

駅社員による運賃・料金の不正收受及び着服について

当社駅社員が、お客様の注文より1名分多くきっぷを発券し、運賃・料金を不正に收受したうえ、その後払い戻しを行い、現金を着服するという事象が発生しました。

鉄道業に従事する者として許されない行為であり、深くお詫び申し上げるとともに、再発防止に向けて取り組んでまいります。

1. 概要

○判明経緯：

- ・2018年5月13日（日）、外国人とみられるお客様が、東海道新幹線新大阪駅にお越しになられ、前日に購入したきっぷの券面金額と支払った金額に相違がある旨を申告されたことをうけ、調査を行いました。

○調査結果：

- ・当該のきっぷの発売にあたった社員を特定し、当該社員による過去のきっぷ発売実績データ等を調査した結果、お客様から不正に運賃・料金を收受していた事象が7件判明しました。
- ・当該社員は、これら7件について、現金合計100,860円を着服していたことを認めています。
- ※5月13日に申告されたお客様には、5月15日（火）、過剰に收受した金額をお返ししました。

2. お客様への対応

- ・5月24日（木）10時より、新大阪駅にてお知らせを掲出しております。お知らせの内容は別紙1の通りです。
- ・発覚した事象のお客様が外国人とみられることから、当社HPにて本リリースの英語版もあわせて掲出いたします。

3. 懲戒処分

当該社員を懲戒解雇としました（5月24日付）。

4. 再発防止策

社員が鉄道業従事者としてふさわしい規律規範意識を持って職務を遂行するよう指導してまいります。

別紙1

お客様へのお知らせの内容

2018年4月1日（日）、5日（木）、6日（金）、27日（金）、30日（月）、5月4日（金）に、JR東海新大阪駅きっぷうりばにおいて、駅係員が本来の金額よりも高い金額を請求したことにより、一部のお客様が過剰に運賃・料金をお支払いになった可能性がございます。

誠にご面倒ではございますが、お心あたりのあるお客様は、当駅の駅係員、または、以下の連絡先までお問い合わせくださいますようお願いいたします。

ご購入の内容を確認させていただいたうえで、過剰に収受した金額をお返しいたします。

お客様にご迷惑をおかけしましたことを、お詫び申し上げます。

【お問合せ窓口】

JR東海サービス相談室

050-3772-3910（9:00～17:00 ※土、日、祝を除く）

※音声ガイダンスに沿って、「4」を選択してください。