

「マリンライナー」と「のぞみ」との乗換えの円滑な連絡調整

(行政苦情救済推進会議の検討結果を踏まえてあつせん)

総務省四国行政評価支局に、次の行政相談が寄せられました。これについて、当支局では行政苦情救済推進会議（座長：土田哲也高松大学経営学部教授）の意見を踏まえ、平成21年3月12日、四国旅客鉄道株式会社（JR四国）に対し、①マリンライナー（瀬戸大橋線快速）とのぞみ（東海道・山陽新幹線）との乗換えに関する情報を利用者に十分提供し周知を図ること、②乗換時間について引き続き円滑な連絡調整に努めることについてあつせんしました。

相談の要旨

高松在住の私はJR四国が発売している割安の「のぞみ早特往復きっぷ」を利用し、マリンライナーとのぞみで東京・高松間を往復することが多い。

昨年、上京するため岡山駅で乗り換えた際、6分の乗換時間があったものの事故が発生したため後続のひかりにしか乗車できず、結局、東京駅への到着は予定より50分以上遅れた。また、帰路では、時刻表を十分確認し、降車時もホームのエスカレーター付近の扉に移動して2分の乗換で、かろうじてマリンライナーに乗車できたが、子供連れの家族では、30分以上後の次の便を利用しなければならない。

私は、比較的空いていて利用しやすい広島駅又は岡山駅発着ののぞみをよく利用するが、せっかく東海道・山陽新幹線がひかりからのぞみになって高速化されたのに、岡山駅でのマリンライナーとの乗換時間が30分以上を要したり、反対にわずか2分から数分の乗換時間しかなく階段を走らなければならないことが多いのには納得できない。

マリンライナーとのぞみとの乗換時間を利用者本位に立って見直してほしい。



乗換えの現状

- ① JRでは岡山駅での東海道・山陽新幹線と瀬戸大橋線の乗換標準時分（注）を8分と設定。（注）乗換えに要する標準的な時分でJRが設定。
- ② 東京方面への旅行者が多く利用すると思われる午前の時間帯において、乗換標準時分（8分）を下回る乗換時間となっているものがあり、これらに乗換えできなかった場合、後続の「のぞみ」に乗車するまでに16分～31分も待たなければならないものがある。

（資料1）

- ③ 岡山行き・博多行きの下りの臨時便において乗換時間がわずか2、3分しかなく、これらに乗り換えができなかった場合、30分以上後の「マリンライナー」を待たなければならないものがある。また、広島行の通常便も20分以上の乗換時間を要する。(資料2)
- ④ JR四国は、岡山駅での「マリンライナー」と「のぞみ」の乗換標準時分や、乗換標準時分を下回ったり後続の列車まで長時間待たねばならないものがあることについて、同社のホームページや「のぞみ早特往復きっぷ」のチラシ等では案内していない。

あっせん

- ① 利用者に対し乗換情報を十分提供し周知を図ること
- ② 「マリンライナー」と「のぞみ」との乗換時間について引き続き円滑な連絡調整に努めること

結 果

JR四国では、今後、利用者に役立つ接続情報の提供を適時適切に行うよう検討。また、「マリンライナー」と「のぞみ」との乗り換えについて、今後とも可能な限り接続の円滑化に努めることに。

(行政苦情救済推進会議)

総務省四国行政評価支局に寄せられた行政に関する苦情等の処理に民間有識者の意見を反映させることにより、その公平性、中立性及び的確性の一層の確保を図り、国民の立場に立った苦情救済活動を効果的に推進することを目的とした会議です。

(構成員)

座長	土田 哲也	高松大学経営学部教授
委員	前川 雅一	四国経済連合会理事
委員	中井 慶子	香川県ユネスコ連絡協議会会長
委員	兼間 道子	日本ケアシステム協会会長
委員	泉川 誉夫	四国新聞社編集局次長



(連絡先)

首席行政相談官室 首席行政相談官 三島
行政相談官 向山
電 話：087-831-9204
FAX：087-831-4510

資料 1

岡山駅での「マリンライナー」と「のぞみ」との乗換時間（上り）

事例番号	マリンライナー			のぞみ			岡山駅での乗換時間（分）
	号数	高松駅発	岡山駅着	号数	岡山駅発	東京駅着	
1	12	07:44	08:47	6	08:49	12:13	02
				170	09:03	12:30	16
				8	09:14	2:33	27
2	14	08:23	09:18	78	09:24	12:53	06
				10	09:49	13:13	31
3	16	08:55	09:47	10	09:49	13:13	02
				172	10:03	13:30	16
				12	10:14	13:33	27
4	18	09:22	10:18	80	10:24	13:53	06
				14	10:49	14:13	31
5	20	09:51	10:48	14	10:49	14:13	01
				16	11:14	14:33	26

（注）時刻表（平成 20 年 3 月 15 日改正ダイヤ）を基に当局が作成。

資料 2

岡山駅での「のぞみ」と「マリンライナー」との乗換時間（下り）

のぞみ				マリンライナー			岡山駅での乗換 時間（分）
行き先	号数	東京駅発	岡山駅着	号数	岡山駅発	高松駅着	
広島	63	08:33	12:20	31	12:41	13:35	21
博多	15	09:10	12:30				11
博多	177	09:13	12:39				2
博多	17	09:30	12:56	33	13:12	14:06	16 (33)
広島	65	09:50	13:20	35	13:41	14:35	21
博多	19	10:10	13:30				11
岡山	179	10:13	13:39				2
博多	21	10:30	13:56	37	14:12	15:06	16 (33)
広島	67	10:50	14:20	39	14:42	15:36	22
博多	23	11:10	14:30				12
博多	181	11:13	14:39				3
博多	25	11:30	14:56	41	15:12	16:06	16 (33)
広島	69	11:50	15:20	43	15:41	16:35	21
博多	27	12:10	15:30				11
博多	183	12:13	15:39				2
博多	29	12:30	15:56	45	16:12	17:06	16 (33)
広島	71	12:50	16:20	47	16:41	17:36	21
博多	31	13:10	16:30				11
博多	185	13:13	16:39				2
博多	33	13:30	16:56	49	17:12	18:06	16 (33)
広島	73	13:50	17:20	51	17:41	18:39	21
博多	35	14:10	17:30				11
博多	187	14:13	17:39				2
博多	37	14:30	17:56	53	18:12	19:06	16 (33)
広島	75	14:50	18:20	55	18:41	19:35	21
博多	39	15:10	18:30				11
博多	189	15:13	18:39				2
博多	41	15:30	18:56	57	19:12	20:09	16 (33)
広島	77	15:50	19:20	59	19:41	20:36	21
博多	43	16:10	19:30				11
博多	191	16:13	19:39				2
博多	45	16:30	19:56	61	20:12	21:07	16 (33)
計 32 本（通常 24 本、臨時便 8 本）				計 16 本			

(注) 1 時刻表（平成 20 年 3 月 15 日改正ダイヤ）を基に当局が作成。

2 赤色は岡山行き・博多行きの臨時便。青色は後続の便、（ ）は後続便に乗った場合に要する乗換時間である。