

調 査 報 告 書

2024年3月

東銀座駅等不明金に係る外部調査委員会

2024年3月29日

一般財団法人東京都営交通協力会 御中

東銀座駅等不明金に係る外部調査委員会

委員長 菅谷 貴子 (印)

委員 永井 公成 (印)

委員 三枝 和臣 (印)

委員 築田 直樹 (印)

調査報告書

貴会の委嘱に基づき当委員会が行った調査の結果を、以下のとおり報告します。

目次

1 外部調査委員会の概要

- (1) 外部調査委員会設置の経緯・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- (2) 外部調査委員会の設置目的・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- (3) 外部調査委員会の所掌事項・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- (4) 外部調査委員会の構成・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1

2 外部調査委員会等の開催実績

- (1) 第1回外部調査委員会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
- (2) 東銀座駅現地視察調査・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
- (3) 第1回委員連絡会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
- (4) 第2回外部調査委員会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
- (5) 第2回委員連絡会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
- (6) 第3回外部調査委員会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
- (7) 不明金に関するアンケート調査・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
- (8) 第3回委員連絡会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
- (9) 第4回委員連絡会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
- (10) 第5回委員連絡会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
- (11) 第6回委員連絡会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
- (12) 第4回外部調査委員会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
- (13) 第7回委員連絡会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
- (14) 第8回委員連絡会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
- (15) 第9回委員連絡会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
- (16) 第10回委員連絡会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
- (17) 第5回外部調査委員会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
- (18) 第11回委員連絡会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
- (19) アンケート結果を踏まえた個別ヒアリング調査・・・・・・・・ 6
- (20) 第12回委員連絡会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
- (21) 第13回委員連絡会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7
- (22) 第6回外部調査委員会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7
- (23) 第14回委員連絡会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7
- (24) 第7回外部調査委員会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7

3 外部調査委員会の活動報告

- (1) 不明金に関するアンケート調査・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8

- (2) 個別ヒアリング調査・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8
- (3) 判明した事実(委員会としての事実認定)・・・・・・・・ 9
- (4) 再発防止に向けた方策・提言・・・・・・・・・・・・ 12

4 総括・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 14

- 別紙資料
- 1 東銀座駅等不明金に係る外部調査委員会設置要綱
 - 2 封筒写真

1 外部調査委員会の概要

(1) 外部調査委員会設置の経緯

2023年8月13日、一般財団法人東京都営交通協力会（以下「協力会」という。）が東京都交通局から駅業務を受託している都営浅草線東銀座駅において、出処不明の現金が発見された。

協力会では、同年8月16日から10月11日までの間、数次にわたり関係職員へのヒアリング調査を実施するとともに、受託駅全60駅及び定期券発売所5箇所の緊急総点検を行った。総点検の結果、浅草線三田駅、三田線春日駅において少額の現金及び外国通貨が発見されたが、ヒアリング調査では不明金の出処や使途については判明しなかった。

こうした経緯を経て、今回の事象の全容解明に向け、調査のさらなる徹底を図るため、東銀座駅等不明金に係る外部調査委員会を設置した。

(2) 外部調査委員会の設置目的

外部調査委員会は、協力会が東京都交通局から駅業務を受託した東銀座駅等において発見された不明金について、客観性を担保した外部の専門的な見地から、これまでの調査結果を基に徹底した追加調査を行い、不明金発生の原因を究明し、再発防止を図り、協力会のコンプライアンスを高めることを目的に設置された。

(3) 外部調査委員会の所掌事項

- ・調査の実施に関すること
- ・原因究明に関すること
- ・再発防止策の提言に関すること

(4) 外部調査委員会の構成

	氏名	役職等
委員長	菅谷 貴子	菅谷パートナーズ法律事務所 代表弁護士
委員	永井 公成	法律事務所ネクシード 代表弁護士
委員	三枝 和臣	S & Associates 会計事務所合同会社 公認会計士
委員	築田 直樹	東京都交通局 鉄軌道事業戦略担当部長

