

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、お客さまの遺失物を着服していた事実が判明いたしました。お客さま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）を紛失したお客さまが西鉄福岡（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、当該お客さまのものとみられる IC カードを引き渡すために駅係員が確認したところ、お客さまが申告されていた「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 お客さまに引き渡し済みの 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 カード番号を入力するとともに、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さまのうち、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。
- ・ 惹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. お客さまへのお願い

- ・ 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さまにおいて、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さまセンター（050-3616-2150）までご連絡ください。

以上