

<第9回 都市鉄道における利用者ニーズの高度化等に対応した施設整備促進に関する検討会>

遅延・混雑対策等の必要性及び利用者負担を求めること等に関するヒアリング

(一般財団法人日本消費者協会説明資料)

第9回都市鉄道における利用者ニーズの高度化に対応した施設整備促進に関する検討会

消費者から見た遅延・混雑の現状への受け止めと、今後への課題

お伝えすること

- 1.都市鉄道の遅延・混雑の現状をどう受け止めているか
- 2.現在行われている遅延防止・混雑緩和対策への受け止め
- 3.遅延・混雑対策等について消費者負担を求めることについて
- 4.遅延防止・混雑緩和の取組に対する要望等
- 5.今後に向けての意見

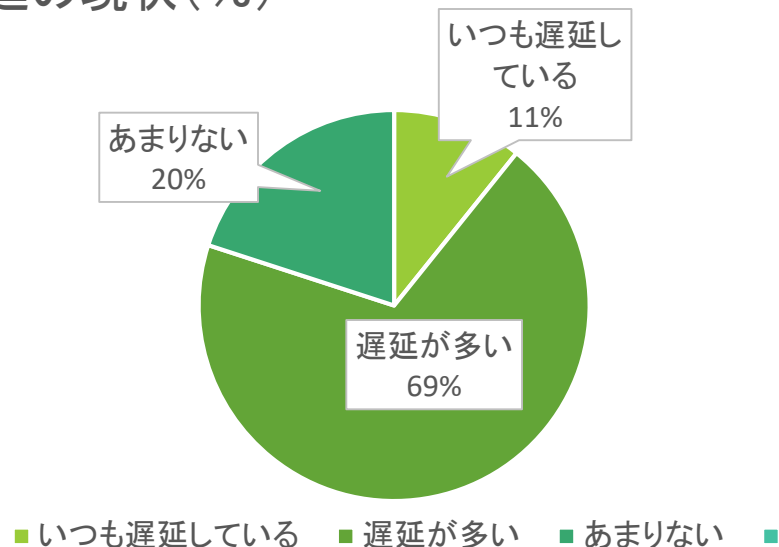
一般財団法人 日本消費者協会

河野 康子

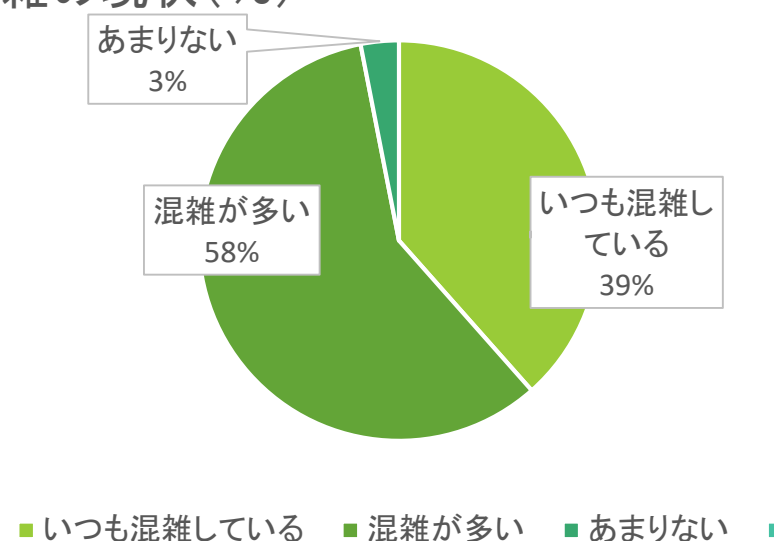
1.消費者は都市鉄道の遅延・混雑の現状をどう受け止めているか

アンケートから見てきた消費者の受け止め①

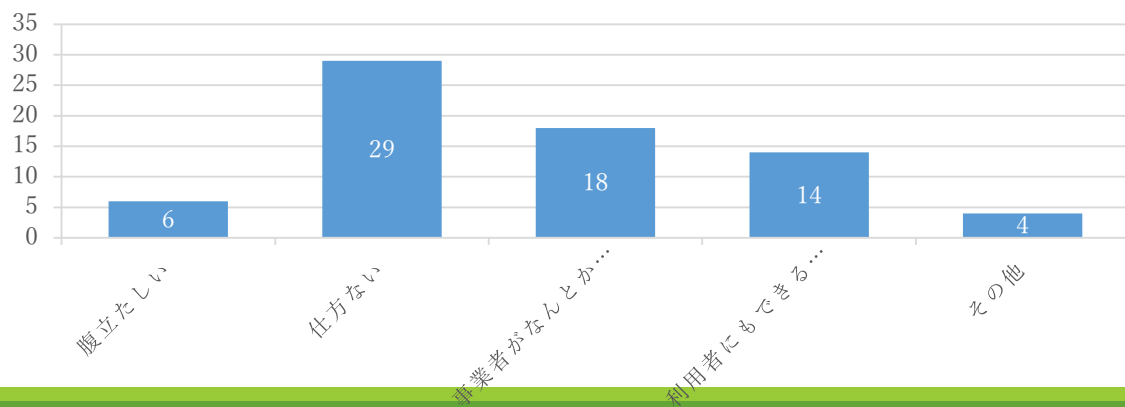
遅延の現状(%)



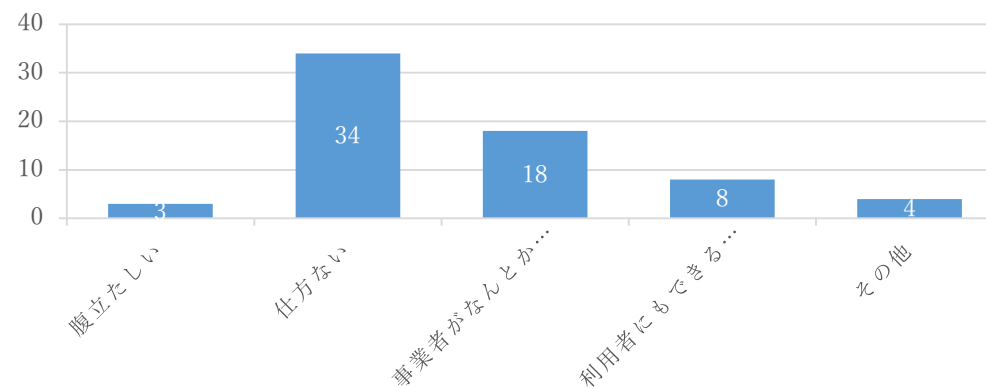
混雑の現状(%)



遅延の受止め (人)



混雑の受止め (人)



2.現在行われている遅延防止・混雑緩和対策への受止め アンケートから見えてきた消費者の受け止め②

対策例	人数	判断の理由（賛成の面から）	判断の理由（効果は限定的、望めない）
混雑時間帯の増発	25	<ul style="list-style-type: none"> ・これ以上のダイヤ編成は無理かもしれないが期待したい ・他の対策よりも早く効果が出そう ・輸送トラブル（非常ボタン停止、安全確認、駆け込み乗車等）がなければ、効果あり ・無理しなくてもすぐ次が来るという余裕につながる 	<ul style="list-style-type: none"> ・路線によってはすでに限界で、ちょっとしたトラブルで遅延になる ・朝のラッシュ時など限界に近付いていて、乗降時や移動時に危険を感じる