2 外部調査委員会等の開催実績

2023年10月27日以降、下表のとおり1回の東銀座駅現地調査、7回の委員会及び14回の委員連絡会等を実施してきた（その他、随時、委員間でメール等で意見交換、協議を行っている）。

開催日	名称
2023年10月27日	第1回 外部調査委員会
2023年11月 1日	東銀座駅現地視察調査
2023年11月 8日	第1回 委員連絡会
2023年11月16日	第2回 外部調査委員会
2023年11月21日	第2回 委員連絡会
2023年11月24日	第3回 外部調査委員会
2023年11月29日 ～12月 8日	不明金に関するアンケート調査
2023年12月11日	第3回 委員連絡会
2023年12月13日	第4回 委員連絡会
2023年12月15日	第5回 委員連絡会
2023年12月21日	第6回 委員連絡会
2023年12月27日	第4回 外部調査委員会
2023年12月27日	第7回 委員連絡会
2024年 1月15日	第8回 委員連絡会
2024年 1月24日	第9回 委員連絡会
2024年 2月 1日	第10回 委員連絡会
2024年 2月 2日	第5回 外部調査委員会
2024年 2月 8日	第11回 委員連絡会
2024年 2月16日 ～3月 7日	個別ヒアリング調査
2024年 3月 8日	第12回 委員連絡会
2024年 3月15日	第13回 委員連絡会
2024年 3月19日	第6回 外部調査委員会
2024年 3月29日	第14回 委員連絡会
2024年 3月29日	第7回 外部調査委員会

(1) 第1回外部調査委員会（2023年10月27日）

○東銀座駅における不明金事案の概要等の説明について

- ・協力会より、本事案に係る概要及びこれまでの調査結果について説明があった。
- ・各委員から、説明に対する質疑及び現地視察の実施要求があった。

(2) 東銀座駅現地視察調査（2023年11月1日）

○不明金発見当日の状況等について

- ・不明金が発見された窓口をはじめ、駅構内の執務室を視察した。
- ・設置されている駅務機器の取扱方法等について協力会より説明があった。

(3) 第1回委員連絡会（2023年11月8日）〔菅谷、永井、三枝〕

○追加調査の実施方法について

- ・専門家外部委員のみにて、追加調査の方法について、意見交換を行った。

(4) 第2回外部調査委員会（2023年11月16日）

○追加調査の実施方法について

- ・アンケート調査を先行して実施し、その結果を踏まえて個別ヒアリングを実施することを確認した。
- ・アンケート調査の方法や対象等について引き続き検討し、次回委員会で決定することとした。

(5) 第2回委員連絡会（2023年11月21日）〔菅谷、永井、三枝〕

○追加調査の実施方法について

- ・第2回外部調査委員会での決定を踏まえ、アンケート調査の方法や対象等について、更なる意見交換等を行った。

(6) 第3回外部調査委員会（2023年11月24日）

○追加調査の実施方法等について

以下のとおり決定した。

- ・アンケート対象者は3駅に限定せず駅業務経験者全員とする。
- ・直近6年で東京交通局に転職した退職者も対象とする。
- ・実施方法は、郵送とWebの併用とする。
- ・個人の特定につながる可能性があるアンケートの集計やヒアリングについては、外部調査委員会の独立性・公正性を確保するため、築田委員は関与しない。

