

消費者委員会 公共料金等専門調査会
第85回議事録

内閣府消費者委員会事務局

消費者委員会 公共料金等専門調査会（第85回）
議事次第

1. 日 時：令和6年6月14日（金）10：00～11：42

2. 場 所：消費者委員会会議室

3. 出席者：

（専門委員）

野村座長、若林座長代理、太田委員、城所委員、郷野委員、後藤委員、長尾委員、長田委員

（国土交通省鉄道局）

鉄道事業課 JR 担当室 松平室長

鉄道事業課旅客輸送業務監理室 栗原室長

（消費者庁）

浪越参事官（公益通報・協働担当）

（事務局）

小林事務局長、後藤審議官、友行参事官、事務局担当者

4. 議 事：

1. 開会・事務連絡

2. 北海道旅客鉄道株式会社の運賃改定の事後検証について

3. 事務連絡・閉会

《 1. 開会・事務連絡 》

○友行参事官 本日は、お忙しい中お集まりいただきまして、誠にありがとうございます。
ただいまより「消費者委員会第85回公共料金等専門調査会」を開催いたします。
本日、野村座長をはじめその他委員の皆様はテレビ会議システムにて御出席されております。
なお、小野委員と柿沼委員が御都合により御欠席となっております。
また、本日の議題の御説明のため、国土交通省から鉄道局鉄道事業課の松平JR担当室長、栗原旅客輸送業務監理室長にオンラインで御参加いただいております。
オブザーバーとして、消費者庁から公益通報・協働担当の浪越参事官にもオンラインで御参加いただいております。
本日もテレビ会議システムを活用して進行いたします。
一般傍聴者にはオンラインにて傍聴いただき、報道関係者のみ会場に御参加いただいております。
議事録については後日公開いたします。
なお、配付資料につきましては、お手元の議事次第下部に記載しております。
それでは、野村座長、以降の議事進行をよろしくお願いいたします。

《 2. 北海道旅客鉄道株式会社の運賃改定の事後検証について 》

○野村座長 本日はよろしくお願ひいたします。
本日の進行についてですが、途中で私の回線が切れてしまった場合には、復旧するまでの間、座長代理に、座長代理の回線も併せて切れてしまった場合には、事務局に進行をお願いしたいと思ひます。よろしくお願ひいたします。
本日の議題は「北海道旅客鉄道株式会社の運賃改定の事後検証について」になっております。
本件は、令和元年10月に行われましたJR北海道の運賃改定に際しまして、国土交通省における事後検証及び当専門調査会により指摘しました留意事項に関する対応状況について、しかるべき時期に国土交通省へのヒアリングを含めた検証を行うということにしていたものであります。本日は、事後検証及び留意事項に関する対応状況等について、国土交通省様から御説明をいただき、意見交換を行いたいと考えております。
それでは、国土交通省様より、おおよそ25分程度を使って御説明をお願いしたいと思ひます。よろしくお願ひします。
○栗原旅客輸送業務監理室長 それでは、御説明させていただきます。
まず初めに、私、鉄道局旅客輸送業務監理室長の栗原でございます。

○野村座長 事務局、国土交通省の音声が届いてしまいましたが、大丈夫でしょうか。
○友行参事官 事務局でございます。

国土交通省様、冒頭の御説明のところから音声が消えてしまいました。最初からもう一度お願いいたします。

御説明は冒頭からお願いいたします。

○野村座長 25分はそのままお使いください。焦らずにゆっくりと御説明いただくほうがよろしいかと思えます。よろしく申し上げます。

○栗原旅客輸送業務監理室長 申し訳ございませんでした。

それでは、改めまして御説明させていただきます。

まず1ページ、JR北海道の令和元年10月の運賃改定の概要から御説明させていただきます。

令和元年の改定でございますけれども、まず「1. 改定の背景」でございますが、平成29年度決算でございますけれども、営業ベースで530億円の赤字、それから経常で200億円の赤字ということで、極めて厳しい経営環境にあったということでもあります。また、一方で、列車の運行の安全の確保のための設備投資や収益の確保は必要な状況だったということもございます。

また、線区の維持でありますとか、利用者利便の維持向上ということも必要でございましたので、こういうことのために令和元年10月に、消費税改定がございましたので、その消費税改定と合わせて40億円規模の運賃改定を行ったというものでございます。

運賃改定の内容でございますけれども、2番目でございます。普通旅客運賃については、100キロまでについては従来の対キロ制から対キロ区間制に変更して改定を行ったというものでございます。

101～200キロにおきましては、賃率を引き上げたというものでございます。

201キロ以上については、賃率を据え置いたという内容でございます。

定期旅客運賃につきましては、普通旅客運賃の改定に併せて改定したというものでございます。下に注書きがございますけれども、特急料金については消費税改定分のみの転嫁、それから加算運賃について、新千歳空港において加算運賃を設定しておりますけれども、この加算運賃については減額を行ったというものでございます。

こういった内容で右に表がございますけれども、普通旅客運賃においては、この加算の減額を含めて12.1%の改定、定期旅客運賃については22.4%の改定、全体で11.1%の改定を行ったというものでございます。これは消費税改定分を含んだ数字でございます。

下に運賃改定時の収支見込みと実績とございますけれども、運賃改定時、3年間の想定をしてございます。鉄道運輸収入とございますけれども、約40億円の増収を図って収支を改善するという想定でございました。

実績でございますけれども、実際は運賃改定を行った令和元年末頃からコロナの影響が大きく出まして、令和2年においては50%程度、令和4年においても8割弱という形で、想定

を大きく下回る形となっております。

運賃改定の概要については以上になります。

続いて、2ページでございます。

2ページは、この運賃改定におきまして消費者委員会から意見された内容でございます。詳細については省略いたしますけれども、留意事項として大きな点で2つ御指摘されています。

1つは、国土交通省においては、JR北海道の長期経営ビジョン等に基づく取組を丁寧に検証し、その確実な実施のために必要な指導、助言を行うべきであるということと、もう一つは下になりますけれども、JR北海道は利用者の理解を得るために、積極的な取組や丁寧な情報提供・説明・対話を行うべきと、こういう内容になってございます。

○松平JR担当室長 続きまして、3ページ、JR北海道の最近の経営状況についてでございます。

4ページをお願いします。

JR北海道の概要でございます。最新の経営諸元、それから路線図はこちらを御参照いただければと思います。

5ページをお願いいたします。

JR北海道を取り巻く経営環境ということでございますが、輸送密度4,000人未満の線区85%ということも多くを占めておりますとか、国鉄改革のときからやや長期的に見てまいりますと、高規格道路の整備ですとか自動車保有、さらに人口の減少というような傾向もございます。こうした中で、札幌圏については比較的輸送密度がむしろ国鉄改革以降増えてきているという一方で、札幌圏以外の路線については輸送密度が大きく減少している線区、路線もあるというような状況でございます。

6ページをお願いいたします。

長期的なJR北海道単体の経常損益の推移でございまして、赤の営業損益の部分を見ていただくと、平成20年代の後半から営業損益のマイナスが拡大しているというところと、令和2年度以降のコロナ禍の状況が見ていただけるかと思えます。

やや補足しますと、次の7ページをお願いいたします。

費用の内訳といたしまして、緑の折れ線グラフが修繕費でございます。国鉄改革以降かなり抑制的なところもございましたけれども、右に注釈でございますようなJR北海道の安全問題、平成23年以降の事故や事案といったことを踏まえまして、国交省のほうからも監督・指示・指導してございます。これを受けて、安全投資、修繕費というところも確保しているという中で、このような経緯になっているということでございます。

続いて、8ページをお願いいたします。

最新の令和5年度（2023年度）の決算でございます。単体の損益計算書、単体のPL、左を見ていただくとおり、営業収益の大層が鉄道運輸収入でございます。その部分での営業赤字、ものとしては574億円でございますが、それに対して国鉄改革時に設置した経営安定基

