異なる方法で算定され、本来の運賃を上回る又は下回る金額が収受されていたことが判明いたしました。

以下のとおり御報告申し上げますとともに、日頃から御利用いただいております皆さまに多大なる御心配、御迷惑をお掛けしましたこと、深くお詫び申し上げます。

1　発生事象

一部の乗車予約において、本来の運賃を上回る、または下回る運賃が算定・収受されておりました。

発生期間は、距離が7㎞以下か7㎞超かにより運賃を分ける「距離別運賃」の適用を開始した令和5年（2023 年）4月1日から、システムを修正した令和8年（2026年）10月10日の修正適用前に作成された御予約分までです。

なお、修正版プログラムの適用以降、同様の事象は発生しておりません。

2　調査対象及び影響範囲

令和5年（2023 年）4月1日の距離別運賃適用開始日以降、令和8年（2026 年）10月12日時点で作成されていた全予約（キャンセルを除く）を対象に調査を実施した結果、下表のとおり影響を確認いたしました。

サービス	対象予約数 （キャンセル除く）	過収受件数 （合計金額）	過小収受件数 （合計金額）	影響を受けた乗客数 （重複除く）
のるーと塩尻	171，070件	5件 （1,200 円）	9件 （1，200円）	7名

3　発生原因

のるーと塩尻の配車予約システムにおいて、距離別運賃の算定処理の不具合により、 令和5年（2023 年）4月1日以降、一部の予約で実際の乗降停留所とは異なる位置情報をもとに運賃が算定されておりました。これに伴い、本来の運賃との差額が生じる場合がございました。

4　判明から公表までの経緯

・令和8年（2026 年）10月2日（金）

システム提供事業者において、当該事象の影響を受ける予約が存在する可能性があることを認識し、調査を実施したところ、運賃の計算誤りを確認したため、直ちにシステムの修正に着手。

・令和8年（2026 年）10月7日（水）

運賃が乗降停留所の位置をもとに計算されるよう、システムを修正。

・令和8年（2026 年）10月10日（土）

予約時にシステムが乗降停留所を調整した場合についても、調整後の停留所の位置で運賃が計算されるよう、システムを修正。また、修正後、運賃が正しく計算されることを確認。

・令和8年（2026 年）10月13日（火）～14日（水）

令和5年（2023 年）4月1日以降の全予約（10月12日時点）を確認し、影響範囲を確定。

・令和8年（2026年）10月19日（月）

システム提供事業者から塩尻市へ報告書の提出

5　過収受及び過小収受への対応

過少収受分の運賃については追加の御支払いを求めないこととし、過収受分については払い戻しを行います。

なお、いずれの場合においても影響を受けた方には個別に御連絡の上、状況の御説明及び手続き方法の御案内をいたします。

6　再発防止策

システム提供事業者にて、稼働システムと運賃算定に関する仕様との整合性を検証する対応の追加、システム変更時の確認体制の充実等を実施することを確認しております。

この度は、のるーと塩尻を御利用の皆さまに多大なる御心配、御迷惑をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。

システム提供事業者等と連携し、再発防止は元より、引き続き皆さまに御利用いただける公共交通となるよう取り組んでまいります。

今後とも、何卒よろしく御願い申し上げます。

担 当	塩尻市建設部都市計画課計画係 〒399-0786　塩尻市大門七番町3番3号 電　話：0263－52－0689（直通） FAX：0263－52－6113 E-mail：toshi@city.shiojiri.lg.jp