(7) 不明金に関するアンケート調査（2023年11月29日～12月8日）

○項目3「外部調査委員会の活動報告(1)」参照

(8) 第3回委員連絡会（2023年12月11日）〔菅谷、永井、三枝〕

- アンケートの集約状況（速報）の共有
- アンケートの取扱方針等について検討

(9) 第4回委員連絡会（2023年12月13日）〔全委員〕

- アンケートの集約状況（第2報）の共有
- アンケートの取扱方針等について検討

(10) 第5回委員連絡会（2023年12月15日）〔全委員〕

- 前回に引き続き、アンケートの集約状況（第3報）の共有
- アンケートの取扱方針等について検討

(11) 第6回委員連絡会（2023年12月21日）〔菅谷、永井、三枝〕

- 協力会へのアンケート結果の共有方法
- 個別ヒアリングの方針等について検討

(12) 第4回外部調査委員会（2023年12月27日）

○アンケート結果について

- ・永井委員から、個人情報に配慮したうえでアンケート結果について説明があった。協議の結果、個人情報を把握しうる情報を匿名化した上で、調査及び再発防止に資するため、協力会にもアンケート調査の分析結果を共有することとした。

○個別ヒアリング調査について

- ・アンケート調査の分析結果を踏まえ、年明けに個別ヒアリング調査の方向性・対象者等について検討することを確認した。

(13) 第7回委員連絡会（2023年12月27日）〔菅谷、永井、三枝〕

○アンケート結果の分析（個人情報を含む情報の取り扱いや確認）

(14) 第8回委員連絡会（2024年1月15日）〔菅谷、永井、三枝〕

○協力会に共有すべきアンケートの分析結果内容に関する協議と決定

(15) 第9回委員連絡会（2024年1月24日）〔菅谷、永井、三枝〕

○アンケートに記載のあった連絡先のうち、アクセスする対象者の範囲の確認

- ・アンケートに記載のあった連絡先のうち、調査及び再発防止に有用と思われる対象者について検討を行った。

○委員会における再度のヒアリング対象者の選定方法とその範囲及び実施時期の検討

- ・アンケート結果の分析結果及び、当該結果と協力会の調査分析に基づく対象者の選定について意見交換をすると共に、調査報告書提出までのスケジュールに関し、確認を行った。

(16) 第10回委員連絡会（2024年2月1日）〔菅谷、永井、三枝〕

○アンケートに記載のあった連絡先のうち、アクセスする対象者の範囲となったものに対する対応の進捗状況

- ・第9回委員連絡会においてアクセスする対象者となった者に対する対

応の進捗を確認した。

○委員会における再度のヒアリング対象者の選定方法とその範囲及び実施時期の検討

- ・上記アクセス対象者による回答、アンケート結果の分析結果及び、当該結果と協力会の調査分析に基づく対象者の選定について意見交換をすると共に、調査報告書提出までのスケジュールに関し、確認を行った。