金の運用益で補いつつ、さらに、この後申し上げますけれども、国からの助成金といったものも現在入れて最終利益という形になっているというような構造でございます。

続きまして、9ページをお願いいたします。

今回の議題でございます令和元年の運賃改定、それからその後の取組に入らせていただきます。

まず、JR北海道においては、長期経営ビジョンを2019年4月に設定をしております。新幹線の札幌延伸開業というところを基に、自立を目指すというようなビジョンにしているということでございます。

これに基づきまして、次の10ページをお願いします。

北海道においては、このうちのまずは2019～2023年度の5か年の中期経営計画を策定しております。その中で、本件のお話でございます令和元年10月からの運賃改定も含めました増収施策、それからコスト削減、さらに安全に関する取組や、この後御紹介する維持困難線区を取組、こうしたところに注力して取り組んでいくということでございます。

これと併せまして、次の11ページをお願いいたします。

JR北海道も含めて、いわゆる二島貨物と呼んでございますこの3社につきましては、国鉄債務等処理法という法律に基づいて、期限を区切って支援をしてきているところでございます。その支援が切れるタイミングが令和3年（2021年）でございます。

今、一旦表示が切れたのですけれども、このまま説明を続けて大丈夫でしょうか。

○友行参事官 今のページのところの最初からもう一度お願いします。

○松平JR担当室長 失礼いたしました。

11ページ目でございます。

この中期経営計画と併せて支援の関係でございますが、JR北海道を含めて、いわゆる二島貨物会社と通称してございますが、これらの会社については、国鉄債務等処理法という法律に基づいて、経営自立化に向けた支援を行ってございます。今までやってございまして、令和3年（2021年）にその期限が到来いたしました。法律のほうは延長し、必要な支援としては継続・拡充をしているということでございます。

具体的には、経営安定基金について想定金利を下回っている部分の下支えでございますとか、様々な助成金、それから設備投資に関する出資ですとか利子補給、こういったような支援措置を盛り込んで、今まさに運用しているところでございます。

こういったものも踏まえつつ、次の12ページをお願いいたします。

先ほど申し上げたJR北海道の2023年までの中期経営計画でございます。計画に定められた取組は着実に進めつつではございますが、新型コロナウイルス、それから燃料費高騰等の影響もございまして、特に新型コロナの関係では、鉄道運輸収入が累計で1,100億円ということで、減少になっているというところもございまして。運営益の評価の実現化といった資金繰りなども行いつつ、また、先ほど申し上げた国、それから道庁からの支援も受けながらではございましたけれども、なかなか苦しい経営状況があったというところござい

ます。

そうした中での取組についての御紹介が、次の13ページをお願いいたします。

まず1点目は、JR北海道の安全の取組ということでございまして、安全を経営の根幹と位置づけて取組を進めるということでございます。必要な設備投資・修繕ということで、このページで御紹介させていただいているような計画的な車両や設備の更新、それから線路・土木・電気関係の設備の更新・修繕、それに当たっては様々な技術的なところも活用して、省力化、さらに検査の効率化も図っていくというところ。また、令和3年度の冬に札幌圏のほうで雪による大規模な輸送障害もございましたので、これも踏まえた除雪体制の強化、こういったところに取り組んできたところでございます。

次の14ページをお願いいたします。

2点目は利用者サービス向上の取組でございます。具体的には空港アクセスの関係で、快速エアポートの増便やWi-Fiの導入、それから観光列車としての魅力的な車両の導入、またバリアフリー化、こういった取組を進めたりとか、ICカードKitacaの対象エリアの拡大、またアシストマルスということで、多言語対応も含めてということでございますけれども、駅で利用しやすいような券売機を導入するとか、チケットレスのサービスも順次拡大をしてきているということでございます。

また、3点目といたしまして、15ページを御参照ください。

持続的な交通体系の構築ということで、なかなかJR北海道単独では維持ができない線区のうち、赤線区・茶線区と通称しています5線区につきましては、鉄道事業を廃止し、新たなサービスに転換をするということ。さらに、黄線区と称してございます8線区につきましては、今まさにJR北海道と、それから地域の関係者が一体となった取組を進めているということでございます。

この黄線区については、次の16ページを御参照いただければと思います。

平成30年に発出しました監督命令に基づいて、JR北海道と地域の関係者で取組を進めていただき、この2023年度までに総括的な検証をするようにということでございました。

それについては次の17ページでございます。

これは地域、それからJRのほうでまとめたものでございますけれども、様々な取組を進めた一方で、どうしてもコロナ禍の影響で観光を増やすといったような取組がなかなかできなかったというところもございまして、8線区と申し上げてもそれぞれ線区の特性も違いますので、その特性に合わせて今後3年間を目途にさらに検討し、抜本的な改善方策を取りまとめたいというような検証をしているということでございます。

次の18ページを御参照ください。

2023年中期経営計画の期間の数字、状況でございます。先ほども申し上げましたとおり、やはり鉄道運輸収入が、コロナが本格化した令和2年度から下がっております。徐々に戻りつつあるというところもございますけれども、当初設定しておりました営業収益、それから経常利益ともに目標には至らなかったというようなところでございます。

こういった状況を踏まえまして、19ページを御参照ください。JR北海道につきましては、今、私が申し上げたような収支改善の目標には至らず、また、赤字の黄線区の抜本的な改善方策の検討には至っていないというところもございましたので、この3月に改めて国土交通省のほうからJR北海道に対しての監督命令を出させていただきました。

その中では、経営改善に向けた取組を盛り込んだ中期経営計画、令和6年度～8年度の3か年、これをつくってそれをしっかり進めることと、それから、黄線区については令和8年度までに線区ごとの事業の抜本的な改善方策を確実に取りまとめていただきたいということ命ずるというような内容になってございます。

次の20ページを御参照いただければと思います。

これと併せまして、JR北海道につきましの令和6年度以降の支援も公表してございます。基本的な枠組みとしては、先ほど申し上げた令和3年に延長した法律に基づいて、令和12年度（2030年度）までの支援ということになってございまして、具体的には各社の中期経営計画、北海道については今回新たに策定しました6年度から8年度までの計画に沿って支援の額を公表しているところございまして、6年度から8年度については、ほぼ同規模でございしますが、これまでの3か年の実績を上回る1,092億円の支援の枠を御用意しているというところ。それから、維持困難な黄線区についても、地域と協力して取組をするための支援も継続していくということで公表させていただいているところでございます。

具体的なメニューは21ページを御参照いただければと思います。

続きまして、22ページをお願いいたします。

この監督命令、それから支援の公表を受けて、この4月にJR北海道において2024～2026年という3か年の中期経営計画を策定してございます。安全の取組、人材の確保はもとよりでございしますが、開発事業で収益を上げるというところ、それから、輸送サービスについても、やはりコロナが終わって戻りつつあるインバウンド、空港アクセス、こういったところでしっかり稼ぐというところ、さらに収入強化の取組として、いわゆる需給に応じた価格変動、イールドマネジメントのようなシステムの導入とか、特急列車の全車指定席化の拡大というような取組で、見直しも必要に応じて行っていくというようなところ。さらに、オペレーションの改革や、先ほど申し上げた黄線区の取組、こういったようなところを盛り込んだ計画としているところでございます。

現状は以上でございまして、続いて23ページ以降でございます。運賃改定後の利用状況ですとか、その際の利用者の理解を得るための取組でございます。

まず、24ページを御参照ください。

令和元年10月の運賃改定後の利用状況でございます。新型コロナウイルスの感染拡大の影響によりまして、鉄道運輸収入については大幅に減少したところであります。一方で、令和5年5月の5類以降ということであると、利用の回復、それからインバウンド需要の増加というところもございます。この運賃改定の中でも、近距離の動向というところもございましたが、この中を見ていただくとおり、収入ベースで見ましても、あるいは輸送密度と

