ＪＲ東海労働組合
業務速報

ＮＯ．１１７２
２０１９．１１．１
ＪＲ東海労働組合
発行　木下　和樹
編集　森下　暢紀

申第6号
「新幹線車内への特大荷物置場設置と事前予約制の導入」に関する申し入れに対する窓口回答

８月２９日、会社はホームページにて、新幹線車内に大きな荷物を持ってご乗車されるお客様が増加しているので、これに備え、東海道・山陽・九州新幹線では、事前予約制を導入することを発表しました。

新幹線乗務員の各運輸所では、訓練時にその旨を説明しましたが、詳細なことまでは判らず、混乱を招いている。また、荷物の車内持込についてルールはＪＲ６社で共通に決められているはずですので、東海道・山陽・九州の各新幹線のみのルールであるならば、ＪＲを利用するお客様にも混乱を与えることになるほか、新幹線乗務員が業務上、更なる業務量の負担が増えることになるので、詳細を確認するために団体交渉の開催を会社に申し入れましたが、窓口での回答となりました。

申し入れ内容と回答は、以下の通りです。

「新幹線車内への特大荷物置場の設置と事前予約制の導入」に関する申し入れ

会社は８月29日、「新幹線車内に大きな荷物を持ってご乗車されるお客様が増加しています。」として「これに備え、東海道・山陽・九州新幹線では、車内に一定以上の大きさの荷物を持ち込む際は、今回設置する荷物置き場を指定席とセットで予約したうえでご乗車いただく事前予約制を導入します。」とホームページで発表した。

会社発表によれば、特大荷物置場の設置箇所は１両あたり当面５席分しかなく、来年に開催されるオリンピック・パラリンピックに向けた乗客の増加と持ち込まれる荷物の増加に対応できるとは到底思えない。事前予約なく特大荷物を持ち込まれた場合には、持込手数料として1,000円を徴収するとしているが、乗務員と乗客とのトラブルなど混乱の原因にもなりかねないと懸念する。現在

でも乗務員はデッキなど車内に放置された荷物の対応に苦労しているのである。これでは「新幹線車内業務見直し」によって業務量が増大している乗務員の負担がさらに増大することになるため、ＪＲ東海労はこの施策には反対し荷物室の増設など抜本的な対策を求める。

　また、このように乗務員の業務内容の変更に関することがあるにもかかわらず、労働組合に説明もなく発表する会社の姿勢は労使の信義則に反するものと言わざるを得ない。

　従って、下記の通り申し入れるので早急に団体交渉を開催すること。

記

１．「事前予約制」の導入に関する詳細な内容と、導入によって乗務員等、社員の業務がどのように変わるのか明らかにすること。

（回答）

　近年、海外からのお客様の増加もあり、新幹線車内に大きな荷物を持ってご乗車されるお客様が増加しており、来年には東京２０２０オリンピック・パラリンピック競技大会が開催され、車内に持ち込まれる大きな荷物は更に増加することが見込まれる。これに備え、東海道・山陽・九州新幹線では、車内に一定以上の大きさの荷物を持ち込む際は、今回設置する荷物置場を指定席とセットで予約したうえでご乗車いただく事前予約制を導入する。これは、ご旅行前からお座席の近く荷物置場を確保いただけるとともに、乗降扉付近などの荷物置場に荷物を収納することでスムーズに乗降していただくことが可能になり、さらに安全で安心かつ快適に新幹線をご利用いただきたいという施策意図をもって開始するものである。

　車内においては、本施策が定着することにより、持ち主不明の荷物に関わる車内業務が減少すると考える。

　駅においては、制度が定着するまでの間、お客様対応が増加する可能性があるが、大きな荷物をお持ちのお客様のご利用が多い駅では、駅係員による案内に加え主な改札に案内スタッフを配置し、荷物サイズの確認のお手伝いや「特大荷物スペースつき座席」の予約に関するご案内等を実施することも検討している。

２．　車イスを利用している乗客はこれまで最後部座席の後ろに車イスを置いているが、導入後はどのような取り扱いになるのか明らかにすること。

（回答）

　一般に車椅子は特大荷物のサイズに該当しないため、特大荷物置場つき座席の事前予約は不要であるが、最後部座席の後ろ（客室妻部）に車椅子等を置くことを希望される場合には、当該座席をご利用頂くことで、安心して置場を確保いただけるようになる。

３．事前予約を行ったにもかかわらず、事前予約のない乗客が「荷物スペース」に荷物を置いた場合の対応はどうするのか。またこの場合の対応は誰が行うのか明らかにすること。

（回答）

客室妻部は、特大荷物置場つき座席をご予約いただいたお客様のために確保した荷物置場であることから、ご予約のないお客様は荷物を置くことはできない。このような事象を認めた際は、持ち主不明の荷物として、これまで通り乗務員により必要な確認を行う。

４．最後部座席を予約できなかった場合に「荷物スペース」のみの予約は可能なのか明らかにすること。

（回答）

荷物スペースは、特大荷物スペースつき座席とセットでご予約いただくことから、荷物スペースのみの予約はできない。

５．事前予約がない場合は駅の測定台で大きさを計測するとしているが、これは駅社員が測定するのか、また混雑時の対応を明らかにすること。

（回答）

荷物の大きさに不安があるお客様には、ホームページ等で新幹線への荷物持込みに関するルールをわかりやすくご案内するとともに、新幹線各駅の主な出改札に設置する荷物サイズを測定できる台により、お客様ご自身で確認いただくことができる環境を整える。

これらを前提としつつ、制度が定着するまでの間、お客様対応が増加する可能性があるが、大きな荷物をお持ちのお客様のご利用が多い駅では、駅係員による案内に加え主な改札に案内スタッフを配置し、荷物サイズの確認のお手伝いや「特大荷物スペースつき座席」の予約に関するご案内等を実施することも検討している。

６．自由席についてはどのような取り扱いになるのか明らかにすること。

（回答）

特大荷物を持ち込む際は「特大荷物スペースつき座席」を事前にご予約いただくことが必要となることから、自由席にはお持ち込みいただくことができない。

７．新幹線車内の荷物置場については、車内に荷物室を増設することや荷物棚の形状を変更するなど、抜本的な対策を行うこと。

（回答）

そのような考えはない。

８．　「事前予約制」の導入は、車イス利用者の利便性低下や洗面所の一部廃止などサービスの低下を招く。また事前予約なく乗車した乗客と乗務員の間でトラブルが発生しかねない。こうしたことが乗務員へのさらなる負担増加につながるため、この施策の実施に反対である。

（回答）

サービス開始にむけて、ホームページ等によりお客様への周知を十分に行うとともに、新幹線各駅の主　な出改札に設置する荷物サイズを測定できる台により、お客様ご自身で確認　いただくことができる環境を整える。

９．会社はマスコミ等に発表する前に、なぜ労働組合へ説明を行わないのか明らかにすること。また、今後このような発表を行う際は事前に労働組合に説明すること。

（回答）

協約に則り、適切に対応している。

以　上