混雑路線の複線化・複々線化	18	<ul style="list-style-type: none"> ・高架化の工事が一部で進んでいるので、その効果に期待したい ・主要な駅だけに集中して対策を ・都心を迂回するような路線の設定をすべき ・IT活用して効率的に千鳥停車を行い乗降客の分散化を進める 	<ul style="list-style-type: none"> ・コストが膨大 ・設備投資も大変だし、時間がかかる ・都市部では土地収用も限界 ・これから人口減少になるのに投資は無駄になるのでは
鉄道会社間の相互乗り入れ	7	<ul style="list-style-type: none"> ・乗り換えがなくなるのでホーム移動のストレスがない ・乗り入れ接続地の緩和対策が必要 ・初乗り運賃の改善につなげるべきだ 	<ul style="list-style-type: none"> ・便利な反面、一旦トラブルが起こると影響が広範囲に及ぶのが難点 ・3社の相互乗り入れでは乗換駅の移動で大混雑を引き起こしている
容積が大きい新型車両の導入や車両の増結による長編成化	22	<ul style="list-style-type: none"> ・ピーク時の車両増結は効果的ではないか ・グリーン車導入などで料金の差別化を行う 	<ul style="list-style-type: none"> ・車両を増やすとホームの長さが足りないところも出てくる ・開かずの踏切になるリスクもある
オフピーク通勤などの呼びかけ	21	<ul style="list-style-type: none"> ・国が率先して取り組んでほしい ・通勤しない仕事スタイル（在宅、テレワーク）等へのシフトを進める 	<ul style="list-style-type: none"> ・企業が働き方を変えないと進まない ・乗客の意識を変えるのは大変