(17) 第5回外部調査委員会（2024年2月2日）

○不明金発生原因と再発防止策について

- ・事務局から、アンケート調査結果等を踏まえて現時点で考えられる発生原因と再発防止策について説明があった。

○個別ヒアリング調査について

- ・ヒアリングの調査範囲、対象者の選定と実施方法について検討した。

○今後のスケジュールについて

- ・2024年3月までを目途に調査結果を取りまとめる旨の方向性を確認した。

(18) 第11回委員連絡会（2024年2月8日）〔全委員〕

○個別ヒアリング調査の実施等について検討

(19) 個別ヒアリング調査（2024年2月16日～3月7日）

○項目3「外部調査委員会の活動報告（2）」参照

(20) 第12回委員連絡会（2024年3月8日）〔全委員〕

○個別ヒアリング調査について

- ・個別ヒアリング調査については、2024年3月7日のヒアリングをもって終了することを確認した。

○調査報告書の作成について

- ・調査報告書の作成スケジュール及び記載内容等について確認した。

(21) 第13回委員連絡会（2024年3月15日）〔全委員〕

○事実認定について

- ・事実認定に関する方向性について意見交換を行った。

○調査報告書について

- ・調査報告書の記載内容について意見交換を行った。

(22) 第6回外部調査委員会（2024年3月19日）

○調査報告書について

- ・事実認定の内容について委員長から説明があった。
- ・調査報告書作成に際しての事実確認について事務局へ調査依頼を行った。

(23) 第14回委員連絡会（2024年3月29日）〔全委員〕

○調査報告書について

- ・調査報告書完成に向け、最終的な意見調整等を行った。

(24) 第7回外部調査委員会（2024年3月29日）

○調査報告書について

- ・事実認定の内容について委員長から説明があり、調査報告書案について、内容を確認の上、委員全員の合意のもと、調査報告書の内容を確定した。

3 外部調査委員会の活動報告

当委員会では、協力会が2023年8月から同年10月にかけて実施した職員へのヒアリング調査結果を踏まえ、新たな情報を得ることを目的に匿名によるアンケート調査を先行して実施、当該調査結果を参考としながら、個別ヒアリング調査を実施した。

(1) 不明金に関するアンケート調査

実施期間：2023年11月29日～12月8日

対象者：現在協力会に在籍する駅業務経験者

直近6年間で協力会を退職し、東京都交通局に採用された元職員

回答方法：Webまたは郵送 匿名（任意で連絡先等記入可）

調査項目：浅草線東銀座駅、三田駅、三田線春日駅に関する事項について
プール金や浮き金全般について
再発防止策及び業務改善について
その他

調査票配布数：職員671名、元職員79名、合計750名

回答数：Web140名、郵送197名、合計337名

（重複回答が可能なため回答率は算出不能）

※個々の調査票の閲覧、個人情報を含む集約・分析は、築田委員を除く外部委員のみで実施した。

(2) 個別ヒアリング調査

対象者：協力会で実施したヒアリング調査において、事実解明につながり得る証言をしたなど聴取の必要性・有用性があると判断した者及び、委員会で実施したアンケート調査において、事実解明につながるものとして聴取の必要性・有用性があると判断された者や、連絡先等を明記し情報提供の意思を示した者など、ヒアリングの必要を認められた者（計23名）

実施方法：2名の委員の立会いの下、個別に聞き取り（一部の者についてはメールにて実施）

個別ヒアリング調査の実績

実施日	対象者（仮名）
2月16日	1名 職員A
2月20日	2名 職員B、職員C
2月21日	3名 職員D、職員E、職員F
2月22日	1名 職員G
2月26日	2名 職員H、職員I
2月27日	2名 職員J、職員K
2月28日	1名 職員L
3月7日	1名 職員M
随時（メール）	職員N、職員O、職員P、職員Q、職員R、職員S、職員T 職員U、職員V、職員W

（3）判明した事実（委員会としての事実認定）

当委員会が、協力会が2023年8月から同年10月にかけて実施した職員へのヒアリング調査結果、匿名によるアンケート調査、個別ヒアリング調査、その他の調査を経て、認定した事実は以下のとおりである。

【プール金の存在及び保管状況について】

東銀座駅には従前からプール金が存在していた。この点については複数の職員からの証言があった。

職員の証言を踏まえると、東銀座駅のプール金は三原橋方面A1改札口（以下「A精口」という。）の事務室内にある机の黒い引き出しに保管されていたと考えられる。この引き出しの中には入鋏式特別補充券やハサミ等が入っていたものの、日常の業務の中で職員が上記黒い引き出しを利用することはほとんどなく、めったに開けることがないという職員が多数であった。

プール金は当初上記黒い引き出しの中で銀行の封筒等の中に保管されていたようであるが、やがて手作りの約8センチ四方の封筒に移され、その封筒内で管理されるようになった。その後、小銭についてのみ手作り封筒内で保管される形となり、お札は上記黒い引き出し内に保管されていた予備用の「ありがとう封筒」の中に保管されるようになっていた。後述する通り、1万円札が含まれていた理由としては、プール金が増加し続けていくことに対して、抗議の意味を込めて貯まっていたプール金を利用が難しい1万円札に両替した職員がおり、その結果、1万円札が含まれていた。

