

【お詫び】

「神戸のバス共通乗車ポイントサービス」におけるポイント付与の誤処理について

日頃より神姫バスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

この度、当社が 2026 年 3 月 1 日よりサービスを開始しました「神戸のバス共通乗車ポイントサービス（以下、「本サービス」）」において、ポイント計算システムの設定不具合により、ポイント付与に誤りがあることが判明いたしました。

本来ポイントを付与すべきお客様への付与漏れ、および付与対象外のお客様への誤付与が発生し、ご利用のお客様には多大なご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

付与漏れが発生したお客様につきましては、7 月 23 日に一括してポイント付与を完了しております。

なお、詳細については下記の通りです。

1. 本サービスについて

(1) サービス概要

本サービスとは、当社指定停留所内をチャージ残高でご利用いただいたお客様に対し、月間（1 日～末日）のご利用額に応じたポイントを翌月 15 日に付与するものです。次回以降のご利用時に、ポイント残数が運賃を上回っている場合、ポイントから優先して自動的に引き去られます。

	ご利用パターン	ポイント付与
1	乗車・降車とも対象停留所内でのご利用	対象
2	乗車または降車の一方が対象外停留所	対象外
3	対象外停留所内でのご利用	対象外

(2) 対象路線

本サービス適用路線（神戸市バスとの共同運行路線、ポートループ、および当該系統と並行する区間）

2. 誤処理の内容について

(1) 対象期間

2026 年 3 月 1 日（日）～5 月 31 日（日）ご利用分

(2) 付与漏れの件数等

対象となる停留所内で乗車および降車されたお客様（上記表の 1）に対し、ポイントが付与されておりませんでした。【件数：2,529 名／計 243,328 ポイント】

(3) 誤付与の件数等

対象外停留所のご利用となるお客様（上記表の 3）について、誤ってポイントを付与しておりました。【件数：2,691 名／計 404,980 ポイント】

※付与したポイント引去は正常通り行われております。

※6 月 1 日以降ご利用、7 月 15 日以降付与分については、正しく計算されております。

3. 発生原因について

2026 年 3 月 1 日からの神姫バス適用開始に伴うポイント計算システムの改修時において、設定不具合が発生したため。

4. 今後の対応について

(1)付与漏れのお客様

本来付与すべきポイントを 7 月 23 日に一括付与いたしました。(但し、既に退会された方は除く)

(2)誤付与となったお客様

ポイントの取消は行いません。そのままご利用いただけます。

5. お問い合わせについて

神姫バス株式会社 バス事業部営業課

TEL 079-223-1344 (平日 09:00～18:00 土日祝は休業)

以 上

【本件に関するお問い合わせ先】

神姫バス株式会社 総務部広報 IR 課

e-mail : ir@shinkibus.co.jp