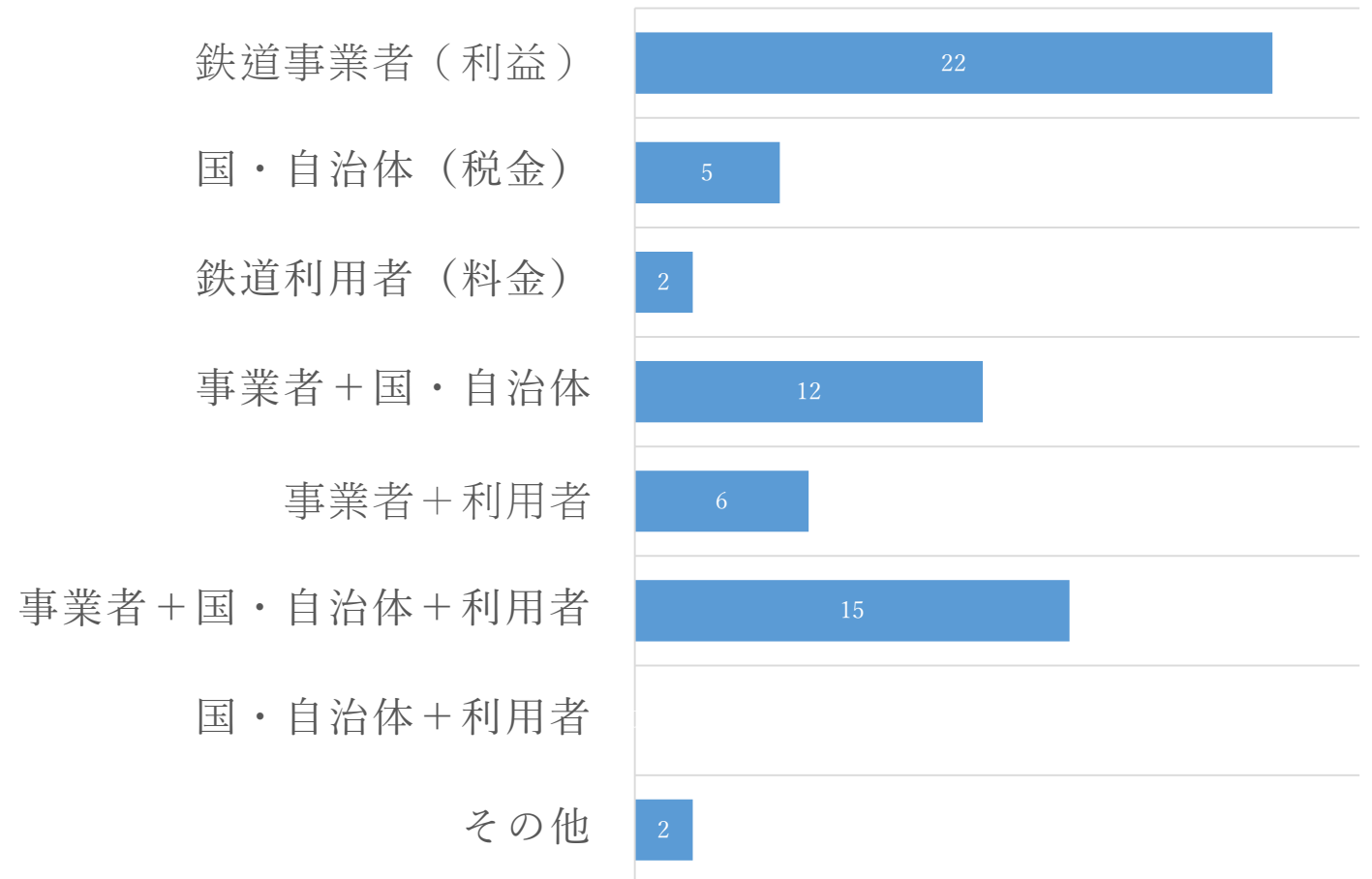
3-1.遅延・混雑対策等について消費者負担を求めることについて

アンケートから見てきた消費者の受け止め③

◆今後、通勤、通学等の移動の際の遅延防止や混雑緩和対策として、大規模な投資(路線の複線化、路線の新設、ホームの拡幅、駅の改修など)が必要になる可能性があります。

その場合、その費用は、「誰」が負担すべきだと考えますか。

遅延・混雑対策の費用負担（人）



3-2.遅延・混雑対策等について消費者負担を求めることについて アンケートから見てきた消費者の受け止め③

◆鉄道事業者(利益から)

- ・ 混雑＝収益増なので、事業者が収益から負担するのが妥当
- ・ 新型車両導入など耳目を集める大型の投資だけでなく、混雑から発生する危険防止対策等に資源を振り分けるべき

◆国、自治体(税金から)

- ・ バリアフリー対策とは違い、鉄道に乗らない人には不公平
- ・ まちづくりの総合施策を整え、適切な負担を

◆利用者(運賃から)

- ・ 混雑時に利用しない人には不公平
- ・ 目的と期間を明確に示して他への流用がないなら許容できるかもしれない

◆事業者＋国、自治体＋利用者

- ・ 関係者皆で、応分に負担すべき
- ・ 住民サービス、安全な移動の確保を考えると税金からの負担も必要

◆その他、わからない

- ・ 税金については、鉄道を利用しない(出来ない)納税者から不満が出る可能性がある

4-1. 遅延防止・混雑緩和の取組に対する要望等(鉄道事業者以外)

- ・まちづくりの点からは、地元自治体の関与が重要で、開発計画、申請が出されたときに、移動の足の確保についてもデベロッパーや地域鉄道事業者等と情報共有し対策を立てる必要がある
- ・バス会社が住宅地から最寄り駅との往復だけでなく、近隣の拠点駅までの連絡路線を運航してくれると分散する
