

2026年9月4日

東海旅客鉄道株式会社

お客様のご旅行の利便性・快適性向上を目的とした
東海道新幹線車内における防犯カメラを活用した検証の追加実施について

昨年度東海道新幹線では、お客様のご利用実態を分析し、サービス向上につなげることを目的として、車内防犯カメラ画像を活用した検証※を実施しました。その結果、検証の有効性を確認することができました。今後、検証をより一層深めるべく、再度検証を実施します。

なお、本検証で取得したデータは本検証以外の目的には使用せず、厳正に管理のうえ、検証終了後に速やかに削除いたします。ご利用されるお客様におかれましては、ご理解いただきますよう、よろしくお願いいたします。

※2025年12月2日プレスリリース「お客様のご旅行の利便性・快適性向上を目的とした東海道新幹線車内における防犯カメラ活用の検証実施について」

1. 概要

(1) 実施内容

東海道新幹線をご利用になるお客様の実態を分析し、今後のサービス向上に活用するため、以下の検証を実施します。

- ・車内防犯カメラで撮影した全身画像から、お客様の服装・所持品等の情報の抽出可否
- ・AIを用いて、年代、性別、ご利用目的（ビジネス、観光、インバウンド等）などのデータの推定可否

※なお、本実施内容は昨年度実施した内容と同じものです。

(2) 検証結果の活用例

本検証を通じて得られた結果を基に、例えば次のようなサービス向上施策への活用可能性を検討します。

- ・お子様連れのお客様が多い列車・時間帯におけるファミリー向けサービスの充実
- ・インバウンドのお客様が多い時間帯・区間における案内体制や情報提供の充実
- ・観光・イベントを目的としたご利用が集中する時間帯における列車設定やサービスの充実
- ・上記の他、お客様のご利用実態に応じた各種サービスの検討

(3) 撮影期間

季節ごとのデータを取得するため、以下の通り4回に分けて撮影を実施します。

- ・1回目：2026年10月20日（火）～2026年11月30日（月）
- ・2回目：2027年 1月20日（水）～2027年 2月28日（日）
- ・3回目：2027年 3月20日（土）～2027年 4月22日（木）
- ・4回目：2027年 6月20日（日）～2027年 7月31日（土）

(4) 撮影区間

東京駅～新大阪駅

(5) 撮影箇所

・東海道新幹線N700S編成で運転する列車の1号車・6号車・8号車の客室内

※本検証は上記編成・号車以外では実施いたしません。詳細は別紙をご参照ください。

2. 本検証で取得したデータの取扱いについて

- ・取得したデータは、検証を委託する目的で三菱電機株式会社（以下、委託先）へ提供します。なお、委託先を除き第三者への提供は行いません。また、委託先を含め本検証以外には使用しません。
- ・取得したデータは、当社プライバシーポリシーおよび委託契約に則り、厳正に管理を行い、本検証終了後に速やかに削除します。
- ・取得したデータを用いて作成する推定データには、特定の個人を識別可能な情報は含みません。

3. お客様への周知方法

当社ホームページ・公式X・駅のデジタルサイネージや案内放送・きっぷうりばへのポスター掲出・EXサービスのお知らせにより周知します。

4. 撮影に関するお問い合わせ先

JR東海サービス相談室 050-3772-3910

受付時間 9:00～17:00（土・日・祝、年末年始を除く）

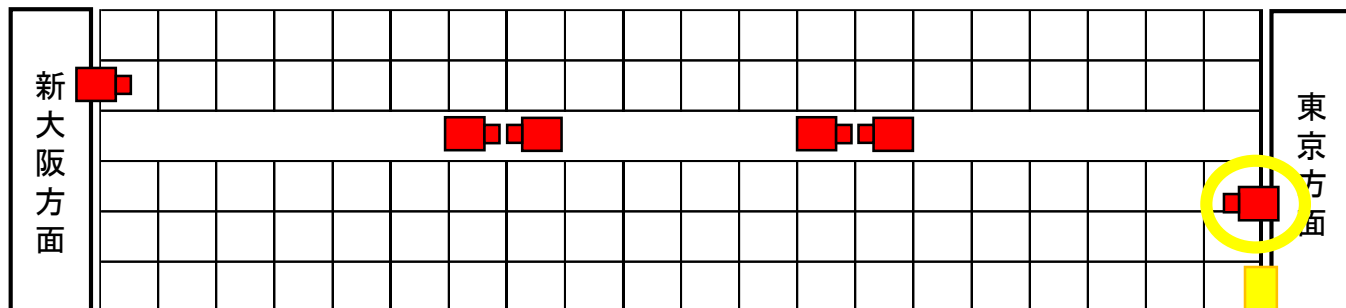
お電話の際は音声ガイダンスに沿って「4」を選択してください。

お客様のご旅行の利便性・快適性向上を目的とした 東海道新幹線車内における防犯カメラを活用した検証の追加実施について

【客室内の車内防犯カメラの設置箇所】

- 下図のとおりです

■ … 車内防犯カメラ



【撮影期間】

- 1回目: 2026年10月20日(火)～2026年11月30日(月)
- 2回目: 2027年 1月20日(水)～2027年 2月28日(日)
- 3回目: 2027年 3月20日(土)～2027年 4月22日(木)
- 4回目: 2027年 6月20日(日)～2027年 7月31日(土)

【撮影区間】

- 東京駅～新大阪駅

カメライメージ



【撮影箇所】

- 東海道新幹線N700S編成で運転する列車の1号車・6号車・8号車の客室内

※本検証は上記編成・号車以外では実施いたしません。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----

□ … 撮影対象号車

【画像から取得・抽出・推定を予定しているデータについて】

- 防犯カメラからお客様の全身画像を取得します。
- 全身画像から、お客様の特徴を示す情報(服装・所持品等)を抽出し、年代、性別、ご利用目的(ビジネス、観光、インバウンド等)などを推定します。
- 取得したデータは、検証を委託する目的で三菱電機株式会社(以下、委託先)へ提供します。なお、委託先を除き第三者への提供は行いません。また、委託先を含め本検証以外には使用しません。
- 取得したデータは、当社プライバシーポリシーおよび委託契約に則り、厳正に管理を行い、本検証終了後に速やかに削除します。
- 取得したデータを用いて作成する推定データには、特定の個人を識別可能な情報は含みません。

推定して得られるデータのイメージ

列車	区間		年代	性別	目的	人数
〇〇号	東京	名古屋	20代	男性	ビジネス	●人
	東京	名古屋	20代	男性	観光	▲人
	東京	名古屋	20代	男性	インバウンド	★人
	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