なお、「ありがとう封筒」とは後述の通り、職員が裸現金を運ぶことがないよう、私的に製作したものである。

東銀座駅では、「ありがとう封筒」にはお札が折りたたまれて入っており、もう一つの封筒（手作り封筒）には小銭が入っていた。

手作り封筒の存在は複数の者が把握しており、中身の小銭の額は、変動していた。

【「ありがとう封筒」について】

東銀座駅ではこれまで、改札口ごとに切符の発売データと現金有高を整合させることとしていた。このため、各改札口においては、他の改札に設置されている券売機で発券された切符の廃札（誤購入等による払戻し）を行った場合には、当該切符を発券した改札口に持ち込んで現金を受け取り、廃札を行った改札口に当該現金を戻すことにより、それぞれの改札口における現金有高を整合させていた。

なお、東銀座駅の職員間で「ありがとう封筒」と呼称されていた封筒は、こうした複数の改札口間で職員が裸現金を運ぶことがないよう配慮した職員により私的に製作されたもので、職員が現金や廃札用の切符を入れて持ち歩くために利用されていた約8センチ四方の白い封筒で、表面に「ありがとう」と記載されていた封筒である。

※別紙2 写真参照

当該「ありがとう封筒」は各改札口間用と、それぞれの予備用のものが複数個作成されており、基本的にはA精口の釣銭準備金が収納されているドロワー内の右下に積まれる形で格納されていた。また、予備用の「ありがとう封筒」については、A精口の黒い引き出しの中又は書庫内に保管されていた。

【プール金の資金源について】

プール金の資金源については、当委員会として重点的に個別ヒアリングやアンケートにより調査を実施した。その結果、プール金の主な資金源は、少額の未処理の精算金や投げ銭（精算のために窓口を訪れた旅客が、順番待ちを嫌うなどして、係員の処理を待たず窓口を通過する際に投げ置く現金）であることが判明した（なお、非常に少額ではあるが、遺失物（小銭1円）の金銭をプール金としたという事実も確認された）。

各改札口において、職員が精算を行った場合は、本来は速やかにデータ入力等の処理（一件処理）を行う必要があるが、東銀座駅では、各改札口における

運賃精算が多いという特殊事情から、旅客の滞留を防止するため、当該処理が後回しとなってしまふことが多く、その結果として、事後の処理をせずそのまま貯まってしまうケースがあった。

誰がプール金を貯めていたかについては明らかになっていないが、東銀座駅においては上述の手段により半年ほどの期間で2万円超の金額が貯まっていたものと思われる。職員の中には、次第に高額に貯まっていくプール金の存在について疑問視する者もおり、抗議の意味も込めて貯まっていたプール金をプール金としての利用が難しい1万円札に両替したりしたとのことであり、その後も、プール金は増加し、結果、プール金の存在が明らかとなった2023年8月13日の時点では合計21,041円もの高額となっていた。

【プール金発覚の経緯について】

このプール金は、A精口のドロワー内に入っていた「ありがとう封筒」を業務に使おうとした職員が、封筒内に21,000円が入っていることに気づき、本件の発覚に至った。

上述のとおり、東銀座駅では黒い引き出しの中で、予備用の「ありがとう封筒」内のお札（発見時は21,000円）と手作り封筒内の小銭（発見時は41円）として保管されていたはずであった。そのため、この黒い引き出し内の「ありがとう封筒」が何らかの理由でドロワー内に移された又は予備用の「ありがとう封筒」内に入っていたお札がドロワー内の「ありがとう封筒」内に移されたものと考えられるが、誰が移したのかという点、及びそれが意図的又は偶然のいずれの行為なのかという点については明らかにならなかった。

【プール金の私的利用について】

東銀座駅におけるプール金は、駅業務の精算時に不足金が発生した場合の埋め合わせや財布を紛失した小児旅客等への貸付等において、職員の判断で利用されていたようである。

一方で、プール金について、これらの不足金の精算等の業務上の利用ではなく、職員個人が私的に利用を行ったといった事実がないかという点については、当委員会としてもかなり注視し、個別ヒアリングや匿名アンケートを実施したが、個別ヒアリング、匿名アンケートを含め、具体的な私的利用に関する記載、証言は一切存在しないなど、個人的な利用が行われた証跡はなく、私的利用が行われている可能性は調査の結果としては認められなかった。