- ・国としてコンパクトシティ化を目指しているのだから、住民参加のまちづくり総合計画策定が必要
- ・バス路線の効率的な再編成など、1つの鉄道駅へ集中しないような多様な事業者参加の交通網計画の策定が望まれる
- ・現状への短期的な対応だけでなく長期的視野にたった沿線開発など総合的な対策が必要
- ・沿線開発を規制することは困難、行政計画等で事前にしぼる必要がある
- ・混雑状況をもっと広報することで、利便性ばかり前面に出る無理な開発が抑制されるかもしれない
- ・インフラ対策はコストと時間がかかるので、時差出勤、自宅ワークなどICTの活用で、働き方を変える施策が必要
- ・東京など大都市一極集中の是正
- ・便利な場所が開発対象になることは避けられないが、デベロッパーは混雑のことは言わずに、近い、早いなど良いことのみを宣伝して、事後のトラブルは放置している
- ・沿線開発費用に混雑対策の費用を盛り込む
- ・郊外にオフィス機能を集団で移転する
- ・鉄道ありきの開発からの脱却
- ・利用者、事業者、行政など関係者皆が知恵を出しあう場が必要だと思う

4-2. 遅延防止・混雑緩和の取組に対する要望等(鉄道事業者へ)

○遅延

- ・ 駆け込み乗車など利用者のマナーに起因する事例も多く、事業者だけの対応では難しい
- ・ ホーム上での乗客のマナーの徹底
- ・ 人身事故対策としてのホームドアへの投資
- ・ 遅延の原因になる駅はだいたい特定できるので、主要駅の停車時間に余裕を持たせる
- ・ 遅延理由として、人身事故、気象変化、災害等による遅延はいたし方ないが、設備の老朽化や故障等による遅延は許容できないので、修繕保安対策をしっかりとってほしい
- ・ 社会全体が移動の遅れにイライラしないようもっと余裕あるものになってほしい
- ・ 相互乗り入れは便利の反面、遅延の原因にもなり、発生が常態化することでストレスになる

