

駅における現金取扱いの一部不適切な事務処理について

2026年3月27日

東京臨海高速鉄道株式会社

今般、駅の窓口業務において、お客様から受領した精算金の一部が所定の手続きを経ずに保管され（以下、「未処理金」という。）、その未処理金の一部業務に充てられていたことが判明しました。当該事案は、当社の規程に沿わない不適切な事務処理であり、東京都の政策連携団体として、業務プロセスの透明性を損ない、結果として信頼を損なう行為であったと認識しています。

つきましては、サービス規律及び綱紀粛正の徹底を図るとともに、再発防止に全力を挙げて取り組んでまいります。

1. 概要

社内調査の結果、長期間、慣例として駅に未処理金が保管されていたほか、精算時の釣り銭、払い戻しに使用されていたことが認められました。なお、その未処理金については、金額がまとまった段階で売上に計上していました。

こうした不適切な事務処理は、窓口が混雑する多客時にできるだけ早くお客様対応を進めるという目的で行われており、私的に流用したケースはありませんでした。

2. 再発防止策

事案発覚後、直ちに駅業務における現金の適正な処理に改めるとともに、全部署に向けて、適正な業務執行を徹底するよう通達しております。

また、再発防止策として、以下の対策を実施してまいります。

- (1) 管理監督者の立会体制を確立するほか、窓口担当者交代時の現金及び帳票類の点検等を新たに整備するなど、管理体制を厳格にいたします。
- (2) 本社部門による検査項目を新設し、定期的なチェック体制を構築するとともに、巡回を強化するなど、業務執行状況の確認と適正な取扱いの徹底を図ります。
- (3) 公金の取扱い手順及びコンプライアンス遵守に関する教育を強化することに加え、駅窓口等への監視カメラを設置し、監視体制を強化します。

【お問い合わせ先】

東京臨海高速鉄道株式会社（りんかい線）

総務部総務課 TEL：03-3527-6760