

2020年1月10日

お客さま各位

横浜・八景島シーパラダイス

アトラクション料金の誤収受に関するお詫びとお知らせ

この度、当施設で実施中のイベント「劇場版 ハイスクール・フリートの謎解きゲーム」において、イベントに参加された一部のお客さまからアトラクション・島廻り遊覧船「パラダイスクルーズ」の料金を誤収受していた事案が判明いたしました。

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は、多大なご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

当施設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、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。

なお、本件については判明後、関係当局に報告のうえ、現在は適正な料金でご案内しております。

詳細につきましては下記のとおりです。

記

1. 概要

(1)対象日 2020年1月4日(土)全便、および1月5日(日)第2便(10:25発)まで

※当該イベントの実施期間 2020年1月4日(土)～2月2日(日)

(2)内 容 当該イベントのチケットをご購入されたお客さまは、特典としてアトラクション・島廻り遊覧船「パラダイスクルーズ」に無料(1回)でご乗船いただけるところ、イベントチケットをご購入された一部のお客さまからアトラクション料金(おとな 500円・小学生 250円)を頂戴しておりました。

2. 判明した経緯

1月5日(日)の当該アトラクションの運行中に、従業員が誤りに気づき判明いたしました。

3. 原因

当該イベントの特典内容について、従業員へ周知徹底が不十分だったため。

4. 対応

(1)当施設のチケット売り場及びWebサイトに「お詫びとお知らせ」を掲出いたしました。

(2)上記発生日に当該イベントのチケットをご購入され、かつ当該アトラクションの料金をお支払い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、料金をご返金させていただきます。

5. 再発防止策

全従業員に対し当該イベントの特典内容について再度説明を行い、周知徹底を図りました。

6. 本件に関するお客さまからのお問合せ

【連絡先】横浜・八景島シーパラダイス

電話番号 045-788-9664

受付時間 11:00A.M.～5:00P.M.(全日)

以上