

東日本旅客鉄道株式会社における
旅客の運賃の上限変更認可申請について

(運輸審議会ご説明資料)

令和7年2月18日
鉄 道 局

目 次

	(頁)
1. 各委員からのご質問に対する回答について	1
＜第3回審理（令和7年1月23日）＞	2
問 運賃改定後、「運賃収入の増加を目的としない運賃の上限の変更に関する処理方針について」に基づく上限変更認可申請がなされることは考えられるのか。利用者にも不安があると思うため、今後の見込みをしっかりと回答していただく必要がある。	2
問 路線を維持するための工夫としてコスト削減の取組事例が示されているが、トイレ撤去については利用者も非常に不便なのではないかと思うが、どのような場合に撤去しているのか。	2
問 鉄道駅の設備に関する設置基準を示してほしい。	3
問 路線のあり方について地元と議論を行っている赤字路線に関して、鉄道特性が発揮できていないとの説明があったが、鉄道特性が発揮できているか否かについて、輸送人員や輸送密度の一定の指標はあるのか。	3
＜第4回審理（令和7年1月30日）＞	4
問 整備新幹線の貸付料は、「新幹線を整備する場合」と「（仮に）新幹線を開業しない場合」の収益の差を計算したものであるところ、北陸新幹線（高崎・長野間）の貸付料の算定時点における想定収益の差と、開業後の実績を踏まえた収益の差がどうなっているのかを教えてください。	4
＜その他＞	5
問 オフピーク定期券導入による増収分の原価算定上の扱いについて。	5
問 先日、JR 東日本による輪軸組立時の不正行為が発生したが、このことも踏まえて、JR 東日本におけるコンプライア	

ンスの取り組みについて伺いたい。	5
問 最近車輪や信号機故障による列車の遅延が多いと思うが、 現状行っている対策について伺いたい。同様に、列車の動物 との衝突事例への対策についても伺いたい。	6
問 どの部門の人材不足が著しいかなど人材不足の実態につ いて。また、現状を受けて講じている対策について。	7
問 JR 東日本の女性社員の比率は多いと思うが、このほか多 様な人材確保に向けた取り組みについて（女性、社会人、外 国人、高年齢者、障害者等）	7
問 今回の値上げに関して、利用者から理解を得るための取 組みの予定について。（または行った内容）	8
問 会社が受けているカスタマーハラスメントの現状と対策 について。	9
問 運賃を統一する一方で、一部の特定区間運賃が残るが、 当該特定区間を残す考え方について。	9

1. 各委員からのご質問に対する回答について

<第3回審理（令和7年1月23日）>

問 運賃改定後、「運賃収入の増加を目的としない運賃の上限の変更に関する処理方針について」に基づく上限変更認可申請がなされることは考えられるのか。利用者にも不安があると思うため、今後の見込みをしっかりと回答していただく必要がある。

○ 平年度期間において、当該通達を用いた上限運賃の引き上げは予定していない。

問 路線を維持するための工夫としてコスト削減の取組事例が示されているが、トイレ撤去については利用者も非常に不便なのではないかと思うが、どのような場合に撤去しているのか。

○ 駅の旅客トイレについては、清掃や上下水道料金等の経費に加え、給排水・衛生設備等、設備数量が多く、故障による発生修繕に多くの修繕費が必要であり、また、老朽化に伴い美観や臭気等、サービス低下が発生した場合の維持更新にも多額の費用が必要となる。

○ そのため、利用者の少ない駅においては、自治体との協議により合意が得られた場合に撤去や封鎖、自治体への譲渡を実施している。なお、撤去・封鎖に際しては、利用者が不便とならないよう、以下の考え方で対応している。

