

2013年7月10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」について  
（照会項目の追加のお知らせ）

前略失礼いたします。

私は、今月6日付で標記の要望書（以下「[今回の要望書](#)」といいます）をお送りした者です。

今回の要望書をお送りしたのとは行き違いに、今月8日、貴社秋田支社の総務部サービス品質改革室長の高山信一様から同封の回答書（以下「[秋田支社からの回答書](#)」といいます）が届きました。

しかし、秋田支社からの回答書の内容におかしい点がありますので、事実確認のため、再度お便りさしあげることになりました。

私が秋田支社からの回答書で疑問に感じたのは、

「ワゴン販売を担当している車内販売員は多目的室の鍵は所持しておりません」と記されている点です。

仮にこれが事実だとすると、以下の2つの矛盾点が生じるからです。

1. 車内販売員が多目的室の鍵を持っていなかったのだとしたら、商品を仮置きするために多目的室を開けられるはずがないことは、小学生でも理解できます。  
つまり、他に多目的室の鍵を持っているのは運転士と車掌だけのはずですから、貴社の乗務員が車内販売員に便宜を図って多目的室を開けていたと考えなければ、話全体の辻褄が合わないことになるわけです。  
貴社の乗務員がそういうことをしていたのであれば、NREよりも貴社のほうに問題があることにならないでしょうか。  
また、仮に多目的室を通常施錠しない取り扱いとしているのだとしたら、特定特急券で乗車できる秋田～盛岡間や、自由席の設定がある「やまびこ」「なすの」として運用される際、多目的室が自由席代用の設備に成り下がってしまい、本来の機能を果たせなくなってしまう問題が生じてしまいます（JR九州787系（DXグリーン付6両編成の2号車）の「マルチスペース」が、正にこの状態です）。
2. 今回の要望書に添付したE6系の多目的室の写真には、多目的室の利用方法が書かれた案内板が写っています。  
この案内板には、  
「ご利用のお客さまは、車内アテンダントもしくは車掌にお申しつけください。  
（車掌室は12号車にございます）」  
との文言が記載されています。

2013年7月10日：JR東日本本社あて  
「秋田新幹線における多目的室の不適切な運用方の改善などについての要望書」について

もしも車内販売員（＝車内アテンダント）が多目的室の鍵を持っていないのだとしたら、乗客が車内販売員に多目的室の利用を申し出た場合、車内販売員から車掌へ取り次ぐ二度手間が発生することになり、サービスの迅速化という点で問題が生じるはずですから、

「ご利用のお客さまは、車掌にお申しつけください」

と記載しなければおかしいはずです。

にもかかわらず「車内アテンダントもしくは」という文言が含まれているのは、車内販売員も多目的室の鍵を持っていることを、強く示唆するものです。

以上の理由から、私は、秋田支社からの回答書に虚偽の記載があるのではないかとこの疑いを禁じ得ません。

貴社におかれましては、今回の要望書に記載した4項目と共に、本状に記した疑問点、特に車内販売員は本当に多目的室の鍵を持っていないのか（持っていることをNREが貴社に申告していない＝隠し持っているのではないか）についても合わせて調査の上、今月20日（土曜日）までに書面にてご回答くださいますよう、お願い申し上げます。

なお既報のとおり、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。

取り急ぎ用件のみにて失礼いたします。

以上

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2262-2152-6462号  
平成25（2013）年7月11日 代々木郵便局にて配達完了

2013年7月10日：JR東日本本社あて  
「秋田新幹線における多目的室の不適切な運用方の改善などについての要望書」について

**【参考写真】**

E6系の多目的室の利用方法について記した乗客向けの掲示板。

多目的室内の壁に掛けられていた。

2013年7月6日付要望書の【添付資料3】の写真の一部分を拡大したもの。

