

2010年7月21日

東日本旅客鉄道株式会社

## IC乗車券等の不正処理に係る調査結果について

このたび当社社員がIC乗車券（Suica等）の不正な入場情報取消処理及び磁気式定期券への不正な処理を行っていた事象が判明しましたので、ご報告いたします。

お客さまをはじめ、関係の皆様に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。当社では、今回の事態を厳粛に受けとめ、社員に対する指導・教育を徹底し、再発防止に取り組んでまいります。

### 1 不正処理に関する調査方法並びに調査結果

当社では、不自然な入場情報の取消しが行われているIC乗車券の処理データを調査いたしました。

また、社員が他の鉄道会社を利用して通勤する際に所有している磁気式定期券について、定期券上に記録されている情報を調査いたしました。

これらの調査を経て関係する社員への聞き取りを実施したところ、IC乗車券においては、自動改札機で入場した後、正規に出場せず、改札窓口に設置してある端末により入場情報を取り消していた事象が判明したほか、磁気式定期券については、他の鉄道会社を利用する際、いわゆる不正乗車防止システムを正当な理由なく解除している事象が確認されました。不正乗車の主なケースは、別紙1のとおりです。

#### IC乗車券に関する調査

- 2009年4月から2010年3月に入場記録を取り消したデータを抽出したうえで、当社社員による不正な処理の疑いのあるIC乗車券を対象に、カード発行時に遡ってさらにデータを抽出するとともに、関係する社員への聞き取りを実施しました。
- その結果、IC乗車券（Suicaカード、ビュー・スイカ、職務乗車証のSF機能<sup>\*1</sup>等）で入場した後、自動改札機等による正規な出場を行わず、改札窓口に設置してある端末により入場情報を取り消していた事象が判明しました。  
<sup>\*1</sup> 当社の職務乗車証はSF機能を有しており、入金（チャージ）することで、他社線を乗車できるようにしています。
- IC乗車券のデータについて不正な処理を行った社員は31名、不正乗車金額は315,130円<sup>\*2</sup>となりました。

#### 磁気式定期券に関する調査

- 2010年5月1日時点で、当社社員が所有する他の鉄道会社線の通勤定期券について、定期券に記録されている情報を確認し、不正乗車防止システムを解除している場合には、当該定期券を所有する社員に聞き取りを行いました。
- その結果、不正乗車防止システムを正当な理由なく解除し、一部区間を無賃乗車していた事象が判明しました。
- 磁気式定期券について不正な処理を行った社員は1名、不正乗車金額は2,180円<sup>\*2</sup>となりました。

<sup>\*2</sup> 1名の社員が、「IC乗車券で入場後、不正な処理を施した磁気式定期券で出場し、後日IC乗車券の入場情報を取消す」という形態の不正乗車を行っており、双方に、720円を重複計上しています。このため、IC乗車券及び磁気式定期券に係る不正乗車総数は、31名、316,590円となります。

## 2 関係者の処分

上記調査結果に基づき別紙2のとおり処分を通知しました。

## 3 再発防止策

### 社員への指導及び周知

駅社員に対して、私物（私金、クレジットカード、私物のIC乗車券等）の改札窓口への持ち込み禁止及び自分自身による窓口端末での私物の処理の禁止について、改めて指導を行いました。

