

資 料 提 供
2025年11月18日
智頭急行株式会社

当社社員による不適切事案（お客様への虚偽報告）の発生について（お詫び）

この度、当社におきまして、下記のとおり、社員の虚偽の報告により、お客様からの不信を招くという事案が発生しました。

安全・安心を第一とする鉄道会社として、このような不適切事案が発生したことは誠に遺憾であり、日頃から智頭線をご利用いただいておりますお客様ならびに関係者の皆様方に多大なご迷惑とご心配をおかけしましたことを、心よりお詫び申し上げます。

記

1 事象の概要

- （１）内 容：当社社員の乗務態度に関するお客様からのご連絡を受け、社内で事実確認を行った際、当該社員が虚偽の報告を行っていた。その結果、虚偽の情報に基づく不正確な内容をお客様へ回答してしまい、さらなる不信を招く事態となった。
- （２）発 覚 日：2025年11月14日
- （３）発覚の経緯：お客様からの返信メールを受け、再度当該社員に確認を行ったところ、最初の報告が虚偽であったことを本人が認め、事実が判明した。

2 お客様への対応

お客様には、速やかに事実を説明し、重ねて丁重にお詫びをさせていただきます。

3 社内処分

事実を厳粛に受け止め、当社の就業規則に則り、当該社員を戒告処分といたしました。

4 再発防止策

本事象の根底には、社員の倫理観の欠如とコンプライアンスの軽視があったと認識しております。

全社員に対し、法令遵守はもとより、企業倫理・高い職業規範の重要性を再認識させるための研修を徹底します。

お客様および関係者の皆様に重ねて深くお詫び申し上げます。

当社は今般の不適切事象を厳粛に受け止め、再発防止に向けて役員・社員のコンプライアンス意識のさらなる向上と、内部管理態勢の一層の強化・充実を図り、一丸となって信頼回復に向けて取組んでまいります。

この件に関するお問い合わせは、下記
までお願いいたします。

智頭急行株式会社 総務部
(0858) 75-6600