

2013年7月6日

〒151-8578 東京都渋谷区代々木2-2-2
東日本旅客鉄道株式会社（JR東日本）
代表取締役社長 富田哲郎様
鉄道事業本部長 柳下尚道様

〒[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などについての要望書

拝啓 時下ますますご盛業のこととお喜び申し上げます。

私は2008年9月17日付で「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1】、以下「前回の要望書」といいます)を送らせていただいた者です。

このたび、標記の件について、前回の要望書に記した項目が改善されていない問題点があることが判明いたしましたので、貴社の見解を明らかにしていただきたく、再度お便りさしあげることになりました。

1. 事実経過

(1) 前回の要望書について

私は、前回の要望書の中で、秋田新幹線「こまち」の11号車にある多目的室が、車内販売の商品倉庫として流用されている問題点を指摘し、改善を要望しました。これに対して貴社からは、同年10月14日付でお客様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（半沢注：以下「NRE」といいます）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2】。

(2) 先月15日の「スーパーこまち3号」での出来事

ところが私は、本年6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とき、同駅6時56分発の「スーパーこまち3号」で、多目的室が商品倉庫として使われているのを再び目撃しました。

（そのとき撮影した証拠写真を【添付資料3】として同封します）

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ます」旨を私に答えていました。

(3) 貴社秋田支社の対応

私は、「スーパーこまち」の車掌の説明に疑問を感じたため、本年6月17日に貴社秋田支社長宛てで「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4】、以下「秋田支社宛て要望書」といいます)を送付しました。

また並行して、秋田県のローカル紙「秋田魁（さきがけ）新報」にも投書を送りま

した。

この投書は、6月25日付の同紙「声の十字路」欄に掲載され、追って同28日付の同欄には貴社秋田支社からの回答（以下「秋田魁新報での回答」といいます）も掲載されました【添付資料5】。

ところが秋田支社は、秋田魁新報での回答で事足りると考えているのかどうか、秋田支社宛て要望書に対する回答書を送ってくださらないまま、今日に至っています。しかし、秋田魁新報での回答には、私が秋田支社宛て要望書に記した要望事項への回答内容が含まれていません。すなわち私は、秋田支社から未だ回答をいただけていません。

2. 疑問点

(1) 車内販売員が多目的室を商品倉庫として使ってはいけない理由

そもそも多目的室とは、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（公衆=Public）のための設備であるはずで

その多目的室を、車内販売員が業務用（Private）として勝手に使用するの、社会一般のルールに違反した公（Public）私（Private）混同であり、また乗客に対する迷惑行為以外の何物でもありません。

また、多目的室を利用しようとした乗客が、車掌から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自身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。

(2) 秋田魁新報での回答と「スーパーこまち」車掌の説明との矛盾

秋田魁新報での回答には、

「(NREの乗務員は) 発車までには(多目的室に仮置きしていた) 商品を販売用のワゴンに積み、(発車後は乗客に) 多目的室をご利用いただけるようにしております」

とあります。

しかし、先月15日の「スーパーこまち3号」に乗務していた車掌は、

「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ます」

旨を私に話していました。

この車掌の説明は、多目的室には発車後も販売品を置いてあることと、車掌がそれを容認していることとを、強く示唆するものです。

つまり、秋田魁新報での回答と「スーパーこまち」の車掌の説明とは、互いに矛盾しているわけです。

私には、NREが貴社や社会への体面を取り繕うため、実際には発車後も多目的室内に商品を置いているのに、置いているのは発車前だけだという虚偽の報告を貴社へ行っていたのではないかという疑問を、禁じ得ないのです。

(3) 第一当事者であるNREが公式見解を明らかにしないことへの疑問

今回の問題で根本的に悪いのは、NREを指導監督する立場にある貴社ではなく、多目的室を私物化していた実行犯、すなわちNRE（の乗務員たち）です。

にもかかわらずNREは、本日現在、秋田魁新報へ回答を寄せることも、同社のホームページにお詫びを掲載することもしていません。つまり、NREが今回の件を本当に反省しているのかどうか、改悛の情が伝わってこないのです。