○混雑

- ・ 事業者の収益（デベロッパーや鉄道事業者など）を対策にあてるべき
- ・ 再開発地域等において、企業開発優先の結果として、まちづくり計画が後手に回ってしまい、駅のキャパシティを超えた混雑が生じている場合などでは、自治体や沿線住民（商店街、自治会など）の責任もあると思う
- ・ 駅の構造や設備（階段、エレベーターなど）によって混雑車両が特定されるので分散乗車を促す
- ・ 車両内だけでなくホーム上の混雑によって発生する危険を回避するための安全策をとってほしい
- ・ オフピーク通勤を奨励すると、その時間帯の増発も必要になるなど、効果的な対応策とは言えず、首都機能の移転等抜本的な対策が必要
- ・ 時差出勤なども含めて社会全体でピークカットの努力を
- ・ 少子高齢化人口減少社会において、新たな投資は難しいため、既存インフラを適度に活用していけるよう需要側のコントロールが必要と思う
- ・ 鉄道事業者だけでなく、首都圏の企業、国民もそれぞれの立場から努力することで、緩和につなげたい
- ・ 忍耐にも限度があるが、それ以外の方策が浮かばない

5. 今後に向けての意見

- ◆遅延・混雑発生の原因別にこれまでの取組の効果測定と今後とるべき対策の整理を！
- ◆遅延・混雑対策で利用者が一番望んでいるのは安全性の確保！
- ◆大局的な視野にたつての合理的総合的な対策が必要（車両だけ駅だけの問題か！）
- ◆遅延対策では、利用者側への積極的な働きかけを！
- ◆遅延・混雑の情報提供を迅速に、的確に！
- ◆連携と納得のための幅広い問題提起と議論を！

■消費者アンケート「都市鉄道における遅延・混雑緩和対策」について

- ・調査日時：2018年1月15日～2月15日
- ・調査対象：(一社)全国消費者団体連絡会・東京消費者団体連絡センター・埼玉県消費者団体連絡会・消費者団体千葉県連絡会・全大阪消費者団体連絡会・日本生活協同組合連絡会・全国地域婦人団体連絡協議会
- ・有効回答数：65名
- ・アンケート内容

「都市鉄道（JR・民鉄）における遅延・混雑」について、あなたや（あなたのご家族等）が、普段ご利用になっている鉄道（JR・民鉄含め）の実態を念頭にお答えください。

問1.あなた（あなたのご家族等）が利用している鉄道の「遅延」について教えてください。

項目	判断	人数
遅延状況について教えてください	いつも遅延している	7
	遅延していることが多い	45
	遅延はほとんどない	13
遅延をどう思いますか (複数回答可)	腹立たしい	6
	仕方がない	29
	鉄道会社がなんとかすべきだ	18
	利用者側もできることがある	14
	その他	4
	<ul style="list-style-type: none"> ・遅延の理由にもよる、急病なら仕方がない ・遅延が発生したらなるべく早く情報提供してほしい ・利用者の無理な乗車も問題では ・人身事故を減らすことが重要 ・利便性とダイヤの正常化が大きな問題 ・冬は遅れる 	

問2.あなた（あなたのご家族等）が利用している鉄道の「混雑」について教えてください。

項目	判断	人数
混雑状況について教えてください	いつも混雑している	25
	混雑していることが多い	38
	混雑はほとんどない	2
混雑をどう思いますか (複数回答可)	腹立たしい	3
	仕方がない	36
	鉄道会社がなんとかすべきだ	18
	利用者側もできることがある	8
	その他	4
	<ul style="list-style-type: none"> ・安全面が心配 ・混雑は時間による ・朝の通勤時間の見直し 	

問 3. 都市鉄道の遅延や混雑に対しては、この間、鉄道会社において、以下のような対策が取られてきています。遅延防止対策、混雑緩和対策等について、効果があると思われる項目を選び、自由にご意見をお書きください。(複数回答可)

