

2025年11月27日
東日本旅客鉄道株式会社

JR 東日本お問い合わせセンターにおける不適切な投稿について

弊社の鉄道（列車時刻、運賃・料金、空席情報）に関するお問い合わせ窓口である「JR 東日本お問い合わせセンター」のオペレーターが、電話番号検索サイトにアクセスし、お問い合わせいただいたお客さまに関する不適切な投稿を行っていたことが判明しました。

このような行為はお客さまの信頼を著しく損なうものであり、深くお詫び申し上げます。

1 概要

「JR 東日本お問い合わせセンター」に勤務する 1 名のオペレーター（業務委託先の日本電気㈱関係会社従業員）が、受電業務用端末から電話番号検索サイトにアクセスし、電話番号の口コミ欄に、お問い合わせいただいたお客さまに関する不適切な投稿を繰り返し行っていました。この行為は 2024 年 3 月から 2025 年 8 月にかけて行われており、245 件の電話番号に対して、合計 290 件の口コミを投稿していました。なお、確認された各投稿についてはすでに削除しております。また、他のお問い合わせセンターやご意見を承る電話窓口での同様の事象は確認されておりません。

2 本事象を受けたお客さまへの対応

本事象に関するお客さまからのお問い合わせに対応するための臨時電話窓口を設置します。

＜連絡先＞JR 東日本臨時お問い合わせ窓口 • TEL 0120-775-502

＜日 時＞土休日を含む毎日 9:00～17:00（2025 年 12 月 27 日まで開設）

3 再発防止に向けた対応

- (1) お問い合わせセンター内へ本事象を周知し、あらためてオペレーター教育を実施するとともに、従業員採用時の研修や毎年実施する全従業員対象のコンプライアンス教育で本事象に関する再教育を行います。
- (2) 受電業務用端末から電話番号検索サイトへのアクセスができない措置を行いました。