いうところで近距離が多い札幌圏の路線を見ていただきましても、近距離のほうはかなり回復して、元に戻りつつあるというようなどころである一方で、むしろ中距離のほうは、なかなかいろいろな行動変容というようなどころもあろうかというところで、回復が鈍いというようなどころが見てとれるかと思えます。引き続きその辺りの利用状況については注視していく必要があると考えてございます。

○栗原旅客輸送業務監理室長 それでは、続きまして25ページでございます。

JR北海道が行いました利用者の理解を得るための取組等について御説明させていただきます。

JR北海道におきましては、ここにございますように、認可申請時、それから認可時から運賃改定実施時において、情報提供、説明を行っているというものでございます。

それから、3番目でございますけれども、利用者との丁寧な対応に関しても行っているというものでございます。

具体的な内容については、26ページから説明させていただきます。

26ページは認可申請時に行った情報提供や説明の内容でございます。

まず(1)でございますけれども、報道機関向けのレクチャーということで、認可申請時においてマスコミ各社に向けてレクチャーを実施し、運賃改定の目的や利用者サービスの向上策など、同社の考え方について説明をし、その考え方について各社の報道で取り上げられたというものでございます。

続きまして、27ページでございます。

専用パンフレットの作成・配布でございます。JR北海道におきましては、認可申請時より、認可申請中の運賃料金改定について、問合せ先も明記してございますけれども、専用パンフレットを2万部ほど用意し、無人駅を除く全ての駅において配布を行ったというところでございます。

続きまして、28ページでございます。

ホームページにおける情報提供でございます。JR北海道におきましては、認可申請時より、同社ホームページ内に特設ページを開設して、情報提供を行ったというものでございます。28ページは運賃改定の内容でございます。

続いて29ページでございますけれども、運賃改定の内容に合わせまして、29ページでは運賃の改定をしようとする理由や、その背景となる同社の経営状況、外的環境の変化等についても詳細な情報提供、説明を行ったというものでございます。

続きまして、30ページでございます。

認可時から運賃改定実施時における情報提供でございます。

まず(1)でございますけれども、報道機関向けのレクチャーということで、認可時において、JR北海道としては、改めまして運賃改定の目的や利用者への丁寧な説明、情報提供に努める等、同社の考え方について説明を行ったというものでございます。

続いて31ページでございます。

ホームページにおける情報提供でございます。ホームページにおきましても、認可申請時と同様に特設ページの中で情報提供を行ったというものでございます。

続きまして、32ページでございます。

あわせまして、駅頭のポスターや車内の中張り広告によって情報提供を行ってございます。認可時以降、利用者の理解を得るために、各駅にB1サイズのポスターを掲示し、全ての普通列車の車内にB3サイズの中張りポスターを掲示したということでございます。

33ページでございます。

利用者との丁寧な対話についてでございます。

まず(1)でございますけれども、接客社員への研修でございます。JR北海道におきましては、利用者からの問合せ等に適切に対応できるように、駅頭で勤務する全ての営業社員に対しまして、運賃制度や運賃改定の考え方をまとめました専用の資料を配布しております。

さらに、令和元年8月、消費者委員会の御意見をいただいて以降も計4回、駅社員が参加する勉強会を実施し、利用者に対する丁寧な接客ができるような対応を行ったということでございます。

続いて34ページでございます。

利用者の方々からの意見への対応でございます。認可申請時から、運賃改定日まで、JR北海道本社に電話やメールで46件の意見が寄せられたということでございます。多くは新運賃の照会や乗車券の買い方・使い方に関するものであったということでございます。

左側の上にグラフがございますけれども、全体46件のうち27件が新運賃の照会、12件が乗車券の買い方・使い方という内容だったということでございます。

左下でございますけれども、認可申請後、各駅に社員に対しましてその駅からの運賃がどうなるのかということで問合せが多く寄せられたということございました。このため、JR北海道といたしましては、各駅からの運賃が幾らになるかというような資料を作りまして、これの配布を行ったということでございます。

右側でございますけれども、一部の大学からは通学定期の運賃額の問合せが多く寄せられたということがございますので、3校にはJR北海道の社員が直接訪問するなど、その学校最寄り駅からの運賃表について配布をし、説明を行ったということでございます。

御意見のあったものについては、JR北海道としてはできるだけの対応をしたということでございます。

説明については以上になります。よろしく願いいたします。

○野村座長 ありがとうございます。

そうしましたら、ここから意見交換、質疑応答の時間とさせていただきます。おおよそ80分程度と見込んでおります。挙手マークもしくはチャットでお名前を入れていただくと助かります。また、資料を引用される場合は、ページ数を指定していただくとスムーズに動けますので、よろしく願いいたします。いかがでしょうか。

城所委員、よろしくお願ひいたします。

○城所委員 城所です。よろしくお願ひいたします。

留意事項の1点目についてです。需要の変化について注視すべきであるという消費者委員会意見が出ているのですが、この資料の中で、想定していた需要が実際どうなったのかという検証が行われていないように思うので、それを見せていただきたかったなというのは正直あります。例えばコロナで減少したというお話がありましたけれども、直近の割とコロナの影響がないときにおいては、需要はどうだったのかと。収益がどれくらいなのかという表はあったのですが、予想していたものに比べて需要がどれくらいであったのかという資料はなかったように思うので、それを見せていただきたらよかったなと思います。

もう一つあります。留意事項の2点目についてです。資料の26ページ以降のJR北海道の取組というのは、普通の企業もやっていることで、特筆すべきものはないなという印象を持ちました。消費者委員会意見として、丁寧な情報提供・説明・対話を行うべきであるということが書いてあるのですが、例えば、JR北海道さんは消費者が意見を言うときにナビダイヤルでしか受け付けていません。他の会社だと、ナビダイヤルに加えて、例えば03のような通常の電話番号でも受け付けてくれるところもありますが、ナビダイヤルしかない。ナビダイヤルは携帯からかけるとすごく高額な料金が発生してしまう中で、果たして消費者との積極的な対話に努めているのかという点が、私からするとかなり疑問なので、それはどうなのかというところがあります。

まとめますと、留意事項の1点目に関しては、需要がどれくらい予想と違ったのかが出ていないので判断不能で、2点目に関しては、丁寧な情報提供・説明・対話を行っているとは言いがたいかなと思います。

以上です。

○野村座長 ありがとうございます。

そうしましたら、国土交通省様、今の2点に関してお答えいただけるでしょうか。

○栗原旅客輸送業務監理室長 まず1点目の需要につきまして、運賃改定で想定した需要とどうであったかということでございますけれども、基本的には、数字としては確かにお示しをさせていただきますけれども、鉄道運輸収入のところ、1ページ目でございますけれども、運輸収入の実績値ということで示させていただいております。令和2年においては50%程度の収入ということで、令和4年度については約8割弱の収入ということでございますけれども、基本的には需要と連動してございまして、実際の輸送人員という形で数字も同様になってございまして、令和2年でいきますと、対2018年に対しては約50%、それから、令和4年でいきますと約80%、需要がそういう変化であったので、収入がそれに連動したという形になっているというものでございます。

もう一点、問合せ先のナビダイヤルの件でございます。確かにナビダイヤルにおきましてはかける側の御負担があるということでございます。ただ、一方で、どういう形で問合せ

せ先を設定するか、具体的な対応についてはJR北海道の判断ということにもなりますので、我々といたしましては、お伝えしていきたいと思っておりますけれども、こうなさいというところまではなかなか今は難しいというところがございますので、そういった対応をしていきたいと考えてございます。

○野村座長 ありがとうございます。

城所委員、いかがでしょうか。

○城所委員 1点目についてなのですけれども、少し論点がずれているかもしれません。運賃改定時に需要の予測があって、それに対して実績値がどうであったかというのが見たいということなのです。それが留意事項に対するお答えになるかと思うので、それが見たかったということです。つまり、実績値がどうであったかではなくて、運賃改定時にどれだけの需要を見込んでいたのだけれども、それに対して実績がどうであったかというのが知りたかった点です。

