

2022年8月13日
西日本旅客鉄道株式会社

車掌のドア扱い誤りによりお客様が乗降できなかった事象について

2022年8月12日、琵琶湖線栗東駅でお客様が快速電車に乗降できない事象が発生しました。ご利用のお客様にはご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。

1. 発生日時

8月12日（金） 21時21分頃

2. 場 所

琵琶湖線（東海道本線） 栗東（りっとう）駅

3. 列 車

上り快速電車 8両編成 ご乗車のお客様 約130名
姫路（18時32分）発 野洲（21時27分）行

4. 概 況

21時24分頃、当該電車の運転士及び車掌は、守山駅に停車中、車内のお客様から「（前駅の）栗東駅でドアが開かなかったため降車できなかった」と申告を受けました。

確認の結果、栗東駅に到着後、8両全てのドアが開扉しなかったことにより約40名のお客様が同駅で降車できず、2名のお客様が同駅から乗車できなかったことが判明しました。

- ・栗東駅で降車できなかった約40名のお客様については、守山駅で降車後下り快速電車^{※1}にご乗車いただきました。

※1 守山駅21時31分発のところ、4分遅れの21時35分に発車

- ・栗東駅で乗車できなかった2名のお客様については、後続電車^{※2}にご乗車いただきました。

※2 栗東駅21時36分発のところ、2分遅れの21時38分に発車

5. 原 因

車掌がドアの開閉操作をする際に、ドアの開閉状態を十分に確認していなかったためです。

6. 対 策

今回の事象を他の乗務員にも周知し、ドア操作の取り扱いを改めて指導、徹底してまいります。