

駅の料金案内図に路線名を表示するなど、
利用者に分かりやすくしてほしい。
－ 行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせん －

九州管区行政評価局（局長：佐藤 裁也^{さとう たつや}）は、下記の行政相談について、民間の有識者を構成員とする行政苦情救済推進会議（座長 石森久広 西南学院大学副学長）に諮りました。
その検討結果を踏まえ、本日、九州運輸局に対し、あっせん(p4)を行いましたので、公表します。

行政相談の要旨

目的の駅までの切符を券売機の上に掲示してある料金案内図で確認して購入し、改札口から入場したが、目的の駅が何線にあるかの記載がなく、何番ホームから出る電車に乗ればよいか分からなかった。料金案内図に路線名表示があれば、普段電車を利用する機会のない人も分かりやすくなると思うが、何とかならないか。

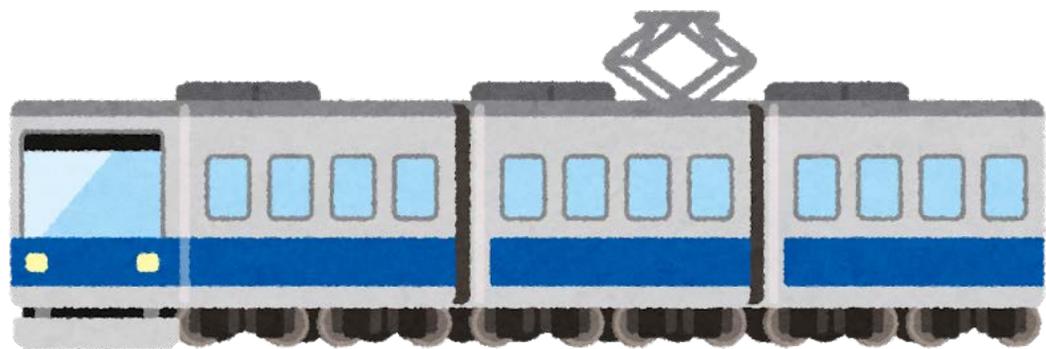
※ 本資料については、九州管区行政評価局のホームページに掲載されます。

URL http://www.soumu.go.jp/kanku/kyusyu/soudan_04.html

〔照会先〕
首席行政相談官 大庭 具史
電話：092-431-7136

制度の概要

- 鉄道運輸規程(昭和17年鉄道省令第3号)第8条
「鉄道は停車場に当該停車場からの旅客運賃表及び当該停車場における旅客列車の出発時刻表の摘要を掲示しなければならない」旨規定されているものの、路線名の表示などに関する具体的規定はない。
- 観光立国推進基本計画(平成29年3月28日閣議決定)
「駅ナンバリング」(注)については、「～空港、鉄道駅、バスターミナル、旅客船ターミナルや車船内における案内表示を充実させるとともに、鉄道駅におけるナンバリングの導入を促し、～」としている。
(注)「駅ナンバリング」とは、アルファベットとアラビア数字からなる駅番号を付ける仕組み。



当局の調査結果の概要

○ 料金案内図への路線名の記載状況等(平成29年12月時点)

九州7県における鉄軌道事業者のうち、複数路線を持つ8事業者における状況をみると、料金案内図に路線名を記載している事業者、駅ナンバリングを導入している事業者は、ともに5事業者であった。

なお、外国人がよく利用する駅を中心として、料金案内図に英語・ローマ字を記載している事業者もみられた。

【料金案内図に路線名を記載していない理由等】

- ・ 今までそのような意見を聞いたことはないので、今後の参考にしたい。
- ・ 地元住民の利用が多く、その必要性を感じていない。

【駅ナンバリングを導入していない理由等】

- ・ 外国人の利用が少ない。
- ・ 外国人は、特定の駅を利用することが多い。

※単一路線の事業者においても、「現時点では導入していないが、今後、導入について検討したい」とする事業者がみられた。

【駅ナンバリング導入の効果等】

- ・ 初めての人や外国人に説明しやすく、利用者からも駅ナンバリングがあるため分かりやすいとの声があった。

《参考》

- ・ 近年の外国人旅行者の増加に伴い、大都市圏を中心に「駅ナンバリング」を導入する鉄道事業者が増える傾向にあり、地理に不慣れな人にとっても利用しようとする駅を認識しやすくなる。
- ・ 国土交通省鉄道局作成資料(「観光戦略実行推進タスクフォース」(平成30年2月20日))では、駅ナンバリングについて、「JR九州は2018年度上期に福岡・北九州エリアに導入」とされている。

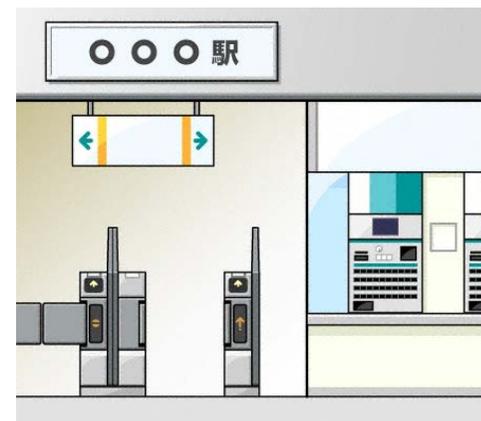
行政苦情救済推進会議の意見

- 1 外国人、日本人を問わず目的駅への行き方が分からない人には、駅ナンバリングが最も分かりやすいと考えるが、料金案内図(運賃表)への路線名の表示等のより分かりやすい案内が望まれる。
- 2 観光対策を進める上でJR九州に対する期待は大きい。

九州運輸局に対するあっせん

成長著しい九州では、その発展のシンボルとして観光が位置付けられており、個人旅行者を中心とした外国人旅行者が増加する傾向にある。

この状況下、九州運輸局は、外国人、日本人を問わず地理に不慣れな旅行者等の一層の利便を図り、九州への来訪を後押しする観点から、料金案内図(運賃表)に路線名を記載するなど一層分かりやすい表示について、現況に引き続き、九州の発展を牽引するJR九州を中心とした管内の鉄軌道事業者に対し、事業者の実情を考慮しつつ、可能なところからの取組の検討を依頼する必要がある。



行政苦情救済推進会議

行政苦情救済推進会議とは

相談事案の処理に当たり、民間有識者の意見を反映させることにより、公平性、中立性及び的確性の一層の確保を図り、もって国民の立場に立った行政苦情救済活動を推進するために設置しているもので、大学教授、弁護士、マスコミ、経済団体関係者等の委員で構成されています。



行政苦情救済推進会議のメンバー

石森 久広	(西南学院大学副学長・大学院法務研究科教授) (座長)
久留 百合子	(消費生活アドバイザー)
浅野 秀樹	(弁護士)
井上 裕之	(西日本新聞社論説委員長)
三木 和信	(福岡行政相談委員協議会会長)
高木 直人	(公益財団法人九州経済調査協会理事長)
戸江 千枝	(税理士)