2点目はおっしゃるとおりなのですけれども、一応留意事項がある中でそういう対応を取られたというところはいかがなものかということを私は感じたので申し上げました。

以上です。

○野村座長 了解いたしました。

お答えの中で、JR北海道様の判断であったということで理解しました。ただ、城所委員が指摘されたように、消費者との積極的な対話の場や、利用者がもう少し発言しやすいような場が欲しかったということです。この点に関しましては国土交通省様、今後のことも含めてまた御対応いただければと思います。

そうしましたら、次の質問に移らせていただきます。長尾委員、太田委員の順番で御発言ください。

長尾委員、どうぞ。

○長尾委員 御説明いただきましてありがとうございます。

留意事項に対応した検証ということで、そういう趣旨で挙げますと、留意事項の○の1つ目、輸送の安全の確保と利用者の利便性向上に向けた取組、この文言自体は鉄道事業法23条に挙げられた事業改善の要件、反対解釈というか消極要件として、それを読み替えて、こういったところに十分に配慮すべきであるというところが出てきたというところで、こちらについてとりわけ利用者の利便性向上について誠実に取り組み、説明を丁寧に行うということが留意事項だったのかなと思います。

私も含めて、利用者というか旅客というかが鉄道サービスの対価として認識しているのは運賃と料金を一緒くたに何となく認識しているところがあるのかなと思いますが、今回、値上げの認可の対象になったのは運賃ということで、ただ、それ以外に届出で自由に決められるような特急料金とか、急行料金とか、グリーン料金とか、入場料金とか、そういうものも比較的自由に値上げがされているということがありまして、そうすると運賃改定の説明のみならず、料金を随時この5年間に於いて値上げしたり、あるいは先ほどおっしゃっ

たような全席指定席化の路線、特急を増やすことによって、実質的な鉄道サービスに対して払うお金が増えているということについて丁寧な説明がされたのかなというところ、33ページ辺りから説明の状況というのはありましたけれども、これを見る限りは運賃についての説明が主にされて、先ほど申し上げたような料金の随時の値上げとか、そういったところについて十分に周知されたのかなということと、利便性という面で料金が結構上がるということについて取り組まれたのかなというのが1つ気になりました。これが1つ目でございます。

それから、20ページ、新しい中期経営計画2026というものが4月に出たということで、私もそれを拝見しましたけれども、これによりますと、収入強化の取組の中で、先ほど御報告いただいたものには、要は運賃のまたさらなる値上げも検討中であって、それが2025年にもう既に8%程度運賃をまた値上げするということが予定されていると私のほうでは理解したのですが、そうすると今回の留意事項にありますグループ全体での最大限の経営努力がなかなか十分ではなかったのではないかと。もちろんコロナによる収益減とかいろいろな事情があったところは承知しているのですが、また運賃改定による収益増、要するにいろいろサービス向上によって利用者増を図る以外に、結局のところまた運賃が上がるのかというところについて、取組としてこの留意事項が果たされたと見るべきなのか、そこが非常に私は気になりましたと申し上げます。

○野村座長 ありがとうございます。

そうしましたら、国土交通省様、2点に関してお答えいただけるでしょうか。

○栗原旅客輸送業務監理室長 まず、1点目でございます。料金の改定等についても丁寧な説明がなされているのかというお話でございます。

こちらにつきましては、今回の資料につきましては、令和元年の運賃改定の際の対応がどうであったのかということで資料を作成させていただいておりますので、ここには記載してございませんけれども、実際には特急料金、いろいろ改定をする際には、こちらの運賃で行ったと。同様な形でパンフレットを配布するとか、ホームページで掲出するとか、いろいろポスター等々でお知らせするとか、おおむね同様のことは行っているということでございます。

○松平JR担当室長 今のことに関連しまして補足をさせていただきますと、先ほどいわゆる純粋な公共料金という意味で、通勤・通学とか日常利用も含めた運賃と、それからサービスの対価としての料金があると。もちろんユーザーの皆様から見れば、何らかのお金の支払いということなので、おっしゃるとおりというところはあるかと思いますが、そういう制度ではございます。

御指摘いただいた今年の3月、中期経営計画がございしますが、そのダイヤ改正というところに伴っての一部の特急列車での全車両の指定席化、併せてイールドマネジメントというようなところも順次始めておるところでございます。

この辺りも、インターネットの予約による割引価格の設定というところも踏まえて、一

部の区間ではむしろ従来の自由席よりも大幅に割安な価格にするとか、そのようなことも、実際その辺りのバランスも見ながらというところですし、当然おっしゃるとおり利用者利便というところ、さらに経営としての収益の最大化の部分をしっかりバランス取って、両方見ながらというところ、非常に大事だと我々も思っております。

特にインターネットについても、予約のやり方とか、そこら辺の慣れないようなところも含めてサポートが必要だと思いますし、それから駅の案内ブースなどで料金の変更とか、インターネット予約の方法などの周知をやっていて、それはどのぐらいで足りるかというところもいろいろ議論があると思いますので、そこは今まさにそういう取組を併せてやっているところでございますので、その辺りの状況をしっかり我々としても見ていきたいと思っております。

今後の部分につきましては、おっしゃるとおり、JR北海道においてまさに様々な経費、物価高騰なども含めて修繕費も高まっているというようなところもございます。その辺り、しっかり安全の部分も確保しなければいけないというところで、一方で、そこもおっしゃるとおりなのですが、北海道の経営上の努力というところ、今回の中期経営計画にも盛り込んでますし、それは殊、鉄道単体だけではなくて、グループ全体としての開発事業とか、そういったようなところでしっかり収益も上げるというようなところ、その部分をまさにしっかりやるということがおっしゃるとおり前提だと思っておりますので、それをしっかり取り組みつつというところで、我々としてもしっかり指導していきたいと考えてございます。

○野村座長 長尾委員、いかがでしょうか。

○長尾委員 御説明ありがとうございます。

先ほど特急料金の全席指定席化による実質一律530円値上げになる可能性があるというところに関しては、インターネット上で予約すれば、逆に少しは安く利用できるという御説明、そういう部分もあると思うのですが、結局のところインターネットで予約できない乗客の方にとっての値上げであるというところで、ここも全て総合的には利便性に関わってくるのかなと思いますので、丁寧な説明と御案内あるいは割引の享受ができるのがインターネットに限られるということであれば、それも何らか考慮、見直しが必要かなというところがまずございます。

それから、私が2個目で申し上げた中期経営計画2026において記載された収入強化の取組の中の運賃改定を2025年にはもう行うことを予定していると書いてありますので、そうするとその中で、また、もちろんそれは認可に係るところではあると思いますが、最大限の経営努力が行われたかというのが、結局この振り返りでも、すぐに結局5年間の後にまた値上げがあるということでもありますので、十分な経営努力がなされたのかというところをまたその中でも十分に考慮して審査していく必要があるのかなと、そういう印象を受けましたというところです。

○野村座長 ありがとうございます。

1点目に関しましては、全席指定で受けるメリットと、それからインターネット利用にあまりなじんでいない利用者さんへの配慮ということで、また国土交通省様から御指導いただければと思います。メリットもあるし、若干のトータルでの料金というところでは値上げもあり得るけれども、ただ、利用者に対しては、立ちっ放しではなく必ず座れるようなメリットもあるのですよという点もお伝えするように、JR北海道様から利用者に対して情報発信していくということもお努めいただきたいと思います。

2点目に関しましては、長尾委員が将来のことを含めて御発言いただいております。今、検証事項でございますが、いずれまたそのような場につながるかもしれないということで御理解いただきたいと思います。よろしく願いいたします。

