

【所管事務の調査（報告）】

バス乗車料金の不適切な取扱いについて

交 通 局

バス乗車料金の不適切な取扱いについて

1 事案概要等

(1) 事案概要

鷲ヶ峰営業所の男性運転手（46歳）は、お客様が乗車料金として支払った現金について料金箱を操作して手で取り、私物の鞆に入れ、乗車料金を着服した。

当該職員は、平成29年10月に採用され、新規採用職員研修後の平成29年11月から乗務していた。平成31年2月頃から手取り行為（料金箱を操作して乗車料金を手で取る行為）をしていたと本人は供述しているものの、料金箱等のデータ調査では、乗務開始した平成29年11月から反復継続して乗車料金の着服行為をしたものである。

(2) 当該職員への聴き取りによる主な内容（4回実施）

- ・料金箱の現金投入口のシャッターを閉め、シャッターの上に残された現金を手取りした。
- ・こうした手取り行為は平成31年2月頃から繰り返し行い、徐々に過剰に集めるようになり、当座の釣銭として使用しない余剰分は、自宅に持ち帰った。
- ・当該行為は、両替・釣銭用現金の確保として行っていた。

(3) 被害額の算定及び乗車料金の着服の手法

ア 被害額

「当該職員の乗務ダイヤの現金収入」と、「前後1週間の他職員による同じダイヤの平均の現金収入」との差額を被害額として算定し、その総額は648,254円であった。

イ 乗車料金の着服方法

- (ア) 料金箱現金投入口のシャッターを閉め、シャッターの上に残された現金を手取りした。
- (イ) 現金210円投入とほぼ同時に、料金箱の料金設定を110円に操作し、釣銭の100円を手取りした。

(4) 処分の内容

本件は、長期間、反復継続的に、お客様が支払う乗車料金を手取り・着服しており、その経緯に酌むべき事情はなく、その責任は重大であることから懲戒免職とした。

また、管理監督者について、鷲ヶ峰営業所長を訓戒、同副所長を局長文書注意とした。

2 被害への対応

(1) 金銭について

当該職員に対して、乗車料金の手取り行為による被害金額として交通局で算定した648,254円について、請求を行い、令和元年12月19日に全額の支払いを受けた。

(2) 警察への届け出について

神奈川県警察に対応を事前に相談し、令和元年12月27日に被害届を提出した。

3 全運転手に対する調査

(1) 直営営業所（塩浜・鷲ヶ峰・菅生）

直営営業所全運転手について、管理監督者である所長又は副所長がドライブレコーダー映像を確認し、乗車料金の不適切な取扱事例がないことを確認した。

調査期間 令和元年12月12日～令和2年1月10日

(2) 委託営業所（上平間：川崎鶴見臨港バス(株)・井田：神奈川中央交通東(株)）

管理監督者である所長に対し、ドライブレコーダー映像の確認等の手法により、乗車料金取扱いの適正な実施を確認するよう指示し、それぞれの委託営業所から全運転手について不適切事例がないと報告を受けた。

調査期間 令和元年12月21日～令和2年1月7日

4 再発防止に向けた取組

(1) 公金の適正な取扱いの徹底推進

これまでも行ってきた、研修等の機会を活用した、指導・教育の取組を推進・強化する。

ア 運転手への研修の充実・強化

新規採用職員研修及び採用後における年4回の運転手定期研修において、公金の意義や処分事例を含め、継続的な注意喚起・指導を行う。また、運転手が携行している「運転手ハンドブック」について、所要の改訂を行い、研修等においても活用する。

イ 乗車料金を手で受け取る場合の限定化

やむを得ず乗車料金を手で受け取る対応について、次の場合に限定することを明確化した。

- (ア) 料金箱の故障により、一時的に乗車料金を預かる必要がある場合
- (イ) 車いす利用の方等、料金箱の投入口にお客様自身で乗車料金を投入することが困難な場合
- (ウ) バスに不慣れな外国人等、乗車料金の投入に際し補助の必要がある場合

ウ 料金箱の点検強化

料金箱の各ユニットの清掃回数を増やす等、料金箱の点検を強化し、故障により運転手が現金を預かる状況を極力回避する。

(2) 公金管理・点検方法の強化

これまでも行ってきた、乗車料金の管理・点検を強化する。

ア 料金箱データによるチェック

特定の操作に関する料金箱のデータ数値に極端な多寡がないかをチェックし、これにより、さらなる確認が必要となった場合には、ドライブレコーダー映像の確認により、該当運転手の問題となる乗車料金取扱いの状況について、チェックを実施する。

イ 添乗観察を活用したチェック

年間を通じて実施している添乗観察の調査項目に「乗車料金の適正な取扱い」を追加し、問題となる乗車料金取扱いの状況に関して、チェックを実施する。

ウ 運転手手持ち両替・釣銭用現金のチェック

運転手に貸与している、高額紙幣両替用及び誤乗車返金用の現金10,300円については使用した場合に、適宜、申告の上、補充を受けているが、今後は、運転手からの申告及び補充に加え、運転手1人につき週1回、終業点呼時に、この現金の確認を行う。