また、駅社員のみならず全社員に対して、法令・規程・社内ルール等を遵守し、職務を厳正に遂行することを、研修・教育等の場を通じて再徹底してまいります。

### IC乗車券

定期的に一定期間のデータを抽出し、不正な処理が疑われる事象について調査を実施いたします。

### 磁気式定期券

不正乗車防止システムの解除記録を残すことについて、システム改修を実施いたします。

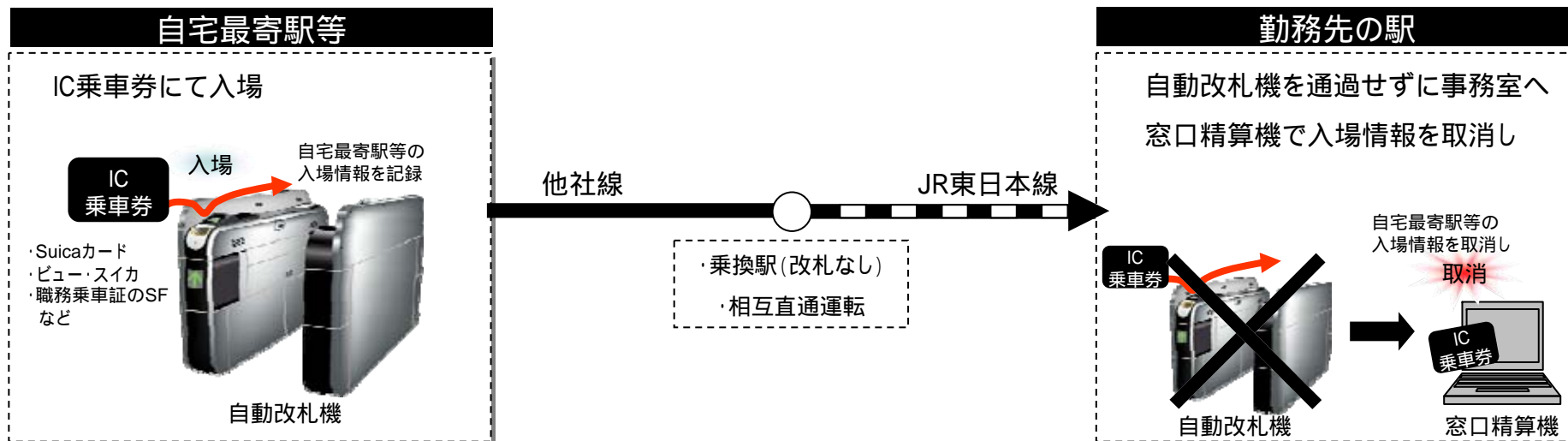
## 4 グループ会社における調査結果

当社の駅業務を委託しているグループ会社においても、同様の調査を実施しました。調査結果は参考資料のとおりです。

以上

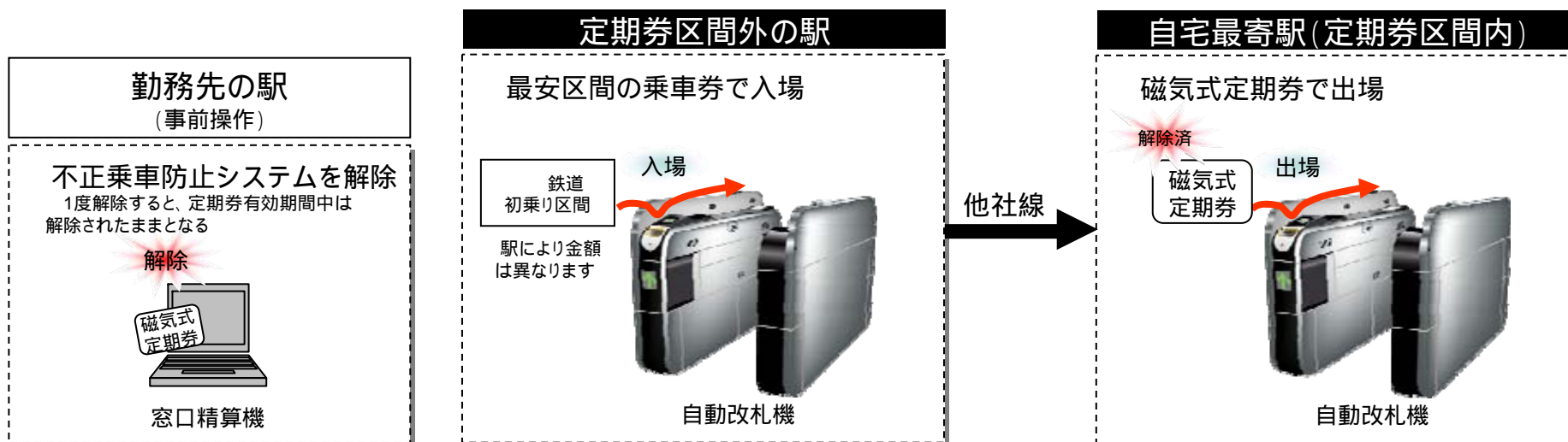
# 不正乗車のケース

## 1 IC乗車券の入場情報取消し



## 2 磁気式定期券の不正乗車防止システム解除

不正乗車防止システム・・・自動改札機の入場・出場情報をきっぷに記録し、「入場 出場」の順で正しく使用されていることを確認するシステム



## 別紙 2

### 関係者の処分内容

#### 1 実行責任（計 31 名）

- |               |                           |
|---------------|---------------------------|
| (1) 懲戒解雇      | 9 名（東京 7 名、横浜 2 名）        |
| (2) 諭旨解雇      | 1 名（東京 1 名）               |
| (3) 出勤停止 30 日 | 2 名（東京 1 名、横浜 1 名）        |
| (4) 出勤停止 15 日 | 1 名（千葉 1 名）               |
| (5) 減給        | 11 名（東京 4 名、千葉 7 名）       |
| (6) 戒告        | 7 名（東京 5 名、水戸 1 名、千葉 1 名） |

#### 2 管理監督責任（計 12 名）

##### (1) 本社

取締役営業部長 原口 宰 報酬月額の 10%、1 ヶ月間減給

##### (2) 支社企画部門（計 3 名）

東京支社営業部長及び千葉支社営業部長 訓告

横浜支社営業部長 厳重注意

##### (3) 現業部門の管理者（駅長、助役計 8 名）

訓告 4 名（東京 3 名、千葉 1 名）

厳重注意 4 名（東京 2 名、横浜 1 名、千葉 1 名）

注)「東京」は東京支社、「横浜」は横浜支社、「千葉」は千葉支社、  
「水戸」は水戸支社を表す。

(参考)

## グループ会社における調査結果等について

当社の駅業務を委託している全グループ会社においても、当社と同様の調査を実施しました。調査の結果、不正使用が判明したのは以下の3社です。

### 1 株式会社東日本環境アクセス

#### 調査結果

不正使用人数 7名

- ・ IC乗車券の入場情報取消 6名
- ・ 不正乗車防止システム解除 1名

不正金額 370,880円

#### 処分

懲戒解雇7名

### 2 JR千葉鉄道サービス株式会社

#### 調査結果

不正使用人数 2名(いずれもIC乗車券の入場情報取消)

不正金額 22,600円

#### 処分

懲戒解雇1名、出勤停止14日1名

### 3 東京モノレール株式会社

#### 調査結果

不正使用人数 2名(いずれもIC乗車券の入場情報取消)

不正金額 120,890円

#### 処分

懲戒解雇1名、諭旨解雇1名