そうしましたら、太田委員、お待たせしました。よろしく申し上げます。

○太田委員 太田でございます。

発言の機会をいただきありがとうございます。

また、丁寧な御説明ありがとうございます。

これは城所委員の質問と同じ点なのですけれども、令和元年の運賃改定における一番重要な点が説明されていないという印象はもちろん強く持っておりまして、基本的に運賃値上げをするときに、値上げをすれば当然需要は減るわけなのですけれども、需要の価格弾力性といえますか、どの路線は幾ら上げたらこれだけ利用者が減るという予想は当然精緻にされているだろうと思います。JR各社、路線の周りを2キロメッシュで切って人口動態を見て、将来利用者がどれぐらい減るかという予測をされていると承知しておりますので、当然かなり精緻な予想をさせていただこうと思います。

その予測と実績の差がどの路線でどれぐらい違ったのか、今後どうしていくのかという点、これを見るための一番重要な値上げをして需要がどれだけ減って、予想と同じぐらい利益が増えたのかと。あるいは、売上げが増えたのか、営業収益は増えたのかということを検証するというのは最も重要で、また、消費者として一番知りたいポイントだと思うのですけれども、この点、計算されていないということはないと思うのです。今回の資料にそれが含まれなかったことについて、何か特別な理由がありますかという質問が1点目です。

○野村座長 では、国土交通省様、よろしく願いいたします。

○栗原旅客輸送業務監理室長 運賃改定時において需要の想定は当然しているということでございますけれども、今おっしゃったような非常に細かいメッシュで地区ごとに、路線ごとに改定があったらどれぐらいというようなところまでの需要想定はしていないと承知しております。

そういう意味では、全体として運賃改定をしたときに、当然その改定分、値上げ分、需要が減るということは見込んでございます。今、手元にはございませんけれども、そういう形で需要の減を見込んだということでございます。

そういう意味では、全体の数字としては、1ページでありますと、ざくっとした数字にし

かならず申し訳ないのですけれども、全体で11.1%の運賃改定をしますと。このうち消費税改定が2%弱入ってございますので、実質は9%強の改定をしたということでございますけれども、もともと現行と申請で40億円規模の増収ということでございますけれども、これが実際改定を行えば、もう少しということになりますけれども、そこが需要の減を見込んでこのような状況になっているということでございました。全体としてはそういう数字だったということでございます。

実際にはそれがどうなったかというところでございますけれども、実際はコロナの影響を大きく受けましたので、全体の数字としてはお示しはできますけれども、その数字がどういうものであったのかというのは、コロナの影響があまりにも大きいということで、数字として分析するというのはなかなか難しいと考えているというものでございます。

○野村座長 ありがとうございます。

太田委員、どうぞ。

○太田委員 ありがとうございます。

コロナの影響があまりに大きくて、予想と実績がどう違うかというところで、要因分析が難しい。それはそうだろうと思うのですが、ただ、中長期的なトレンドがありますので、コロナの影響も終わりつつありまして、この後、ほぼ直近、影響がなくなってきたというところで、当初の予定と比べてどうだったのでしょうか。あるいは、今後どうなる見込みなののでしょうか。

○野村座長 国土交通省様、お願いいたします。

○栗原旅客輸送業務監理室長 現状、直近でもコロナ前までは戻っていないというところであります。

○松平JR担当室長 1ページのデータを見ていただくと令和4年度で止まってしまっていますので、令和5年度ということで、手元の数字を申し上げますと、申請ベースとして書いておる、要は当初想定という意味で言うと776億円ということでございました。実績値としての運輸収入というのは、別のページにも出ておりますが、698億円というところでございます。鉄道会社、JR各社も含めてでございますけれども、もともと9割ぐらいのところまでは総じて回復をしつつ、なかなかそれ以上というところであって、JR北海道も、もちろん近距離、中距離ありますが、全体をマクロ的にならずと大体そのぐらいの距離ぐらいだということでございます。

その辺りは、まだ今後の中期経営計画を進めていく中で、生活交通という部分はなかなか戻らない、あるいは人口減少の部分も、長期的に見て減っていく部分を見るというところと、インバウンドとか観光の部分は戻りつつあって、それはなかなかいろいろな情勢で大きく変わってしまうところではあるものの、かなり期待できるのではないかなという方向での見込みというところでございまして、収入ベースで見たときの回復はもう少し目指したいというような方向で、今後の経営状況というものを見ているということでございます。

○野村座長 ありがとうございます。

太田委員、追加でございましたらお願いします。

○太田委員 御説明ありがとうございます。

コロナの影響が大きいのでよく分からないということは分かったのですが、中期経営計画、2024年3月29日に出されたものを拝見いたしまして、3年分予測されているということなのですが、今後のいろいろ経営効率化の努力その他御尽力いただいたとしても、人口動態からいって将来バラ色の業績は期待できないと拝見いたしました。どの路線がどう利用者が変化して、どの程度赤字が出るかということを経上段の段階であまり精緻に分析されなかったとすると、値上げも腰だめで行って、コロナでよく分からないので、次また赤字だともう一回腰だめで上げるという話なのではないでしょうか。各路線の赤字とか廃線が検討になるようなレベルは公表すると非常に影響が大きいので公表できないということは理解するのですが、どの程度、今後、人口動態で減っていったときにどう行動するかというアクションプラン、直近の3年とかこれからの3年というようなことではなくて、もっと10年、20年のスパンでの計画はありますか。現状でもかなり国からの支援が入っていきまして、187億円ですか。これがどんどん拡大していきても、生活交通を守るために、どんなに赤字になってもこれは支えていくのだという方針なのか、あるいは、順次値上げをしつつ、インフラ縮小、撤退を進めていくのかという大まかなデザインというのはあるのでしょうか。

○野村座長 ありがとうございます。

御説明で黄線区の話ですとか、札幌圏とそれ以外の収入の違いですとか、戻り具合の違いですとか、その辺を御発言いただいたと思いますが、太田委員は将来にも向かってということが入っておりますので、今日の議題からまた延長してということになってしましますが、国土交通省様、もしお答えいただけるようでしたらお願いいたします。

○松平JR担当室長 おっしゃった線区別の輸送密度、それから収支でございますが、これについては我々のほうも指導させていただいて、もともと2023までの期間、前の中計の期間から、四半期ごとに公表させていただいております。そのような状況で、数字自体はつまびらかにして御認識いただくようにということをしていただいております。

その上で、20年、10年超のスパンでそれぞれ線区をどう考えるかというところのそこまでの確たる方針があるわけではもちろんないのですが、その線区別の公表している中でも、JR北海道の認識としても、先ほど黄線区ということで申し上げた8線区についての改善ということが必要というところがございます。それは廃止を直ちに前提とするとかそういうことは全くないのですが、この線区についてはどうするかというところの部分をしっかりここは地域と議論するものということで、まさにそういう取組をします。

それ以外に札幌圏でございますとかインバウンドが期待できる線区、都市間の線区、様々ございますが、収益がさらに期待できる線区については、先ほど長尾委員からも御指摘があったとおりで、いろいろな配慮もしながらだと思っておりますけれども、しかるべき収益性も

しっかり追求していくというようなところ、そういうところがおおよその考え方になってくるかなと思ってございます。

○太田委員 ありがとうございます。

消費者目線から、公共料金規程で鉄道料金を規制するというのは、普通の考え方と言うと、要するに価格支配力のあるところが価格を高止まりすると、社会的に望ましい供給量より過少供給になる。よって料金を抑えるのだというのが基本的な独占に対する料金規制の考え方だと思うのですが、JR北海道の場合、独占利潤を上げているというよりも、赤字が出て、国が支援しているという状況ですよね。とすると、おっしゃるように利用度の高い路線についてはもっと利益を上げるように全力でやり、そして、赤字が出ていて国の支援が必要になっているということを減らしていくための国民負担最小化のための方法というのが当然求められてくるところで、そういった経営努力、利益改善といったところが見えてこない。

国からの支援が横ばいということは、今後もこれを続けていくのか。また、人口はどんどん減っていくでしょうから、それについて今後どうするのか。消費者としてはその辺が一番関心があるのかなというふうに思ったので質問申し上げました。これは御回答は結構でございます。今後の御説明において参考にさせていただければと思います。

