

2025 年 9 月 22 日

お客さま各位

株式会社西武ペットケア

代金の過収受に関するお詫びとお知らせ

この度、当社直営店舗「PET-SPA 軽井沢店」にて販売した一部商品について、商品のプライスカードと異なる価格でレジ会計を行い、代金を過剰に収受していたことが判明いたしました。ご購入いただきましたお客さまには、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。

今般の事態を厳粛に受け止め、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。
詳細につきましては下記のとおりです。

記

1. 概 要

- (1) 販売期間 2025 年 8 月 29 日(金)～8 月 31 日(日)
(2) 販売店舗 PET-SPA 軽井沢店
(3) 対象商品

商品名	表示金額 (税込)	受領金額 (税込)	過収受 金額	販売 個数
ドットワンチーズキューブ [®] 20g	462 円	495 円	33 円	3
ドットワンチーズキューブ [®] 60g	1,298 円	1,397 円	99 円	1
お散歩ハンディシャワー S ライトピンク	660 円	715 円	55 円	3

2. 判明した経緯

当該商品は、価格改定に伴い 2025 年 9 月 1 日より全店のレジの販売価格が改定されるよう、8 月 26 日に会計システムに対して予約登録を行いました(予約機能により、価格改定が指定日に一斉に反映される仕組み)。
9 月 16 日に本部商品担当者が状況を確認したところ、PET-SPA 軽井沢店の当該商品が 8 月中に改定後の価格で販売されていることに気づき、判明いたしました。

3. 原因

当該店舗の会計システムを本年 7 月に更新しております。協力企業に確認したところ、更新後のシステムには価格改定の予約機能がなく、即時反映されてしまうことが判明いたしました。本件は、この仕組みを認識せず、従来同様にあらかじめ価格変更を行ったことにより発生いたしました。

4. 対応

- (1) 本件判明後、PET-SPA 全店舗で販売価格を確認し、当該店舗を除き価格に誤りがないことを確認しております。
(2) 判明時点で、当該商品のプライスカードは、正しい価格表示となっているため、通常通り販売を行っております。
(3) お心当たりのお客さまにつきましては、下記お問合せ先までご連絡ください。ご購入時の状況をお伺いしたうえで、代金の差額を返金いたします。

5. 再発防止策

システム更新時に仕様変更の内容確認を徹底するとともに、商品の価格改定時における確認体制を強化いたします。

6. 本件に関するお客さまからのお問合せ

【連絡先】 株式会社西武ペットケア PET-SPA 事業部
電話番号 03-5917-5290
受付時間 10:30A.M～6:00P.M.(土日祝日を除く)

以 上