

2026年1月14日
西日本鉄道株式会社

【お詫び】遺失物として届けられた交通系 IC カードの 当社グループ社員による着服について

西鉄グループにおいて、お客様の遺失物を着服していた事実が判明いたしました。お客様の信頼を著しく損なう行為を惹起しましたことは誠に遺憾であり、深くお詫び申し上げます。

今後は同様の事象を発生させることのないよう再発防止策を講じ、信頼回復に努めてまいります。詳細は下記の通りです。

1. 発覚の経緯

2025年12月11日（木）、交通系 IC カード（無記名式 nimoca）を紛失したお客様が西鉄福岡（天神）駅にお越しになりました。遺失物として同駅に届けられていた、当該お客様のものとみられる IC カードを引き渡すために駅係員が確認したところ、お客様が申告されていた「大橋駅入場」の記録がなく、電子マネー残高も異なっていました。さらに、拾得時に記録されたカード番号と当該カード番号が異なっていたことから、別の IC カードにすり替えられたものと判断。同日より調査を開始したものです。

2. 調査内容

遺失物として届けられた交通系 IC カード（無記名式 nimoca・他社カード）の取扱いについて以下の調査を実施しました。

① 各窓口および警察署で保管中の IC カードの調査

調査範囲：西鉄グループにおいて、遺失物対応を行う全事業所

調査時期：2025年12月11日～12月25日

内容：拾得時の IC カードの登録情報とカードの照合

（対象期間：2025年9月11日～12月11日 ※保管分を確認できる全期間）

② お客様に引き渡し済みの IC カードの調査

調査範囲：自動車事業本部・鉄道事業本部（グループ会社含む）において遺失物対応を行なう全事業所

調査時期：2025年12月26日～12月30日

内容：IC カードの引き渡し時の受領証の記載内容調査

（対象期間：2025年1月1日～12月25日 ※受領証を確認できる全期間）

③ 遺失物の手続きに携わる管理者（助役）へのヒアリング調査

調査範囲：鉄道事業本部（グループ会社含む）所属の助役

調査時期：2025年12月19日～12月24日

内容：遺失物について不適切な取扱いを行っている者がいないか個別ヒアリング

④ 遺失物の手続きに携わる従業員へのアンケート調査

調査範囲：自動車事業本部・鉄道事業本部（グループ会社含む）において遺失物の手続きを行う全従業員

（所長、首席助役、主任、助役、事務員、兼務助役、アルバイトなど）

調査時期：2025年12月25日～2026年1月10日

内容：遺失物取扱い手順の確認、不適切な取扱いの有無を確認

3. 調査結果

3名、82件の不正が発覚しました。

対象者（所属）	件数	被害額（総額）
惹起者 A（福岡管理駅）※1	58件	130,056円
惹起者 B（福岡管理駅）※1	2件	(不明)
惹起者 C（久留米バスセンター）※2	1件	12,318円
調査中	21件	83,218円
合計	82件	225,592円

※1.惹起者A、Bは(株)西鉄ステーションサービスの所属（西日本鉄道(株)からの出向）

※2.惹起者Cは西鉄バス久留米(株)の所属

4. 詳細

【惹起者A】

- 2025年6月以降、遺失物として届けられたnimocaや他社の交通系ICカードのうち、電子マネー残高のある計58枚（全て無記名）、総額130,056円相当を着服し、私的な物品購入を行っていたことが判明。
- 着服したICカードは私的に使用し、残高が僅少となった時点で他の同種の交通系ICカード（無記名）に差し替え、偽装していたことも判明。
- 惹起者Aは、これらの行為を認めている。

【惹起者B】

- 2025年6月から7月頃、西鉄福岡（天神）駅において、遺失物として警察から還付された他社の交通系ICカードのうち、抜き取り1枚、別の交通系ICカードとすり替え1枚、計2枚（全て無記名・総額不明）を着服していたことが判明。
- 惹起者Bは、これらの行為を認めている。ただし、私的使用はしていないと供述。

【惹起者C】

- 2025年12月10日に久留米バスセンターにおいて、遺失物として届けられた交通系ICカード1枚（無記名式nimoca）を着服し、私的な物品購入（12,318円相当）を行っていたことが判明。
- 遺失物として届けられたnimocaをお客さまに返却したように偽装・着服したもの。
- 惹起者Cは、これらの行為を認めている。

5. 原因

- ・ 2025年1月に遺失物管理システムを導入した際、「遺失物取扱いマニュアル」の改定が不十分であった。(ICカード番号の登録方法、利用実績ジャーナルの添付)
- ・ 駅事務室内の防犯カメラに死角があった。
- ・ コンプライアンス意識の欠如。

6. 再発防止策

- (1) 遺失物 IC カードを遺失物管理システムに登録する際は、IC カード番号を入力とともに、IC カード番号・電子マネー残高・利用履歴を印字したジャーナルと管理カードの 2 点を添付します。(2025 年 12 月末より実施済)
- (2) 「遺失物取扱いマニュアル」改定を実施します。(2026 年 1 月末迄)
- (3) 防犯カメラの設置状況を再精査し、必要に応じてカメラ増設を実施します。
(2025 年度中に福岡管理駅、二日市管理駅、久留米・柳川管理駅および貝塚営業所に増設、2026 年度以降、その他の駅に順次増設)
- (4) 「法令遵守」「社内規定」など「コンプライアンスに関する教育」を全事業所にて実施、再発防止を徹底します。

7. 本件を受けての対応

- ・ IC カードを遺失のお申し出があったお客様のうち、遺失前の利用履歴を確認の上、不正利用が判明したカードをお持ちのお客さま 2 名に対しましては、不正利用分全額を返金いたしました。
- ・ 今後、不正が疑われる IC カードをお持ちのお客さまにつきましては、遺失前の利用履歴を確認の上、不正利用が判明した場合には、不正利用分全額を返金させていただく予定です。
- ・ 蒼起者につきましては、社内規定に則り、厳正に処分いたします。

8. お客様へのお願い

- ・ 遺失物として取り扱われた交通系 IC カードを返還されたお客様において、一部不正に使用された可能性がございます。
お心当たりのある方は西鉄お客様センター（050-3616-2150）までご連絡ください。

以上