私からは以上です。ありがとうございました。

○野村座長 ありがとうございます。

国土交通省様、太田委員の意向を酌んで、今後の御指導をよろしくお願いいたします。

そうしましたら、消費者庁の浪越参事官、よろしくお願いいたします。その後、郷野委員、後藤委員の順番でお願いします。

○浪越参事官 消費者庁の浪越でございます。

長尾先生から御指摘のありました特急料金の件でございますけれども、参考までに消費者庁がチェックする公共料金の考え方を申し上げさせていただきますと、政府が規制する公共料金のうち、特に許認可等で政府の関与が強いものにつきまして重要な公共料金等と位置づけて、関係省庁から消費者庁への協議やより重要なものについては関係閣僚会議への付議の対象にさせていただいております。

特急料金につきましては、鉄道事業者は国土交通省に対して届出で手続を進めますので、この特急料金の届出につきましては、関係閣僚会議付議や消費者庁協議案件には該当しておりません。もちろん長尾先生がおっしゃるように、特急料金であっても利用者の方に分かりやすく丁寧に説明をしていくということは重要だと考えております。

御参考まででございます。

以上です。

○野村座長 ありがとうございます。

長尾委員もそこは御理解いただいているかと思いますが、いかがですか。

○長尾委員 今の消費者庁様からの御説明、当然の前提として意見を申し上げておりました。

て、先ほど留意事項の中の利用者の利便性向上という留意事項、あるいは法23条の消極要件、その中で結局のところ消費者に与えるサービスの向上のところは非常に詳細に御説明いただいたと思いますので、どちらかというマイナスの面、マイナスと受け取られかねない料金が上がるというところについての御説明も丁寧にされたほうが、利用者の利便性向上というところに引きつけて申しあげましたので、運賃に料金が含まれるといったことを特に前提としているものでもございません。

○野村座長 ありがとうございます。

許認可と届出で手続きが異なっているということですが、やはり消費者委員会としては、利用者の利便性向上を図っているのですよと。私は先ほどバランスと言いましたが、そういうところが分かりやすく情報発信できるように、国土交通省様以外にも我々も努力しなくてはいけないということを確認させていただきました。ありがとうございます。

○長尾委員 ありがとうございます。

○野村座長 そうしましたら、郷野委員、お待たせしました。よろしく願いいたします。

○郷野委員 御説明ありがとうございます。

私からは2点ございます。

まず1点目、留意事項の利用者の利便性向上に向けた取組ということなのですが、22ページの中期経営計画2026について、インバウンド収益拡大とありますけれども、やはりここは多言語での対応が必須だと思いますので、そういうことを意識して進めていただきたいと思いました。

JR東日本などでは、持続可能なシステムに移行するために、磁気の乗車券からQRコードを使用した乗車券の導入がされるようです。こうしたQRコードやクレジットカードを活用した乗車券の検討などはされているのでしょうか。こうしたデジタルを活用した乗車券は、海外も含めた観光客にとっても便利になると考えられます。利便性と持続可能性を兼ね備えたサービスの検討が必要だと思っております。

2点目は、留意事項の2個目ですが、利用者の理解を得るための積極的な取組や丁寧な情報提供・説明・対話という点に関しまして、後半のほうでいろいろ御説明いただいたのですが、例えば運賃改定の際の専用パンフレットであるとか、ホームページなどは、率直に申し上げて見えにくく、伝わりにくいと感じてしまいました。見やすい文字の大きさとか色遣いなどデザインも重要だと思います。広報などと連携して、利用者に分かりやすい周知が必要だと考えております。

それから、先ほど長尾委員からもありましたけれども、2025年4月に平均8%の運賃値上げの方針が発表されているところなのですが、ここも伝える側の目線ではなくて、利用者の立場に立って、例えば運賃値上げでどう便利になるのかとか、経営努力をどのくらいしてきたのかというのは当然説明で入れていただかなければいけないのですけれども、利用者にとって納得感のある情報提供が必要だと思います。より丁寧な情報提供・説明・対話をお願いしたいと思います。

私からは以上です。

○野村座長 ありがとうございます。

国土交通省様、2点に関してお願いいたします。

○松平JR担当室長 まず1点目でございます。多言語対応はおっしゃるとおりだと思います。先ほど御紹介した話せる指定席券売機、多言語の表示ですとか、実際、自動翻訳のほうで対応しているようなものもございます。また、窓口レベルにしましても、訪日外国人、インバウンドの方が御利用の多い駅については、窓口にポケトークというようなものを配備したりですとか、通訳のスタッフを本当に利用の多い駅については配備するとか、ああいうようなところもやってございます。どのぐらいやればいいのかというのは状況を見ながらだと思いますけれども、この辺りもしっかりということだと思っております。

もう一点、QR決済ですとかクレカ、この辺りは今お話があったとおりJR東日本でございますとか、一部の民営鉄道会社のほうでそういうものの発表を最近しているところがございます。現時点では、これと同じタイミングの動きとして、具体的な検討をしているというところはございませんが、まさに今、ICカード自体も利用範囲を今回拡大したというところもございますし、利用状況を見ながら、おっしゃるようなところも必要になってくる場合もございますので、その辺りはしっかり考えていくようにということと認識してございます。

○栗原旅客輸送業務監理室長 2点目の件でございますけれども、ホームページ、パンフレット等、そういったものの御案内の内容でございますけれども、確かに当然利用者の方が見て、読んで分かりやすい内容にするというのは当然重要だと認識してございますので、その点についてもJR北海道のほうにはよく今後、そういう場合にさらに改善できるところは改善していくような形で行っていくように話をしたいと思っております。

○野村座長 よろしいですか。

○栗原旅客輸送業務監理室長 次の改定があれば、同様に指導していきたいと思っております。

○野村座長 ありがとうございます。

郷野委員、いかがでしょうか。

○郷野委員 ありがとうございます。

国土交通省のほうでもいろいろ好事例等はお持ちかと思っておりますので、ぜひJR北海道様のほうに御共有いただきながら、御指導につなげていただければと思います。

以上です。よろしくお願いいたします。

○野村座長 そうしましたら、1点目に関しましてはいろいろな設備投資でデジタル対応していくことに関しましては国土交通省様もまた支援できるということで、他社の動きを参考にしてということでJR北海道様にはお伝えいただきたいと思っております。それから、デジタル化が進展すると、またそれに対応しにくい利用者層もいるということも付言していただくのが重要なのかなと思っております。

2点目に関しましては、表現の分かりやすさプラス、郷野委員がおっしゃりたいのはデザ

インとしての見やすさだと思います。費用のこともございますが、シンプルに見やすいディスプレイですとか、見やすいポスターですとか、そういうような工夫をしてくださいますということをお伝えいただければなと思いました。よろしく願いいたします。

そうしましたら、引き続き後藤委員、お待たせしました。よろしく願いいたします。

○後藤委員 御説明ありがとうございました。

中期経営計画2023の振り返りについて質問をさせていただきたいと思います。

10ページかと思えます。ここで挙げていただいている内容、安全対策であるとか、経営基盤の強化であるとか、人材育成、それから調達コストの削減、いずれも非常に重要な項目が並んでいるかと思えますけれども、これらはいろいろなタイミングで投資も必要になってきますので、投資コストがかさんでいるものがある一方で、それが収益の拡大にも効果としてつながってくる。投資を行うと将来的に減価償却等で費用もかさんでくるということで、かなりプラスの部分やマイナスの部分が混在しているかと思えます。

