

「新幹線車両の特大荷物スペース・コーナー」に関する申し入れ

新幹線車両の特大荷物スペース・コーナーにおいて、旅客が間違えて利用するケースが頻発しており、旅客同士のトラブルや、乗務員や警備員への苦情が後を絶たない状況が続いています。特に訪日外国人の中には、予約した旅客の場所という認識が全くなく、勝手に利用するケースが見受けられ、トラブルや苦情の温床となっています。

今年、4月13日から開催される関西万博が始まれば、さらに深刻な問題になることが予測できます。

また、最繁忙期における新幹線全車指定席の特大荷物スペースの取り扱いで乗務員及び旅客への周知に対して問題が発生しています。したがって、早急な対策が必要であると考え、会社に対して以下の申し入れをしました。

1. 新幹線車両の特大荷物スペース・コーナーの問題について

旅客が特大荷物スペース・コーナーへの荷物の置き間違いが頻発しているが、表記方法や旅客への周知方法に問題があると考えます。会社の考えを明らかにすること。

2. 新幹線車両の特大荷物スペース・コーナー利用時の確認について

旅客が乗車後に誤って予約スペース・コーナーに荷物を置かないよう事前に確認する必要があります。関西万博開催期間中は特にトラブルが頻発すると考える。また、収納できず、車両のデッキに置かれた荷物が転がり、車内から車外へ転がり落ちる事故が発生することも考えられる。よって荷物確認に必要な巡回乗務員をあらたに設けること。

3. 新幹線全車指定席における特大荷物スペース・コーナーの正式な取り扱いについて

新幹線全車指定席における特大荷物スペース・コーナーの正式な取り扱いを明らかにすること。

4. 具体的に発生した新幹線全車指定席における問題について

1月4日、新幹線全車指定席において、新幹線車両の特大荷物スペース・コーナーの取り扱いに対し、旅客からコールセンターへ担当車掌に対して苦情が寄せられた。今回の事象に対し、旅客及び乗務員に対する周知及び取り扱いに不備があると考えます。会社の見解を明らかにすること。

5. 会社の対策について

今後、新幹線全車指定席における特大荷物スペース・コーナーの取り扱いに対し、旅客からの苦情等が発生しないように対策を講じること。

以上