

グリーンアテンダントによるグリーン料金不正処理について

弊社が担っている首都圏の普通列車グリーン車のグリーンアテンダント業務において、アテンダントが勤務時間外の社員等に対して、不正に着席ランプの変更処理等を行い、グリーン料金を収受していなかったことが判明いたしました。

このような行為はお客さまの信頼を著しく損なう行為であり、深くお詫び申し上げます。

1 概要

特定のグリーンアテンダント2名が、勤務時間外の相手に対して、相互にグリーン車内の座席ランプを操作することにより、グリーン料金を収受しない不正を繰り返していました。この不正は2025年3月から2025年4月にかけて計15件ありました。

これを受け、全グリーンアテンダント、弊社本社や各拠点の関係全社員に対して、面談調査を実施した結果、この2名とは別に9名の社員がグリーン料金の不正を行っていたことが判明しました。

【不正に関与した人数及び件数】

- 不正に関与した人数 11名
- 不正の件数 28件
- 不正グリーン料金 31,660円

2 本事実を受けての対応

(1) 関係者の処分

不正を行った社員計11名に対しては、社内規程に則り厳正に懲戒処分を行いました。

また、代表取締役社長の佐々木千絵について報酬月額10%返上1か月、取締役の押谷省吾と遠藤泰彦について譴責とする人事措置を行いました。

(2) 再発防止に向けた対策

① 緊急対策

グリーンアテンダントをはじめとする関係全社員に対する面談を通じて、執務の厳正について改めて徹底しました。

② 継続的に取り組む対策

管理者が実施する添乗指導を通じて、グリーンアテンダントによる不正防止に向けた確認を強化します。また、社員採用時の研修や職場内の定例訓練において不正行為に関する教育を強化することに加え、年1回行う全社員対象のコンプライアンス教育において、不正行為に関する教育を必須の内容とします。