また、一方で、図表でお示しいただいた例えば7ページの収益の推移などの説明で、ある程度理解はできるわけなのですけれども、また修繕費のところの直近のマイナス部分の御説明なども追加していただいて、こういったところで理解が進む面もあるのですが、全体として、経営計画で挙げていただいているような内容の効果というものが、費用は一部書いていただいているのですけれども、一方では支援金もあり、また経営安定基金の効果もあり、タイミングがずれて出てくる投資のコスト、また効果としてプラスの収益拡大につながってくる部分がいろいろ御説明の中で混在していて、仕上がりとしてはこういう数値になっていますということです。費用対効果といいますか、努力した内容の効果といいますか、いろいろと気候要因で修繕費がかさむ御苦勞もなさっていることは理解しておりますけれども、計画の中で書いていただいているプラスの効果がどのぐらいであって、それに対して費用削減であるとか、また、前向きな投資、収益につながるような投資であってもタイミングがずれて費用になってくるもの、そういったもののつながりが非常に分かりにくい、今回の御説明でそういった経営努力は分かりましたが、その上で、将来的な値上げにつながってくる内容もあるわけですので、そのプラスマイナスの混在している部分を少し切り分けるような形でお示しいただくことはできないのかというのが質問です。

○野村座長 ありがとうございます。

国土交通省様、よろしく願いいたします。

○松平JR担当室長 ありがとうございます。

おっしゃるとおりで、それぞれの設備投資をしっかりとしなければいけないという部分と、一方でそういうことによつての減価償却費というものは当然見ていかなければいけないという部分、当然あるかと思っております。設備投資の部分は、中期的に見ますと先ほど申したとおりにかなり修繕費を抑えていたという言い方が適切かどうかというのはございますけれども、修繕費が少なかったというのが、しっかり確保しなければいけないというところで来ている部分、それはどちらかというところとずっと右肩上がりというよりは、直近の場合

ですといろいろ物価高騰というか、いろいろ取り替えるものの単価増みたいなところもございますので、その辺りは所要額をしっかりと見極めていかなければいけないと考えてございます。

もう一つは、さはさりながら投資の部分で幾らか効率化というところで修繕の部分、改善していくというところも必要だと思っております。そういう意味で、前向きな設備投資という部分は、既存のいわゆる通常の会社であれば減価償却費がベースで設備投資をするのかと思っておりますが、JR北海道の場合には、先ほど申し上げた中期経営計画に対する支援として、この前向きな設備投資に対しての出資ということでの支援もさせていただいておりますので、この部分での投資、それは単純に今の取替えというよりは、DXみたいなのところも含めて効率化が進むという部分にしっかりと充てていくようにというところでやっていきたいと思っておりますので、全体の修繕費の大きさに比べて効率化の部分がどれだけというのは、実際は桁が違ったりすると思っておりますけれども、その部分、しっかり方向性としては持って、共有した上で進めていきたいと、こう考えてございます。

○野村座長 ありがとうございます。

後藤委員、いかがでしょう。

○後藤委員 ありがとうございます。

1対1対応でなかなかプラス面、マイナス面、プラスの効果、マイナスの効果を切り分けていただくのはなかなか難しいなとは思いますが、できるだけこの経営計画に書かれているような、経営基盤の強化の効果がどれぐらいあったのか、また、費用がどれぐらいかさんで、それが支援金等もありながら、どれぐらいまだ足りなかったのか、その原因といいますかプラスマイナスの効果として、特にプラス面も合わせる形で、できるだけ数値で示していただけると分かりやすいのかなと思えました。御検討いただければと思います。よろしくお願いいたします。

○野村座長 ありがとうございます。

やはりコロナの影響もあったかと思っておりますので、なかなかそこを把握しづらい部分もございまして、事後検証ということで、それを踏まえて将来的に今、後藤委員、それから先ほどは太田委員が指摘したような、将来に向けた改革もぜひしていただきたいという希望を含んだ発言だったと思っております。国土交通省様、よろしくお願いいたします。

○野村座長 そうしましたら、御発言をまだいただいていないのが長田委員、若林委員かと思っております。順にお願いできるでしょうか。

○長田委員 では、長田のほうから先よろしくお願いいたします。

JR北海道さんの列車にも何度か乗った経験がありますがけれども、本当に厳しい状況であるのだろうなということは随分前から想像していました。高校が閉校になったりすることで、乗客数がすごく減ったりとかという話もよく聞いておりました。

そういう中で、値上げはやむを得なかったのだと思っておりますけれども、いずれにしろ、今後、残念ながら日本の高齢化がどんどん進んでいく中で、免許の返納なども含めて、列車

を利用したい、普通の生活として使わざるを得ないような方々もまた増えてくるということもあると思いますので、駅から集落までの交通の便なども含めて、全体的に政策的に鉄道を生かしていくという工夫を地域でできるようになるといいのではないかなとはずっと思っていました。

特に今、北海道はインバウンドの皆さんに人気のところで、それを取り込む努力もまたいろいろ必要だと思いますし、日本の鉄道は結構チケットを買うのが難しいとか思っている方もいっぱいいらっしゃると思いますので、先ほど御紹介いただいたような工夫がされていけば、また車ではなく鉄道を利用して、鉄道路線のあるところこそまで鉄道で行くというようなふうになっていけばいいのかなと思っていますので、そういう期待をしながら、でも、厳しい状況の中で、こういう努力をしている、そしてこれだけ値上げをしなければいけない説明のところは、今まで委員の皆様がおっしゃったように丁寧な説明が必要だなと思いました。

感想になります。ありがとうございます。

○野村座長 ありがとうございます。

引き続き、若林委員、よろしく願いいたします。

○若林座長代理 御説明どうもありがとうございます。

私のほうからは2点質問がございます。

1点目は、利用者の理解を得るための取組についてです。消費者の視点から見て納得と云うのでしょうか理解を得るためには、やはり値上げについてなぜその値上げが必要なのかということと、それから、それが自分たちの生活にいかに関与するかということの説明が必要だと思うのですけれども、それらの説明を聞くためには、いろいろと御努力いただいて、情報提供していただいているのですけれども、ホームページあるいはパンフレットに依拠する必要があるのかなと思います。

これらをどれだけ活用できたか、読んでもらったかということに関心がありまして、もし御存じであれば、2万部置いたというパンフレットがどのぐらいはけたか、それから、例えばホームページであればページビューがどのぐらいあったかというような情報をもしてお持ちであれば教えていただきたいというのが1点目です。

それから、2点目は現在の利用状況のところ、素朴な質問で恐縮なのですが、24ページで、インバウンド需要の増加によって近距離が回復と書かれておりました、これは観光線の利用などが貢献しているのかなと思うのですけれども、最近の傾向として、インバウンドの旅行であってもこれまでのいわゆる典型的な場所以外のところにも旅行者が動くという傾向にあるというような話も聞きますけれども、それでもインバウンドの需要というのは中長距離には影響がないということなんでしょうか。この辺もし御存じであれば教えていただきたいと思います。よろしく願いいたします。

○野村座長 国土交通省様、お願いいたします。

○栗原旅客輸送業務監理室長 まず1点目でございますけれども、ホームページをどれだ

け見たかということとか、パンフレットがどれだけ持って行っていただけたかということ
でございますけれども、申し訳ございません。今その数字については把握をしていないと
いうことでございます。

○松平JR担当室長 2点目の24ページの利用状況の部分でございますけれども、インバウ
ンドについては典型例として少なくとも快速エアポートというところで申し上げたもので
ございまして、おっしゃるとおりで、必ずしも中距離移動に反映されないのかというのは、
そういうわけではないということでありまして、冬の間でも、例えば流氷を見に行くのに
石北本線という網走・北見方面への特急もございます。こういったところは、かなりその
シーズンにおいてはインバウンドの方に御利用いただいている状況もあるとは承知をして
おります。

一方で、ただ、それが全体としての大きな線区の収入をかさ上げするほどの規模感か
というところも一方ではあろうかと思っておりますので、当然そういった方々がいろいろな航空便
ですとか、ほかの鉄道だけではなくてももちろん移動されているので、そういったものとう
まく連携をしながら使っていただけるように、ここら辺がまさに先ほど申した維持困難な
線区とも重なってくるところもございますので、そういったようなところでインバウンド
の方により使ってもらえるというところ、その辺りのアイデアも含めて議論していきたい
と思っております。