【他駅の不明金について】

アンケート結果等から、浅草線三田駅・三田線春日駅の不明金についても、処理できなかった遺失物等が机の中に放置されていた可能性が高いと考えられる。また、この不明金についても東銀座駅と同様、個人的な利用が行われた証跡はなく、私的利用の可能性は調査の結果としては認められなかった。

*なお、調査の過程で発覚した、東銀座駅のプール金に混入された1円、上記他駅の不明金である、浅草線三田駅計138円及び外国硬貨・紙幣、三田線春日駅計57円は、協力会において東京都交通局とも協議の上、遺失物としての処理を完了済みである旨、報告を受けている。

(4) 再発防止に向けた方策・提言

第1回外部調査委員会の開催以降、一連の調査活動を通じて判明した事実を踏まえ、当委員会は協力会に対して以下のとおり、再発防止に向けた提言等を行う。

【適正な精算処理の徹底】

調査の結果、「精算業務が重なった際のデータ処理が負担に感じる、その都度データ処理（一件処理）が出来ない場合がある」、「過不足金が生じた場合の処理方がわからなかった」、「過不足が生じた際に作成する書類作成が面倒」など、適正な精算処理が実施されていない状況が認められた。一方で、「精算業務が重なった場合でも執務時間内に処理することは可能」との意見もあった。

このことから、適正な精算処理を着実にを行うよう、精算業務に関する処理方法及び手続遵守の重要性等に関し、職員の教育訓練の徹底を図る必要がある。また事後的な定期的なチェック体制も重要である。

【適正な遺失物処理の徹底】

調査の結果、少額（1円）の遺失物を封筒に入れたとの証言があり、適正に遺失物が処理されていない状況が認められた。当該1円はその後、前述の通り、既に、処理を完了した旨の報告を受けているが、このような不適正処理は、金額の多寡にかかわらずコンプライアンス上、重大な問題や疑義が生じる可能性があるものであり、職員の公金に対する意識の希薄さが伺える。協力会は、遺失物はもとよりであるが、公金の取扱いについても教育を徹底し、コンプライアンスに関する職員の自覚を促していく必要がある。

【誤入力等への対応方の周知徹底】

精算時等において、職員のミスなどにより売上データと現金有高に差異が発生することがあるが、この際の正当な対応方法等について、職員間に十分に周知されていない実態や、当該対応方法を手間と考える者、さらに、当該対応方法を採用すること自体がマイナス評価につながると感じている様子がうかがわれた。その結果として、不足分をプール金で充当する動機付けとなっている。協力会は、マニュアルや対応事例集を整備・活用するなど、職員の業務知識のより一層の向上に努めると共に、報告・連絡・相談の重要性について、十分に啓蒙することが必要である。

なお、プール金の存在については、本件調査対象の3駅と異なる勤務経験職員において、他駅でも、「聞いたことがある」と証言する者も複数いたことから、3駅のみならずプール金が存在している、または、存在し得ることを前提とした対策が必要である。

【職員の私金による補填をさせないための仕組みの検討】

個別ヒアリング調査の結果、職員の中には、財布を紛失した小児旅客への貸付や、正当な運賃精算の支払いを拒む旅客への対応等のため、私金を拠出しているという証言があった。こうした状況は、職員に本来させるべきでない負担をさせているほか、委託業務において生じる様々な事象に対する対策が十分に検討されていないか、その検討結果が職員に浸透していないことに起因しているものとも思われ、その結果、緊急時の対応としての予備費的な位置づけとしてのプール金を貯めて充当する動機付けにもなっている。協力会は、不測の事態に対応可能な仕組みについて、他社の事例を参考にするなど改めて検討し、職員にその結果を啓蒙・共有していく必要がある。

