

2025 年 3 月 28 日
東日本旅客鉄道株式会社

鉄道車両の輪軸組立作業に関する一連の対応について

JR 東日本および JR 東日本グループ会社（総合車両製作所）における輪軸組立作業において、規定の範囲外の圧入力値を規定の範囲内の値に書き換えていた事象を発生させ、多くのお客さまや関係の皆様にご迷惑、ご心配をおかけいたしましたこと、改めて深くお詫び申し上げます。

本事象については、技術的な安全性を確認した上で運用に供していましたが、お客さまに安心してご利用いただくための高いサービス品質は、数値基準など決められたルールをしっかりと守ることにより確保されるものである、という品質管理の徹底という点において、大きな課題があったと受け止め、今一度、「究極の安全」の追求にグループ一丸となって取り組んでまいります。

今回、国土交通省より総合車両製作所宛に指示があった講ずべき措置に対し、最終的な報告を本年 3 月 28 日に行いました。本事象について、当社および総合車両製作所において実施している再発防止を含む対応について、お知らせいたします。

1 グループ全体のガバナンスについて

- ・ 2024 年 10 月 16 日に、緊急のグループ会社社長会議を開催しました。そのなかで、今回の事象を輪軸の事象、輸送サービスの事象と狭く捉えるのではなく、グループ全体がお客さまに提供するサービス全体の品質管理の問題として捉え、グループ全体に対する厳しい教訓として今後の業務にしっかり活かし、お客さまから寄せられる信頼やご期待に応えることについて認識を共有しました。そのうえで、トップマネジメントとして、コンプライアンス順守について周知徹底することを指示しました。
- ・ 従来、毎年実施しているコンプライアンス全社員教育において、今年度は本事象を踏まえた内容を加えて、グループ全社員に対して実施しました。
- ・ 本事象を受け、2024 年 12 月 9 日付で、当社ならびに総合車両製作所の責任者に対し、管理責任を問う人事上の措置を行いました。

2 グループ全体のコンプライアンスの取り組みについて

- ・ 総合車両製作所を含むグループ全社員を対象に、本事象を教訓としたコンプライアンス意識向上に向けた教育を実施しました。（2025 年 2 月 28 日までに実施済）
- ・ グループで働くすべての社員の行動規範として定めた「コンプライアンス・アクションプラン」に本事象を記載し、将来を含めた品質管理の教訓としました。
（2025 年 3 月 6 日に改訂済）
- ・ 上記教育に合わせ、グループ全社員を対象にコンプライアンス意識調査を実施しました。得られた回答をもとに、品質管理に活かしてまいります。

3 輪軸組立作業に関する取り組みについて

(1) JR 東日本

- ・ 規定値を下回っていた輪軸（76 本）について、営業運転に供する輪軸 66 本は 2024 年 11 月 21 日までに、営業運転を外れた輪軸 10 本は 2025 年 1 月 20 日に取替を終了しました。これにより、規定の範囲外にある輪軸は現存しません。
- ・ 輪軸組立作業については、国土交通省「鉄道車両の輪軸の安全性に関する検証会議」の報告書を受け、社内規程を全面的に見直し、輪軸に関する新たなルールを制定しました。（2025 年 3 月 1 日に制定済）
- ・ 鉄道車両における定期検査の業務実態把握を 2024 年 10 月から開始しています。把握の過程で実施基準に抵触する事象が発見された場合は速やかに関係運輸局に報告するとともに、実態把握を踏まえ、作業の標準化を進めています。（2025 年度末に完了予定）

(2) 総合車両製作所

- ・ 規定値の範囲外となっていた輪軸（2,114 本）について、輪軸組立作業を発注された各委託者（鉄道事業者等）へ 2024 年 10 月 8 日～10 月 24 日で個別にご説明し、検圧や再圧入のご要望がある場合には最大限対応することとしております。なお一部の委託者から検圧・再圧入のご要請を受け、これを実施しております。
- ・ 輪軸組立作業については、規程類の改定を実施し、作業実態やその他の必要事項を反映させ、各委託者（鉄道事業者等）からの圧入力値等の指示に従い作業を行うことを明記し、必ず作業実施前に委託者（鉄道事業者等）からの指示を確認することとしました。また、国土交通省「鉄道車両の輪軸の安全性に関する検証会議」の報告書を受け、各委託者（鉄道事業者等）と仕様書等契約内容の見直しについて協議するとともに、仕様書等が見直された場合は、それに合わせて規程類、手順書等の見直しも実施しています。
- ・ 必要な教育及び規程等の改定を行ったうえで、管理者（課長代理以上）が毎回作業に立ち会い、2024 年 10 月 29 日より輪軸組立作業を再開しました。これ以降、出力されるデータを修正できないようシステムを改修するとともに、記録漏れが発生しないよう、プレス機と記録計プリンターが連動する改修を実施しました。（2025 年 2 月 14 日に完了）
- ・ 2025 年 1 月までに、3 つの事業所（横浜・新津・和歌山事業所）における製造にかかわる作業の点検として、作業者・管理者によるチェックを実施した結果、今回の輪軸組立作業と同様な問題のある作業は発見されませんでした。

4 事象の報告と公表について

- ・ 2017年当時、当社において輪軸の組立作業における不適切な取扱いが発覚した際、規定の範囲外の圧入力値となっても、「しめしろ」「車輪間の内面距離寸法」を適切に管理することにより安全性を担保していると考え、グループ内の情報共有や運輸局への報告・公表を行わなかったことについて、当時の判断は適切ではなかったと重く受け止めています。
- ・ 本事象を踏まえ、我々が長い経験から導き出した「安全」に関する認識と、お客さまの「安心」の視点は異なるという考え方を常に持ち、お客さまの安心を阻害する恐れのある事象が発生した際には、速やかにグループ全体に共有するとともに、事実を適切に公表し、説明責任を果たし、必要な改善策を実行します。
- ・ あわせて、現場第一線を支援する企画部門が改善策のモニタリングを行うとともに、ルール・仕組みが正しく機能しているか確認し、必要により見直しを実施していきます。また、内部監査部門による監査を通じて、現場第一線、企画部門の業務の統制状況を確認し、グループ全体のガバナンス向上につなげていきます。
- ・ 今後もお客さまからのご期待に応えられるよう、安全を第一として品質管理の徹底と透明性の高い業務運営に努めます。

5 本事象に関するこれまでのリリース

(1) JR 東日本

- ・ 2024年9月20日 輪軸組立作業の点検結果について
https://www.jreast.co.jp/info/2024/20240920_ho03.pdf
- ・ 2024年12月9日 人事措置について
https://www.jreast.co.jp/info/2024/20241209_ho02.pdf

(2) 総合車両製作所

- ・ 2024年9月27日 輪軸組立作業における数値の差し替えについて
<https://www.j-trec.co.jp/news/130/030/20240927.pdf>
- ・ 2024年12月9日 人事措置について
<https://www.j-trec.co.jp/news/130/040/20241209.pdf>
- ・ 2025年1月31日 鉄道車両の輪軸組立作業における不適切な取扱いに対する改善措置について
<https://www.j-trec.co.jp/news/130/050/20250131.pdf>
<https://www.j-trec.co.jp/news/130/050/20250131b.pdf>