

2024年2月21日  
西武鉄道株式会社

各 位

【お詫び】車掌による乗務中の不適切な行為について

西武鉄道株式会社（本社：埼玉県所沢市、社長：小川 周一郎）では、乗務中の車掌が当社の定めるサービス規律に違反し、業務用タブレットで業務に関連しない Web サイトを閲覧していたことが、お客さまからのご指摘により判明しました。

ご利用のお客さまには、大変ご心配をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。当社といたしましては、今般の事態を重く受け止め、再発防止に取り組んでまいります。

詳細は下記のとおりです。

記

- 発生日時 2024年2月11日（日） 6時30分頃～38分頃
- 発生場所 池袋線 富士見台～池袋駅間
- 当該列車 急行 池袋行き  
(10両編成、飯能駅5時51分発～池袋駅6時38分着)
- 乗車人員 約400名
- 状 況 当該列車が富士見台～池袋駅間を走行中、通常開けておくべき乗務員室のカーテンを閉めた状態で、業務用タブレットで業務に関連しない Web サイトを閲覧していたことが、当該列車に乗車されたお客さまからのご指摘により判明しました。
- 対 応 当該車掌については、社内規程に則り厳正に対処いたします。  
また、全乗務員に対して当該事象を周知し、改めてサービス規律の徹底を図ることにより、お客さまが安心してご利用いただけるよう再発防止に取り組んでまいります。

以 上