

2020年11月19日
西日本旅客鉄道株式会社

和歌山線 お客様が降車できなかった件について

2020年11月18日、普通列車にご乗車のお客様が、和歌山線岩出駅で降車できない事象が発生しました。ご利用のお客様には大変ご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。

- 1 発生日時 2020年11月18日（水） 午後6時49分頃
※お客様から申告をいただいた時刻
- 2 場 所 和歌山線 岩出（いわで）駅
- 3 列車名 上り普通列車（和歌山駅発 橋本駅行） 4両編成
和歌山駅（午後6:24）発 橋本駅（午後7:33）行
- 4 概 況 午後6時49分頃、当該列車の運転士は下井阪（しもいさか）駅到着後、お客様から「車内放送が正常に流れなかったため、岩出駅（下井阪駅のひとつ手前の駅）で降車できなかった」との申告を受けました。
確認の結果、岩出駅到着時に、誤った車内放送が流れていたことが判明しました。

※当該のお客様は、次の下り列車に乗車していただき、岩出駅までお戻りいただきました。
※他のお客様から降車できなかったとの申告は受けていません。
- 5 原 因 岩出駅到着の際、自動放送が正常に動作しなかったためです。

以上