なお、調査の過程で、備品等の購入のために、職員間において金銭を集めていたとの証言もあり、備品に関する対応についても検討が必要である。

【監視カメラ設置に関する方策】

駅の窓口や改札口等には、駅係員への暴力行為、旅客同士のトラブルなどの確認等のために監視カメラが設置されているが、今回の不明金が発見されたドロワーについては、現金の保管場所であるにもかかわらず、撮影範囲とはなっていない。同様の事象の発生を抑止するためにも、監視カメラの設置数や撮影範囲について、改めて見直す必要がある。

【コンプライアンスの向上】

上述の方策・提言をさらに実効性のあるものとするため、協力会は、定期的なコンプライアンス研修や現場巡回の実施、すでに設置済みの内部通報窓口の実効性向上などを通じて、組織としてのガバナンス体制を見直し、再発防止に努めることが求められる。

【その他】

協力会は、一連の再発防止策について、東京都交通局からの受託者として、協力会のみ判断では実施できない対策もあるものと思料されることから、委託者である東京都交通局と今回の調査で明らかとなった現状の課題等を共有し、両者において緊密に連携を図りながら、その実行に努めていくことが必要である。

4 総括

本委員会は、協力会が東京都交通局から駅業務を受託した東銀座駅等において発見された不明金に関し、協力会が行った社内調査において事実関係が十分に判明し尽くせなかった経緯を踏まえ、客観性を担保した外部の専門的な見地から、追加調査を行い、事実関係の解明を行い、且つ、再発防止を図り、協力会のコンプライアンスを高めることを目的として設置された。

2023年10月27日の第一回委員会以降、本委員会では実地調査、アンケート、追加ヒアリングなど、慎重に調査・検討を行った上で、これらの結果を踏まえ、再発防止に向けた提言として取りまとめたところである。

協力会は、都営交通のお客様サービスの最前線を担っており、その役割は極めて重要である。今回の事案及び本委員会の提言を真摯に受け止め、再発防止及びコンプライアンス体制の構築に取り組まれることを期待したい。

以上

東銀座駅等不明金に係る外部調査委員会設置要綱

(目的)

第 1 本委員会は、会が東京都交通局から駅業務を受託した東銀座駅等において発見された不明金について、外部の専門的な見地からこれまでの調査結果を基に徹底した追加調査を行い、不明金発生の原因を究明して再発防止を図り、会のコンプライアンスを高めていくことを目的として設置する。

(所掌事項)

第 2 本委員会は次に掲げる事項を所掌する。

- (1)調査の実施に関すること。
- (2)原因究明に関すること。
- (3)再発防止策の提言に関すること。

(構成員)

第 3 本委員会は次の者をもって構成し、会長が委嘱する。

- 委員長 1 名
- 委員 3 名以内

(任期)

第 4 委員長及び委員の任期は、報告書の提出までとする。

(委員長の職務及び代理)

第 5 委員長は、委員会を主宰する。

- 2 委員長に事故があるときは、委員長が指名する委員がその職務を代理する。

(委員会の運営)

第 6 委員会は委員長が招集する。

- 2 委員長は、必要があると認めるときは、委員会に委員以外の者の出席を求め、その意見を聞くことができる。
- 3 委員会は非公開とする。

(秘密の保持)

第 7 委員長及び委員は、本委員会で知りえた事項を、他に漏らしてはならない。

(報酬)

第 8 委員長及び委員に対して、外部調査委員会等に対する報酬支払に関する要綱に基づき報酬を支払う。

(庶務)

第 9 本委員会の庶務は総務本部経営管理部企画課において行う。

(補則)

第 10 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に関して必要な事項は、委員長が別に定める。

附則

この要綱は、令和 5 年 10 月 17 日から施行する。

封筒写真

ありがとう封筒



手作り封筒

