

神戸新交通ポートアイランド線 貿易センター駅での お客さまが乗降できなかった事象について

2025 年 4 月 16 日、当社神戸新交通ポートアイランド線の貿易センター駅において、車両故障等により、お客さまが列車に乗降できない事象が発生いたしました。

お客さまにご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

記

1. 発 生 日 時 2025 年 4 月 16 日（水曜） 20 時 52 分
2. 発 生 場 所 ポートアイランド線貿易センター駅 1 番線（下り）
3. 概 要
 - ・ 20 時 52 分、貿易センター駅 1 番線に到着の列車（三宮 20 時 50 分発神戸空港行き）において、停止位置を約 1.7m 手前で停車（ショート停止）し、お客さまが乗降できない事象が発生しました。
 - ・ 一方、列車を運行・監視する司令所では、列車が行き過ぎて停車した旨の異常を検知（オーバー停止）しており、司令所での異常検知と実際の列車の停止位置が不一致の状態であった。（ショートとオーバーの不一致）
 - ・ オーバー停止を検知した司令所では、監視モニターを確認後、当該列車に対して列車扉・ホームドアの開操作を行い列車扉・ホームドアを開しましたが、お客さまが乗降できる状況ではなかったため、後方へ停止位置修正の操作を行いました。
 - ・ その際、列車が前進(※)したため、速やかに停止操作を行ったが、次の区間まで進行してしまい、当駅でお客さまが乗降できない状況となりました。

(※) 司令所係員の操作手順の一部誤りと思われませんが、詳細は現在調査中。
4. 影 響 貿易センター駅で乗車しようとしたお客さま 5 名及び降車予定のお客さま 2 名にご迷惑をおかけしました。
5. 原 因 司令所での異常検知と実際の列車の停止位置が不一致の場合、係員を派遣すべきところでしたが、司令所ではオーバー停止と認識している中でこの事象が発生しており、車両故障と司令所係員の監視、操作確認が不十分であったことが原因と考えております。
6. 対 策 車両故障の解消、及び処置手順の見直しを行い、再発防止に努めてまいります。

以 上