○以下の施策が効果的であるという意見

対策例	人数	判断の理由(賛成の面から)
混雑時間帯の増発	25	<ul style="list-style-type: none"> ・これ以上のダイヤ編成は無理かもしれないが期待したい ・他の対策よりも早く効果が出そう ・有料の特急が増えることは望まない ・輸送トラブル(非常ボタン停止、安全確認、駆け込み乗車等)がなければ、効果あり ・無理しなくてもすぐ次が来るという余裕につながる
混雑路線の複線化・複々線化	18	<ul style="list-style-type: none"> ・高架化の工事が一部で進んでいるので期待したい ・主要な駅に集中すべき ・都心を迂回するような路線の設定すべき ・IT活用して効率的に千鳥停車を行い乗客の分散化を進める
鉄道会社間の相互乗り入れ	7	<ul style="list-style-type: none"> ・乗り換えがなくなる反面、一旦トラブルが起こると影響が広範囲に及ぶのが難点 ・乗り入れ接続地の緩和対策が必要 ・初乗り運賃の改善につなげるべきだ
容積が大きい新型車両の導入や車両の増結による長編成化	22	<ul style="list-style-type: none"> ・ピーク時の車両増結は効果的ではないか ・グリーン車導入など料金の差別化を行う
オフピーク通勤などの呼びかけ	21	<ul style="list-style-type: none"> ・最もコストがかからない ・国が率先して取り組んでほしい ・企業への呼びかけは必要 ・利用する側が少し変わるべきではないか ・座席の工夫も必要

○この設問に対して、効果が限定的、望めないという意見も併記されていたため、以下に示します。

対策例	判断の理由(効果は限定的、望めない)
混雑時間帯の増発	<ul style="list-style-type: none"> ・路線によってはすでに限界、遅延につながる ・朝のラッシュ時など限界に近付いている ・
混雑路線の複線化・複々線化	<ul style="list-style-type: none"> ・コストが膨大 ・設備投資が大変 ・都市部では土地収用も限界 ・これから人口減少になるのに、投資は無駄
鉄道会社間の相互乗り入れ	<ul style="list-style-type: none"> ・便利な反面、遅延が広範囲になる ・3社の相互乗り入れでは乗換駅の移動で大混雑を引き起こしている
容積が大きい新型車両の導入や車両の増結による長編成化	<ul style="list-style-type: none"> ・車両を増やすとホームの長さが足りないところも出てくる ・開かずの踏切になるリスクもある ・事故のリスクも大きくなる
オフピーク通勤などの呼びかけ	<ul style="list-style-type: none"> ・通勤しない仕事スタイル(在宅、テレワーク)等の追求が必要

問4. 鉄道の遅延、混雑の原因の一つとして、「沿線開発による大規模マンション建設など街の急速な成長に駅や鉄道のキャパシティが追いついていない」ことが考えられます。鉄道事業者以外が取り組める対策としてどのようなことがあると思いますか。自治体、地域のデベロッパー、利用者などの視点から、ご自由にお書きください。

- ・まちづくりの点から地元自治体の関与が重要で、開発計画、申請が出されたときに、移動の足の確保についてもデベロッパーや地域鉄道事業者等と情報共有し対策を立てる必要
- ・バス会社が住宅地から最寄り駅との往復だけではなく、近隣の拠点駅までの連絡路線を運航してくれると分散する
- ・国としてコンパクトシティ化を目指しているのだから、住民参加の街づくり総合計画策定が必要
- ・バス路線の効率的な再編成など、1つの鉄道駅へ集中しないような交通網計画の策定が望まれる
- ・現状への短期的な対応だけでなく長期的視野にたった沿線開発など総合的な対策が必要
- ・沿線開発を規制することは困難、行政計画等で事前にしる必要がある
- ・混雑状況をもっと広報することで、利便性ばかり前面に出る無理な開発が抑制されるかもしれない
- ・インフラ対策はコストと時間がかかるので、時差出勤、自宅ワークなどICTの活用で、働き方などを変える施策が必要
- ・東京など大都市一極集中の是正
- ・便利な場所がさらに開発対象になることは避けられないが、デベロッパーは混雑のことは言わずに近い、早いなど良いことだけ宣伝する
- ・沿線開発費用に混雑対策の費用を盛り込む
- ・郊外にオフィス機能を集団で移転する
- ・鉄道ありきの開発から脱却を
- ・利用者、事業者、行政など関係者が知恵を出しあう場が必要だと思う
- ・関西ではそれほど切実ではない