①代替トイレがある場合

自治体等に説明し理解を得た上でトイレを撤去・封鎖

※具体例：飯山線戸狩野沢温泉駅、両毛線山前駅・岩宿駅、信越線横川駅、篠ノ井線聖高原駅

②代替トイレがない場合

自治体等による代替トイレの整備や自治体等へのトイレの譲渡

※具体例：川越線南古谷駅、大糸線千国駅、伊東線伊東駅、上越線八木原駅

○ なお、今後の撤去予定については、上記考え方にに基づき自治体と協議を行っているが、現在、決定しているものはない。

問 鉄道駅の設備に関する設置基準を示してほしい。

○ 鉄道駅の設備の設置については、法令等によるほか、JR 東日本として社内基準を設けている。

・「移動等円滑化の促進に関する基本方針」（抜粋）【別添 1】

※該当箇所：一の 2 の（1）の①

・「移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備並びに旅客施設及び車両等を使用した役務の提供の方法に関する基準を定める省令」（抜粋）【別添 2】

※該当箇所：第 4 条～第 21 条

・「鉄道に関する技術上の基準を定める省令の解釈基準」（抜粋）【別添 3】

※該当箇所：IV-1 第 35 条～第 37 条

・「土木施設実施基準」（JR 東日本社内基準）（抜粋）【別添 4】

※該当箇所：第 23 条～第 25 条

・「新幹線土木施設実施基準」（JR 東日本社内基準）（抜粋）【別添 5】

※該当箇所：第 24 条～第 26 条

問 路線のあり方について地元と議論を行っている赤字路線に関して、鉄道特性が発揮できていないとの説明があったが、鉄道特性が発揮できているか否かについて、輸送人員や輸送密度の一定の指標はあるのか。

○ JR 東日本としては、平均通過人員 2,000 人/日未満と考えている。

<第4回審理（令和7年1月30日）>

問 整備新幹線の貸付料は、「新幹線を整備する場合」と「（仮に）新幹線を開業しない場合」の収益の差を計算したものであるところ、北陸新幹線（高崎・長野間）の貸付料の算定時点における想定収益の差と、開業後の実績を踏まえた収益の差がどうなっているのかを教えてください。

○ JR 東日本によると、

- ・ 整備新幹線の貸付料は、鉄道運輸機構法施行令第6条に基づき、「新幹線が開業した場合」と「しなかった場合」で見込まれる30年間の収支の差を当社の受益とし、受益の範囲内で、30年間定額で支払うこととしている
- ・ 当社が営業主体となる整備新幹線区間は既に関業し貸付料の金額も確定しているため、「しなかった場合」の収支見込みに対する実績は存在せず、「新幹線が開業した」ことによる収支変動の実績も算出していない

とのことである。

（参考）



<その他>

問 オフピーク定期券導入による増収分の原価算定上の扱いについて。

- オフピーク定期券導入から3年間（2023年度から2025年度）の増減収分は、平年度の収入原価算定には含まれていない。なお、2023年度から2025年度までの3年間は、別途、増収の有無等について検証を行い、仮に増収となっていた場合は、増収分について、利用者への還元を実施することとしている。
- 運賃改定後においても、混雑緩和に資する取り組みとして、引き続き上限の範囲内の運賃としてオフピーク定期券を設定することとしており、今回の運賃改定の2024年度から2028年度までの収入試算においては、収入原価算定要領に則り、上限の範囲内で設定されているオフピーク定期券は上限運賃まで引き上げて算出している。

問 先日、JR東日本による輪軸組立時の不正行為が発生したが、このことも踏まえて、JR東日本におけるコンプライアンスの取り組みについて伺いたい。

- JR東日本は「法令遵守及び企業の倫理に関する指針」を定め、JR東日本グループ社員一人ひとりが取り組むべき「望ましい行動」をとりまとめたコンプライアンスアクションプランを作成し、全社員が閲覧できるポータルサイト等に掲載している。
また、コンプライアンス意識の維持・向上を目的として毎年、JR東日本グループ全社員を対象としたコンプライアンス全社員教育を実施しており、具体的な内容としては、年度別にテーマを設定し、職場で起こり得る事象を議論して共有する取り組みのほか、階層別（管理者層向け）教育も実施している。
- 昨年発覚した輪軸の不適切事象を、JR東日本グループの品質管理における厳しい教訓と受け止め、2024年度の全社員教育は、輪軸事象をテーマとして設定し、各職場における業務が法令やルールに基づいて適切に行われているかについて、議論を通じた振り返りを実施している。
- なお、コンプライアンス上の問題等を早期に把握し対処するために「JR東日本コンプライアンス相談窓口」や「ハラスメント相談窓口」を設置している。
JR東日本グループ会社社員を対象に「コンプライアンスに関する意識調査」を通して、組織風土や従業員の心理的特性を把握し、ハラスメント防止を含むコンプライアンス施策を推進していく。
- 今後もお客さまに安心してご利用いただける品質の高いサービスを提供するため、コンプライアンスにかかわる各種取り組みをより一層推進していく。

