

2013年6月17日

〒010-0001 秋田市中通7-1-1
東日本旅客鉄道株式会社（JR東日本）
秋田支社長様

〒[REDACTED] 東京都足立区[REDACTED]
半沢一宣（自筆署名・捺印）

秋田新幹線における多目的室の不適切な運用方の改善についての要望書

拝啓 時下ますますご盛業のこととお喜び申し上げます。

さて、私は、数年前から、新幹線・特急列車のバリアフリー化について、全国規模での調査・集計作業を続けている者です。

この件に関連して、最近、看過し難い問題に遭遇いたしましたため、改善いただきたくお便りさしあげることになりました。

私は、今月15日（土曜日）の早朝、E5系とE6系のバリアフリー設備の調査のため東京駅を訪れた際、同駅6時56分発の「スーパーこまち3号」（Z7編成を充当）で、多目的室が車内販売準備室（商品置き場）の一部として使われているのを目撃しました。

（そのとき撮影した証拠写真を【添付資料1】として同封します）

しかし多目的室とは、体の不自由な人が横になったまま乗車したり、体調が優れない人が一時的に休憩したり、母親が赤ちゃんに授乳したりするなどの利用を想定した、乗客のための設備であるはずで、その多目的室を、車内販売乗務員が自分たちの都合で勝手に占有してしまうというのは、いかがなものでしょうか。

秋田新幹線で運用されるE6系とE3系では、いずれも多目的室が車内販売準備室の向かいにあります。このため、車内販売乗務員にとっては、車内販売準備室に入りきらない（？）商品の保管場所として、重宝な存在なのでしょう。しかし、本来は乗客（公衆＝Public）のための設備を、乗務員が業務用室（Private）として使うことが、乗客に対する迷惑行為であり、また社会一般のルールに違反した公私混同でもあることは、私が指摘するまでもなく明らかでしょう。

私は、この列車の12号車の車掌室に乗務していた車掌（氏名失念）に、車内販売員が多目的室を商品置き場として使うのをやめさせるよう、注意を促しておきました。

この車掌は「お客様が多目的室をご利用になるときは商品を撤去することになっていきます」旨を私に答えていました。

しかし、多目的室を利用しようとした乗客が、案内された多目的室の中に車内販売の商品が山積みされているのを見たら、どんな気持ちになるのでしょうか？ 私だったら、後で商品の数と売上金額とが合わなかったとき私が商品を盗んだと誤解されたり、最悪の場合警察沙汰にされてしまったりするかもしれないと思うと、多目的室の利用を遠慮するよう促す無言の圧力を感じてしまうだろうと思います。その結果、例えば私の身内（妻や姉・妹など）が授乳のため他の乗客の視線がある場所で胸を露出しなければならなくなったとしたら、妻たちだけでなく私も嫌な気持ちにさせられてしまうに違いないことは、想像に難くありません。

私が、車内販売乗務員が多目的室を商品置き場に使っていたのを目撃したのは、今回が

初めてではありません。2007年2月24日（土曜日）に秋田駅で、同駅12時01分発の「こまち16号」（R1編成を充当）でも、同様の行為を目撃しています。

この件について私は、2008年9月17日付で貴社本社へ送った「新幹線・特急列車の車内設備のバリアフリー化推進に関する要望書」【添付資料2】の中で、この問題を指摘し改善を促しておきました。

これに対しては、同年10月14日付で、お客さまサービス部次長の小布施由武様（当時）から「列車内のアテンダント業務を委託している株式会社日本レストランエンタプライズに事実関係の調査を指示いたしましたところ、ご指摘のような実態があることが判明いたしました。当該会社へは、多目的室には商品や私物を置かないよう、教育・指導を指示いたしました。今後は、当該会社の管理者が、ルールが守られているかチェックもいたします」という回答を頂戴しておりました【添付資料3】。にもかかわらず、私は今回再び同じ事例を目撃したわけです。

このことから、株式会社日本レストランエンタプライズ（NRE）の列車乗務員と管理職たちは、かつて貴社から指導を受けたことについて反省せず（なぜ多目的室を自分たちの業務に利用してはいけないのかを考えることなく）、今日に至るまで多目的室の私物化を組織的・確信犯的に続けてきたのだと、私は理解せざるを得ないわけです。

私がここ数年の間に観察してきた限り、東北・山形・上越・長野の各新幹線、さらには東海道・山陽・九州新幹線では、車内販売乗務員が多目的室を商品倉庫に流用していたのを目撃したことはありません。すなわち、この問題は秋田新幹線に特有の現象であるわけです。したがって、この問題については、NREに幾つかある列車営業支店のうち、秋田新幹線を担当する支店に特有の企業体質に、根本原因があると考えられるわけです。

これらの点を踏まえ、私は、貴社が、秋田新幹線を担当するNREの列車営業支店に対して以下の処置を講じることを、要望します。

1. 車内販売乗務員が多目的室を自分たちの業務に利用してはいけない理由などについて、再度、周知・教育を行うこと。
2. 車内販売の商品の積み込みを、車内販売準備室に収容しきれる（多目的室を使わないで済む）範囲内の量に制限すること。
3. 車内販売準備室にも多目的室など他の場所と共通の鍵を使用している現状を改め、車内販売準備室のみ他の場所と異なる鍵（南京錠など）を使用させること。
4. その上で、車内販売乗務員全員から、現行の鍵を回収すること。
5. 車内販売準備室の鍵を変更した後で、車内販売乗務員が現行の鍵を使って多目的室を開け商品倉庫として使った場合には、乗務停止などの懲戒処分の対象とすること。

何かとご多忙のおり誠に恐縮ですが、上記の要望項目についての貴社の見解と（これらの処置を行わない（行えない）のであればその具体的な理由も）、貴社がNREに対して行った指導内容の詳細などにつきまして、今月末日までに書面にてご回答くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。電話でのご回答は、拙宅の電話が家庭の事情でつながりにくいなどのため、貴社にもご迷惑をおかけしてしまうおそれがございますので、ご遠慮いただければ幸いです。

なお、本状と貴社からの回答内容につきましては、新幹線・特急列車のバリアフリー化の進捗状況に関する情報として、私が所属する交通権学会その他の場で報告・公表させていただく場合がございますことを、あらかじめご了承願います。

末筆ながら、貴社の今後ますますのご発展と無事故をお祈りしております。

敬具

2013年6月17日：JR東日本秋田支社長あて
「秋田新幹線における多目的室の不適切な運用方の改善についての要望書」

記事 レターパック追跡番号と配達完了日および配達郵便局
第2262-2152-6440号
平成25（2013）年6月18日 秋田中央郵便局にて配達完了

2013年6月17日：JR東日本秋田支社長あて
「秋田新幹線における多目的室の不適切な運用方の改善についての要望書」



【添付資料1】 車内販売乗務員に商品置き場＝業務用設備として利用されてしまっている多目的室。2013年6月15日（土曜日）6時50分頃、東京駅発車前の「スーパーこまち3号」（Z7編成、車両番号E611-7）で撮影。右の写真では、ここが多目的室であることと利用方法について書かれた乗客向けの案内札が、壁にかけられているのが見える。