問5. 今後、通勤、通学等の移動の際の遅延防止や混雑緩和対策として、大規模な投資（路線の複線化、路線の新設、ホームの拡幅、駅の改修など）が必要になる可能性があります。

その場合、その費用は、誰が負担すべきだと考えますか。（複数回答可）

判断	人数	判断の理由
事業者（利益から）	22	まず事業者が収益から負担すべき 新型車両など大型の投資だけでなく、安全対策等に資源を振り分けるべき
自治体や国（税金から）	5	鉄道に乗らない人には不公平
鉄道利用者から（運賃等から）	2	混雑時に利用しない人には不公平
事業者+自治体、国	12	宅地開発等の利益から
事業者+鉄道利用者	6	最終的には利用者も払うことになる
事業者+自治体、国+鉄道利用者	15	納得のいくよう按分する 全体で負担する
その他	2	ホームドア設置なども必要
わからない	1	

問6. 都市鉄道の遅延対策、混雑防止対策について、自由にご意見をお書きください。

○遅延

- ・ 駆け込み乗車など利用者のマナーに起因する事例も多く、事業者だけの対応では難しい
- ・ ホーム上での乗客のマナーの徹底
- ・ 人身事故対策としてのホームドアへの投資
- ・ 遅延の原因になる駅はだいたい特定できるので、主要駅の停車時間に余裕を持たせる
- ・ 遅延理由として、人身事故、気象変化、災害等による遅延はいたし方ないが、設備の老朽化や故障等による遅延は許容できないので、対策をしっかりとってほしい
- ・ 社会全体が移動の遅れにイライラしないようなもっと余裕あるものになってほしい
- ・ 相互乗り入れは便利の反面、遅延の原因にもなり、発生が常態化することでストレスになる

○混雑

- ・ 再開発地域等において、企業開発優先の結果として、まちづくり計画が後手に回ってしまい、駅のキャパシティを超えた混雑が生じている場合などでは、自治体や沿線住民の責任もあると思う
 - ・ 駅の施設（階段、エレベーターなど）によって混雑車両も特定されるので分散乗車を促す
 - ・ オフピーク通勤を奨励すると、その時間帯の増発も必要になるなど、効果的な対応策は見当たらず、首都機能の移転等抜本的な対策が必要
 - ・ 車両内だけでなくホーム上の混雑によって発生する可能性のある危険回避のための安全策が重要
 - ・ 時差出勤なども含めて社会全体でピークカットを変える努力を
 - ・ 事業者の収益（デベロッパーや鉄道事業者など）を対策にあてるべき
 - ・ 忍耐にも限度があるが、それ以外の方策が浮かばない
 - ・ 少子高齢化人口減少社会において、新たな投資は難しいため、既存インフラを適度の活用していけるよう需要側のコントロールが必要ではないか
 - ・ 鉄道事業者だけでなく、首都圏の企業、国民もそれぞれの立場から努力することで、緩和につなげたい
 - ・ 朝夕の通勤通学帰宅時の混雑時間帯は、混雑が乗客同士のトラブルを引き起こし、その結果、遅延になるなど悪循環を断つために、有料指定席の導入以外にも、指定席の優先登録制度など弱者に配慮した対策を検討してほしい
 - ・ スマホ等で、混雑状況や遅延状況を5分から10分おきに配信するなど、情報提供の充実も必要
 - ・ 人の流れ（動線）への配慮
 - ・ 大幅なフレックス制の導入や郊外での良質なオフィスの確保
 - ・ 早朝の通勤者、通学者への運賃割引
 - ・ 通勤通学時間帯以外の時間帯の利用者は、運賃を割引く（例えば、10時～16時は3%オフにする）
- ITカードなら技術的に可能なはず