現状では、私にはNREが、自分の粗相を親（貴社）に謝らせて自分は涼しい顔をしている、悪ガキみたいなものに思えます。

こんなことではNREは、当分の間は多目的室に商品を置くのを自粛したとしても、ほとぼりが冷めた頃、例えば秋田竿灯祭りやお盆の帰省シーズンなどの繁忙期（販売品の積み込み量を増やす書き入れ時）に、再び多目的室を商品倉庫として使い始めるのではないかと、案じられてなりません。

個人的には、NREのこういう企業体質を踏まえると、同社の車内販売は利用したくありませんし、また乗務してほしくもありません。それどころか、NREの乗務員を見ると不快感を覚えることが予想されるため、「今後は貴社の新幹線・特急列車を利用するのは避けるべきだろうか？」とさえ考えてしまうのです。

3. 要望事項

(1) 再発防止策について

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がありません。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ます。

このことを踏まえ、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）範囲内の量に制限させること。
- 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を使用させること。
(NREの前身である日本食堂株式会社では、かつて東海道・山陽新幹線0系の37形のビュフェで、車内販売商品倉庫の部分に南京錠を使用していました。
それと同様の方式を、NREにも義務づける必要があると考えられます)
- ④その上で、車内販売乗務員全員から、現行の鍵を回収させること。
- 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よう指示すること。

上記5項目の実施の可否と、その理由について、ご説明願いたく存じます。

(2) 多目的室の運用方に関する抜き打ち調査の実施について

貴社には、NREが多目的室を商品倉庫代用として使用していないかどうかを、今後も継続的に監視していく責務があると考えられます。

繁忙期を中心に、秋田・東京の各駅発車前と、上り列車では秋田→大曲間、下り列車では東京→大宮間あたりで、貴社社員が身分を隠した覆面状態で抜き打ち調査を行うのが適切かと思われまます。

この抜き打ち調査の実施の可否と、その理由について、ご説明願いたく存じます。

(3) 今回の件に係るNREの公式見解の開示と、回答書の請求について

貴社には、NREを指導・監督する立場にある者として、今回の件に係る事実関係とNREの見解をホームページなどで公表するよう、同社に指示・命令すべき責務があると考えられます。

もしもNREが公表を拒むようであれば、NREには自らの不祥事を隠蔽する体質が存在することになり、再発防止は望めないと考えられるからです。

また私は、今回の問題についての見解を、貴社だけでなくNREからも、書面にてご回答いただきたく存じます。ただし私は、貴社が私の氏名以外の個人情報（住所など）をNREへ提供することを望みません。お手数をおかけいたしますが、貴社がNREからの回答書を預かり、私への郵送を取り次ぐ形を取っていただきたく存じます。

これらの指導および回答取り次ぎの可否と、その理由について、ご説明願います。

(4) E6系の多目的室の面積の拡大

この項目はNREの問題とは無関係です。

先月15日の「スーパーこまち3号」でE6系の多目的室の内部を拝見したとき、その面積（幅）がE3系よりも狭くなっているのが気になりました。

E3系では（手動の）車いすのまま入れる広さがありましたが、E6系では明らかに車いすが入れない狭さになっていたからです。

しかし「成田エクスプレス」用E259系では、在来線規格の車両限界でありながら、改良型電動ハンドル式車いすのまま入れる多目的室を設置することに成功しています。この例にならい、E6系や山形新幹線「つばさ」用E3系の多目的室も、改良型電動ハンドル式車いすに対応できる面積・構造とする改造が望まれます。

この点に関しては、「スーパーひたち」「フレッシュひたち」用E657系ほか貴社の在来線特急型車両の各形式においても同様です。

何かとご多忙のおり誠に恐縮ですが、上記の要望事項についての貴社の見解（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）につきまして、今月20日（土曜日）までに必着の書面にてご回答くださいますよう、よろしく願い申し上げます。NREからの回答期限も同じ日とし、貴社からの回答書にNREからの回答書を添付する形でお送り願います。

なお電話でのご回答は、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。

また、本状と貴社およびNRE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、あらかじめご了承ください。NREにも、この旨をお伝え置き願います。

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

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2262-2152-6451号
平成25（2013）年7月8日 代々木郵便局にて配達完了