

2021年9月13日

お客さま各位

東武タワースカイツリー株式会社

【お詫び】東京スカイツリー展望台入場料金の過收受について

2021年9月11日（土）、東京スカイツリー4階チケットカウンターの展望台入場チケットを販売する際、お客さまへの二重決済による過收受が発生したことが判明いたしました。お客さまには大変ご迷惑をおかけしましたことを、心より深くお詫び申し上げます。

記

1. 発生日時

2021年9月11日（土）17：45頃

2. 発生場所

東京スカイツリー4階展望台当日券発券機およびチケットカウンター

3. 概要

2021年9月11日（土）17：45頃、お客さまが当日券発券機で交通系ICカードにて入場チケットを購入しようとした際、エラーが発生したため、有人のチケットカウンターにおいて現金で入場チケットを購入いただきました。

その後、当該発券機の取引履歴を調査したところ、実際には交通系ICカードから引き落としがされていたことが判明し、当該のお客さまに対して3,400円分の過收受となっていたことを確認いたしました。

過收受の判明後、該当のお客さまがまだ館内にいる可能性を考慮して、速やかに全館放送でのお呼び出しをいたしました。お客さまからのお申し出にはいたりませんでした。

4. お客さまへの対応

当該のお客さまからのお申し出がございましたら、以下の内容で、ご返金の対応をさせていただきます。

なお、ご返金の際には、展望台入場チケットまたはレシートを確認させていただくとともに、お客さまのお名前をお伺いすることがございますが、お客さまの個人情報、本件の目的以外では使用いたしません。あらかじめ、ご了承ください。

(1) お客さまお問い合わせ先

東京スカイツリーコールセンター 0570-55-0634（11：00～19：00）

(2) お取り扱い場所

東京スカイツリー4階チケットカウンター（有人カウンター）

(3) お取り扱い期間

2021年9月13日（月）～10月13日（水）まで
（東京スカイツリー営業時間内）

以上