2026 年 6 月 15 日
九州旅客鉄道株式会社

お客さまが乗降できなかった事象について

6月14日、17時02分頃、長崎本線 新鳥栖（しんとす）駅において、特急列車の車掌が乗降ドアの開閉操作を誤ったため、乗降ドアが開かずお客さまが列車に乗降できなかった事象が発生しました。ご利用のお客さまには大変ご迷惑をおかけしました。概況は下記の通りです。

記

１　発生日時　　６月14日（日）17時02分頃
※当該列車が新鳥栖駅に到着した時刻

２　発生場所　　長崎本線　新鳥栖（しんとす）駅
＜佐賀県鳥栖市原古賀町３０２－２＞

３　列　　車　　下り特急列車「みどり45号」６両編成
（博多駅　16時34分発 ～ 佐世保駅　18時21分着）
乗車人数　約190名

４　概　　況　　６月14日、17時02分頃、長崎本線 新鳥栖駅に停車した際、当該列車の車掌が、乗降ドアの開閉操作を誤り、ドアを開けないまま列車を発車させました。これにより、新鳥栖駅で降車予定であった２名のお客さまが降車できず、また少なくとも約10名のお客さまに乗車いただくことができませんでした。

５　列車影響等　　新鳥栖駅でご乗車できなかったお客さまを後続の特急列車（リレーかもめ47号）にご案内し、武雄温泉駅で「みどり45号」へお乗り換えいただくため接続待ちを行ったことから、同列車に約30分の遅れが発生しました。

６　原　　因　　車掌が乗降ドアの開閉操作を誤りドアを開けず、また車掌・運転士ともにドアが開閉したことを確認しないまま列車を発車させたため

７　対　　策　　確認作業を徹底するよう指導し、再発防止を図ってまいります

以　上