問 最近車輪や信号機故障による列車の遅延が多いと思うが、現状行っている対策について伺いたい。同様に、列車の動物との衝突事例への対策についても伺いたい。

○ 輸送障害を発生させないこと、また、仮に輸送障害が発生した場合はお客さまへの影響拡大の防止が重要であると認識しており、お客さまへのご迷惑を最小限にとどめるために、運転可能な区間で折返し運転や他経路運転を実施しているほか、関係社員の教育訓練の充実を図っている。

○ 車両や設備の故障等、JR 東日本起因のものについては、原因究明と必要な設備改善等を実施している。具体的には車両や設備の故障対策として、システムの二重系化などによる信頼性の高い新型車両や設備を導入することや信号ケーブルの強化等、地上装置等の強化も行っている。併せて、CBM 等モニタリング技術を活用した故障の予兆把握と改善により、輸送障害の発生防止に努めている。

また、自然条件によるものについては、気象状況の早期把握による輸送計画の変更や、災害の被害を最小限に抑えるための設備改良を実施している。

○ 2023 年度の動物による輸送障害の発生件数は 1,916 件（うち、鹿は 1,361 件）で、2022 年度より 438 件増加している。

忌避剤の散布の実施、鹿侵入防止ネット、レーザー光や超音波を活用した忌避装置の設置、車両への忌避音吹鳴装置の搭載等、野生動物との衝突防止対策を進めているほか、衝突発生箇所を地図上で確認することのできる動物衝突マップを開発し、衝突の多い箇所では効果的な対策を行うことができるように取り組んでいる。

各現場間での取組みの共有や意見交換の実施など、衝突後の早期運転再開の視点でも対策も実施している。

問 どの部門の人材不足が著しいかなど人材不足の実態について。また、現状を受けて講じている対策について。

- 現状、事業運営に必要な社員数は確保しており、採用についても計画どおり採用数を確保できているものの、少子化による生産年齢人口の減少等、取り巻く厳しい社会環境もあり、将来的には人材確保が厳しい状況となることが見込まれる。
- ついては、ワンマン運転の推進や DX による業務プロセスの改革を進めるなど、新しい技術を積極的に導入する取り組みや業務の見直し、組織の統廃合などを引き続き実施し、生産性の高い業務体制を構築していく。

問 JR 東日本の女性社員の比率は多いと思うが、このほか多様な人材確保に向けた取り組みについて（女性、社会人、外国人、高年齢者、障害者等）

- 企業の成長には人材の多様性「DE&I」（ダイバーシティ・エクイティ&インクルージョン）が大切であり、多様な能力・価値観・発想を最大限に発揮していくことが必要であることから、採用においても多様性が重要と考えている。
お客さまの様々なニーズに俊敏に対応できるよう、多様な経験やスキル、価値観を持った人材の採用に向け、経験者採用・ウェルカムバック採用の通年化やジョブ型採用等を導入している。
- 障がい者の採用については、さまざまな職域において活躍できる環境の整備を進めており、2024 年 6 月 1 日時点の障がい者雇用率は法定雇用率を上回っており、また、採用だけでなく、障がいのある社員一人ひとりが自身の能力を十分に発揮できるよう、ソフト面、ハード面から働く環境づくりに取り組んでいる。
外国人の採用については、海外への事業展開が拡大するなか、新卒採用だけでなく経験者採用においてもグローバルな視点で活躍できる人材を積極的に採用しており、2024 年 4 月 1 日時点で 18 ヶ国約 100 名を超える外国籍社員が活躍している。また、外国籍社員ネットワーク会など、定期的に外国籍社員との意見交換の場を設け、国籍に関わらず社員が能力を発揮できる環境づくりに取り組んでいる。
- 加えて、性別に関係なく、多様な社員が活躍できる環境を整えるため、仕事と育児・介護を両立する社員へのサポートも実施しており、今後の取り組みとして、育児・介護休業法等の改正を契機に仕事と育児・介護の両立をさらに推進するため、2025 年 4 月 1 日より育児・介護関連の勤務制度を新設・拡充する。
その他、障がいのある社員、外国籍社員等の社内でのネットワークづくりなど、ダイバーシティ推進に向け様々なイベントを実施し、様々な社員が活躍できる企業風土づくりに取り組んでいる。

