

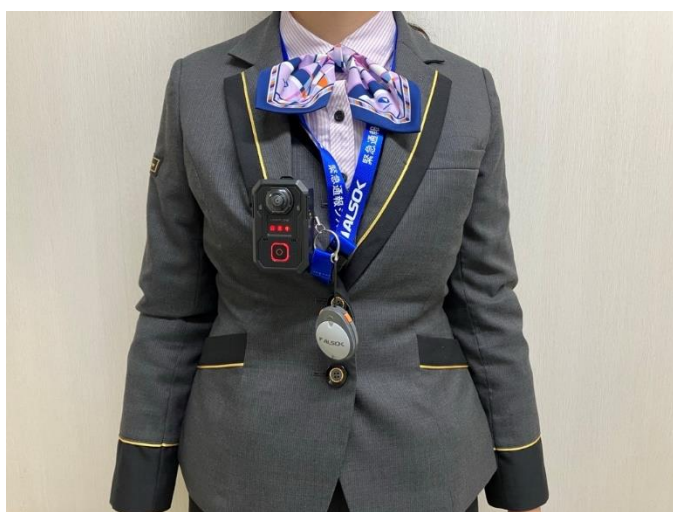


第26-02号

2026年4月6日

お客さまと駅係員の安全確保、サービス水準低下防止を目的に  
**4月16日、小田急線全70駅で駅係員にウェアラブルカメラを導入**  
～カスハラをはじめ異常時の早期解決のほか、構内巡回時など定められた場面に限定して活用～

小田急電鉄株式会社（本社：東京都新宿区 社長：鈴木 滋）は、2026年4月16日（木）に、小田急線全70駅にて、駅係員の胸部に装着する小型のウェアラブルカメラを導入します。これは、異常発生時をはじめ、駅係員が対応を行う現場の状況を記録することで、関係各所が当時の状況を的確に把握できるようにし、事実に基づいた判断を通じて、より適切な対応につなげることを目的としています。



試行時の装着写真



録画中のカメラ

本カメラは、ホームを含む駅構内でのお客さま同士のトラブルや犯罪行為、カスタマーハラスメント等が発生した際に着用します。状況を的確に記録することで確実な情報提供や適切な判断・対応を行うとともに、録画していることの明示によりこれらの抑止効果を高めることや早期収束に寄与し、お客さまと駅係員双方がより安全に過ごせる環境の実現につなげます。当社では、暴力・暴言を含むカスタマーハラスメントの発生件数が増加傾向にあり、これらは駅係員の安全を脅かすだけでなく、周囲のお客さまへ本来提供すべきサービスの提供に支障をきたす事態にもつながると考え、サービス品質低下防止の観点からも本施策を導入します。

さらに、駅構内の巡回時にも着用することとし、不審物の有無や駅設備の不具合箇所等を発見した際に状況を記録のうえ、関係各所へ正確かつ迅速に共有することで、必要な対応を速やかに行える体制を整え、駅構内のさらなる安全性向上に寄与します。

録画データは駅長の管理下で適切に保管し、定めた目的以外では一切使用しません。また、カメラ使用時には、異常発生時にALSOKへ瞬時に通報できる「ALSOK非常ペンダント」と併せて携行し、援助が必要な事態にも迅速に対応できる運用を構築します。

これまで、駅構内カメラや窓口への録音端末の設置など、お客さまサービスの品質向上や、お客さま・駅係員いずれも守るための環境整備を進めてまいりましたが、本件により一層強化します。

当社は、鉄道施設をご利用いただくすべての方に、いつでも安心してお過ごしいただけるよう、安全性の向上と快適な環境づくりに取り組んでまいります。

駅係員へのウェアラブルカメラ導入の詳細は、下記のとおりです。

## 記

- |               |  |
|---------------|--|
| 1 導入日         | 2026年4月16日(木)  |
| 2 導入場所<br>・台数 | 小田急線 全70駅<br>合計90台(各駅1~3台)   |
| 3 導入機器        | LINKFLOW P3000   |
| 4 使用方         | <p>以下の場面に限り、制服の胸部にクリップ、またはストラップで装着することとし、録画を行う際には、録画中であることが分かる状態で運用します</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 異常時：カスタマーハラスメントを含め、駅構内でトラブルが発生するなど、駅係員が異常時対応を行う際の状況記録<br/>(発生が予測される場合を含む)</li><li>・ 平常時：駅構内巡回における不審物・設備不具合等の発見時の状況記録、関係各所への共有</li><li>・ その他：安全確保や事実確認の必要性等から駅長が必要と認めた場合</li></ul> <p>※ 使用範囲は、上記の通り定めた場面に限定します</p> <p>※ 録画データは、駅長管理のもと適切に保管し、定められた目的以外には使用しません</p> <p>※ カメラ使用においては、ALSOK非常ペンダントを併用し、援助が必要な事態に迅速対応します</p> <p>※ カメラには約50時間分の録画データを保存でき、それを超える録画データは古いデータから順次消去される仕組みです</p> |
| 5 お問い合わせ      | 小田急お客さまセンター(営業時間 9:00~17:00)<br>電話：044-299-8200  |



## (参 考)

ウェアラブルカメラについては、2025年8月に世田谷代田駅で試行し、「即時に起動できる」「装着時の安定性が高い」「すぐに記録内容を確認できる」といった点を重視して複数機器から選定しました。2026年3月に再度試行期間を設け、これらの結果を踏まえ、4月16日から本運用を開始します。

以 上