○野村座長 ありがとうございます。

若林委員、いかがでしょうか。

○若林座長代理 ありがとうございます。

1点目につきましては、私も大学等で広報活動した経験もあって、すごく難しいのは分か
るのですけれども、割と情報の公開というところまでは簡単にできますけれども、それを
届けるというところが非常に難しいと思っておりますので、もちろんその検証も必要ですし、仮
に今後値上げということがあれば、例えば駅のポスターであるとか、中づりなど
にQRコードを入れるとかして、詳細な説明になるべく誘導してそこを読んでもらうとか、
読んでもらうための工夫というところに力点も置いて活動していただければなと思ってお
ります。

2点目ですけれども、今のところは効果はあるけれどもそこまで大きな底上げにはつな
がっていないということですので、人口は減少するということが見込まれている中、
インバウンドなど、あるいは国内の旅行者も含めて、そこを強化していくというのはいず
れにしる必要かなと思っております。

JR北海道さんはたしかインスタグラムなども旅行者向けにお持ちだと思いますので、そ
ういうものを国内向けだけではなくて、海外旅行者向け等にもどんどん発信していただ
いて、そのような取組を進めていただければなと思っております。

以上です。

○野村座長 ありがとうございます。

1つ目の検証ですが、対外的に情報発信していますよというだけではなくて、その効果があったのかなかったのかを再度チェックするという作業も自らしていただいて、代替的に効果が高まるのはどういう方法かということも考えていただきたいと思います。

特に留意事項の2つ目の最後、説明の次に対話という言葉も入れておりますので、この辺りは大学人としては、学校関係と対話するべきかと。説明に3校訪問した実績があるということをお説明いただきましたが、大学のみならず高校、中学、場合によっては小学校となるかもしれませんが、そういうところとの定期的とは申しませんが何か対話をしていくことも大事なのかなと。長田委員も地域の問題ですよということをおっしゃいましたので、その辺りをJR北海道様に御指導いただきたいと思いますと感じました。

それから、2つ目の点の御回答にありましたように、まさに他交通との連携ということで、私は空港に大変関心がありますので、札幌圏がオーバートゥリズムになっているとは思いませんが、地方空港とのアクセス、二次交通、この辺りを御配慮いただくと、地方部での鉄道の乗員、需要が戻りはしないのかもしれませんが、インバウンドに期待がかけられるのかなと感じました。

それでは、国土交通省様から、長田委員と若林委員の御意見に対して再度、御回答いただきたいと思います。

○栗原旅客輸送業務監理室長 それでは、まず最初の情報提供の件でございますけれども、こちらについては確かに単にパンフレットを作る、ホームページに載せるというだけではなくて、利用者の方に届けて、ちゃんと届いていくということが重要だと思いますし、対話についてもできる限りのことはしていくというのは重要だと思っています。ですので、この点についてはまたJR北海道のほうにはそういった話をまた伝えていきたいと考えております。

○松平JR担当室長 長田委員がおっしゃったところ、若林委員がおっしゃったところの利用促進などに係るような部分でございます。長田委員が冒頭でおっしゃったように、特に地域の交通という意味で言うと、鉄道については二次交通をどうしていくのかというところでセットする議論が大変重要だという御指摘のとおりだと思っておりますので、その部分は、まさに今、JRと沿線自治体で議論の場ができてございますので、そこでしっかりと取り組んでいくということが1点と、インバウンド、国内としての人口減少の中で、インバウンドですとか国内旅行、これにしっかりと取り込んでいくというのは全くおっしゃるとおりだと思っています。先ほど申し上げたようなこともございますし、御指摘いただいたようなただけ発信をしていくのかということ、一部エッセンスは今回の中期経営計画にも入ってございますが、それより深掘りできるようにということの御指摘と理解しましたので、その旨しっかりJRのほうにも伝えたいと思います。

○野村座長 ありがとうございます。

長田委員、若林委員、いかがでしょうか。追加で御発言があればよろしく願いいたします。

○長田委員 長田からは、頑張ってくださいという感じです。ありがとうございます。

○若林座長代理 若林も同様です。よろしく願いいたします。

○野村座長 ということです。御理解いただきたいと思います。

これで全委員の方に御発言いただいたと理解しておりますが、いかがでしょうか。追加で、もしありましたら手短かに御発言いただきたいと思います。よろしいでしょうか。

本日は、消費者委員会から発出しました意見について、指摘しました留意事項に関して、その対応状況について丁寧に国土交通省様から御説明いただきました。時間がかかり経過しておりますので、当時想定できていなかったような状況変化もございまして、国土交通省様も大変御苦労されたかと思えます。もちろんJR北海道様も対応に苦慮されている部分がまだ残っているかと思えます。

中期経営計画2023の数値目標に必ずしもうまく対応できていないという局面もございましたし、その要因もかなり明らかになっていたように見えます。令和6年、7年、8年の計画も動き始めているということです。今日、委員全員が発言しましたように、将来に向けての期待もかなり持っておりますので、御対応いただきたいと思います。

ただ、コロナのみならず、御説明の中にも一部出ましたが、燃料費の高騰ですとか、JR北海道さん以外のところもそうですが、やはり人口減少という要因もありますし、JR北海道さんに特有の降雪時期が長いためにいろいろな御苦労が多いということも理解しております。

コロナ以降の働き方改革も含めて、ビジネススタイルが変容しているというのも行動変容という言葉で御説明いただいたかと思えます。需要が減少しているので、グループ全体で収益を上げるイールドマネジメントに注視しているという御指摘がありました。インバウンドにも期待したいのですが、それが為替の状況変化ですとか、また感染症の再発もあり得ますので、ぜひともグループ全体での収益改善に注力してほしいということをお伝えいただきたいと思います。

もちろんそれではなかなか十分ではないということで、支援金を国交省様のほうで組んでいただいているのも心強いのですが、それにJR北海道さんが依存し過ぎないように、経営努力はしていただきたいなと思う点と、それからやはり対話という言葉、非常に私は重要だと思っておりますので、地域の方々もフリーライダーにならないように、自らの問題であるということを認識していただくような場が重要だと思っております。もちろん住民さん以外に旅行関係者ですとかホテルや二次交通のタクシー、バスも含め、北海道の地域ネットワークをどう維持していくのかという協議の場を、一部、黄線区で始まっているようですが、頻繁に開催していただきたいなと感じました。運賃改定というところでの議題でございましたが、今後のことを考えて、グループ全体での経営改善というのも国交省様の御指導と御支援でよろしく願いしたいと思います。

利用者理解を得るための工夫というのは、具体的に、今日も出ましたようにデジタル化ですとか、パンフレットのデザインですとか、そういうところも改善していただ

たいなど。もちろんこれまで取り組んできてくださったことは評価しております。監督命令も出していただいたり、国交省様も非常に御苦勞されていたかと思います。限られた人的資源の中で対応していただいたことは非常にありがたく思っております。今後に関しましても、JR北海道様の経営改善に関しましてまた御尽力いただきたいと思います。引き続き、当調査会も注視してまいりたいと思いますので、また意見交換等ございましたらよろしく願いいたします。

それでは、もし私の今発言しました内容に何かコメントがありましたら、どなたからでも結構ですが御発言をいただきたいと思います。いかがでしょうか。

よろしいでしょうか。

そうしましたら、最後に事務局から事務連絡をお願いしたいと思います。

《 3. 事務連絡・閉会 》

○友行参事官 本日も、御熱心に御議論いただきまして、誠にありがとうございました。

次回の日程などにつきましては、事務局より改めて御連絡させていただきます。

以上です。

○野村座長 ありがとうございます。

そうしましたら、本日の「第85回公共料金等専門調査会」を閉会とさせていただきます。

長時間にわたり御協力いただきまして、ありがとうございました。