

## 努力しないと座れない 「セルフサービス」、これでいいのか！

常磐線の特急列車では、指定席特急を購入しても指定された座席に別の旅客が着席している事象が後を絶たず、そのことが原因で車掌が暴行を受ける事件も発生しています。

JR東日本は、「指定席特急券をお持ちでも、その座席を座席未指定券など指定席券をお持ちでないお客さまが利用している場合があります。お手数ですが、着席されているお客さまにお声がけください。」と案内しています。

利用している座席の指定席特急券をお持ちのお客さまがいらっしゃいましたら、お手数ですが席をお譲りください。

※この場合には、他の空席やデッキ等をご利用ください。

If a passenger who possesses a Reserved Seat Ticket for the seat you are using shows up, please offer them your seat.

\*In these cases, please use another unoccupied seat or stand near the exit.

如有持指定座席特快車票的旅客前來表示這是他的座席・請讓出座席・

※如過此情況・請就座至其他空位・或使用車廂連接通道等空間・

如有乘客持指定座席特快票來到您就坐的空席時・請讓出座席・

※此情況下・請就坐其他空位・或使用車廂連接通道等空間・

이용 중인 좌석에 지정석 특급권을 소지하신 고객이 오시면 불편을 끼쳐 죄송합니다만, 자리를 양보해 주시기 바랍니다.



「わかりました。どうぞ」

"I understand. Here you go!"

「不好意思・請坐！」

「不好意思・您請！」

「아, 그렇군요. 앉으세요!」

「この座席の指定を受けています」

"I have a reservation for this seat."

「您好・這個座席是我的指定座席。」

「您好・這個座席是我的指定座席。」

「이 자리는 제 자리인데요!」



怖そうな人が  
座っているぞ。  
車掌、助けてよ～

新着席サービスが周知出来たとしても、全ての旅客が席を譲り受けることが出来るとは限りません。

このことが原因で旅客トラブルに発展するケースも発生しています。

※「成田エクスプレスのご利用案内ポスター」

10月20日の運用改定以降、車内巡回の回数が減り、巡回できないケースも発生しています。そのため、お客さまは自ら努力しないと着席できず、いわばセルフサービス状態となっています。

車掌の一人乗務について、JR東日本は利用者に対して、どのように周知したのでしょうか。利用者に対する姿勢が問われています。