問 今回の値上げに関して、利用者から理解を得るための取り組みの予定について。（または行った内容）

- 申請内容の概要や改定率等の情報をプレスリリース資料及び補足資料に記載している。なお、申請プレスリリースと同時に運賃改定に係る特設サイト「運賃改定の申請のお知らせ」(<https://www.jreast.co.jp/2026unchin-kaitei/>) を開設し、案内を行っている。
- このほか、運賃改定の必要性等について理解醸成を図るため、12月16日以降に駅頭にポスターを掲示しているほか、令和6年12月30日から令和7年1月6日までの間、首都圏エリアの各線区において同内容の中吊り広告を実施した。
- 今後、認可を得られた後には、適宜、特設サイトの内容をアップデートするとともに、秋以降、今回の改定内容を分かりやすく記載したパンフレットなどを作成し、利用者に周知していくことを予定している。

問 会社が受けているカスタマーハラスメントの現状と対策について。

- 駅や列車内、コールセンターにおいて発生頻度は異なるが、要求内容の妥当性が認められないもの又はその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものが発生している。
- お客さまのご意見・ご要望に対しては、真摯に対応していく一方で、カスタマーハラスメントに該当する迷惑行為に対しては毅然とした対応を行い、状況によっては警察等への相談や対応をお断りすることとしている。なお、被害を受けた社員のケアについても実施している。
- 社外向けには、2024 年 4 月に「JR 東日本グループカスタマーハラスメントに対する方針」を策定し、カスタマーハラスメントに対して毅然とした対応を行う旨の企業姿勢を公表している。また、社内向けには、厚生労働省が作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に則ったマニュアルや教育動画を作成し、社員教育を実施しているほか、カスタマーハラスメントの未然防止に向けて、接遇レベル向上のための社員教育を継続して実施している。

問 運賃を統一する一方で、一部の特定区間運賃が残るが、当該特定区間を残す考え方について。

- 特定区間運賃については、昭和 57 年（1982 年）に設定されて以降、他の鉄道事業者と直接競合する 30 区間については見直しがされていなかった。この特定区間運賃は、運賃体系の複雑さの一因となっていることや設定当時からの路線形態の変化に鑑み、現在の他の鉄道事業者との競合状態を分析の上、「電車特定区間」、「山手線内」の運賃区分を「幹線」に統合することと同様に、以下に該当する 18 区間を廃止することとした。
 - ・ JR 東日本線での流動が少ない区間。
⇒該当区間例：上野・日暮里～成田
 - ・ 金額・所要時間・有効本数等のいずれの比較において他の鉄道事業者が優位であり、特定運賃を継続する有効性が無い区間。
⇒該当区間例：新橋・品川～田浦・横須賀・衣笠・久里浜
浜松町・田町～田浦・横須賀・衣笠
横浜～田浦
 - ・ 路線形態の変化等から発着駅が同一駅とはみなせず、直接的な競合関係とは見做せない区間
⇒該当区間例：渋谷～桜木町

○ 一方で、残る 12 区間については、運賃改定後も他の鉄道事業者との競合上、特定運賃の継続設定が必要と認められることから、設定を継続することとした。

・ 特定運賃の設定を継続する区間

⇒該当区間：東京～西船橋

品川～横浜

新橋・浜松町・田町・品川・横浜～逗子

新宿～八王子・高尾・拝島

渋谷～横浜・吉祥寺