

業 務 速 報

NO. 1308
2022. 8. 11
J R 東海労働組合
発行 木下 和樹
編集 斉藤 孝紀

申第3号「新幹線ネット予約システムにおける身体障害者割引の適用に関する申し入れ」に対して 会社は組合と団体交渉をせずに窓口で回答!

5月23日、会社のホームページに、N700S車両「車いすスペース」WEB予約の試行について、と題する内容が掲出されました。「車いすスペース」WEB予約が試行ではあるが、お身体の不自由な利用者にとってほんの少しの前進と考えます。

しかし、依然、会社は本人確認ができないなどを理由に、身体障害者割引をご利用される場合には、駅の窓口で購入することとしています。お身体の不自由な利用者が乗車日より前に駅に出向いて乗車券等を購入することが大きな負担となっています。会社は、営業施策の強化として「東海道新幹線のネット予約を多くのお客様にご利用いただけるよう取り組みを実施している」このことから、ネット予約で障害者割引が適用されないことは、営業施策に逆行していると言わざるを得ません。

そこで本部はネット予約で障害者割引が適用が実現されるように、6月28日に申第3号として申し入れを行いました。この申し入れに対し、早急な団体交渉の開催を求めてましたが、会社は団体交渉事項でないことを理由に、組合と団体交渉を開催せず、8月9日に窓口での回答をしました。

会社回答と議論内容は以下の通りです。

《本部からの申第3号と会社回答》

1. 東海道・山陽新幹線のネット予約サービス「エクスプレス予約」及び「スマートEX」で身体障害者割引が適用できるようシステムを改修すること。

【回答】

現時点では身体障害者割引が自動的に適用される機能をEXサービスで導入する予定はない。

2. 試行期間をいつまで実施するのか明らかにすること。また、「車いすスペース」WEB予約の試行を実施しての苦情や要望などの反響を明らかにすること。

【回答】

E Xサービスを通じた車いす対応座席のWEB予約については、当面の間試行し、利用者数や予約の傾向等について検証していく。WEB予約開始以降、一定程度のご予約はあるが、特段苦情等のご意見は、いただいていない。

3. J R他社や航空会社によるネット予約サービスで身体障害者割引が適用の状況を明らかにすること。

【回答】

他社のことは回答しかねる。

4. 会社が営業施策の強化として打ち出した「東海道新幹線のネット予約を多くのお客様にご利用いただけるよう取り組む」としていることについて、お体の不自由な利用者を考慮しているのか明らかにすること。

【回答】

多くのお客様にE Xサービスをご利用いただけるよう、車いす対応座席(車いすスペースを含む)のWEB予約を試行している。

身体障害者割引の乗車券はこれまで通り、出札窓口において手帳または障害者手帳アプリ「ミライドID」を確認の上、発売するがWEB予約の試行の席をエクスプレス予約のe特急券で予約すれば、身体障害者割引の乗車券と併用してご利用いただける。

《団交拒否に関するやりとり》

会社：労働協約第39条の事項に該当しないので、団体交渉を開催しない。しかし、申し入れの質問事項について窓口回答をする。

組合：毎回、同じやりとりだが、組合としては経営に関することであり、会社施策に関することなので、団体交渉事項に該当すると思うので、団体交渉を団体交渉を開催せよ。

会社：見解の相違である。会社としては団体交渉は開催しないことを伝えておく。

組合：団体交渉拒否、対立を確認する。

《申第3号に関するやりとり》

良いことをやっているのだから、より高いシステムとせよ！

組合：現状では出札窓口で確認となっている。

会社：目で確認するしかない。

組合：例えばE Xサービスを登録時に、身障者のシステムを導入すれば良いの

ではないか。手帳の番号を登録時に入力できればいいだけの話であり、認識できるシステムにすれば良い。E Xサービスでもエクスプレス予約でもできるのではないか。登録時に、できるシステムに改修すればできる。

組合：窓口に行って割引きを受けるのならば、健常者より大変な苦労がある。大きな負担となっている。車いすスペースをWEB予約できることはいいことだと思うが、ちょっとの前進だと思う。それならば身障者割引きもWEBからできるようにすべきである。せっかく車いすスペースのWEB予約からできるように試行しているのだから、完成度を高めるために乗車券もWEBで確保できるようにすべきである。それが実現できたなら、身障者にやさしいJ R東海となる。

会社：今はその考えはない。

組合：3の回答で「他社のことは」と言うが、J A LのHPを見ると実施している。

会社：わからないが、搭乗時に示さなくていいのかわからない。

組合：WEB予約で割引乗車券を確保できるようにして、乗車時に駅の改札や車内で現物の手帳やアプリを示せばよいのではないか。

会社：WEB予約で車いすスペースは確保できているので、乗車券は出札窓口で身障者割引きの乗車券を購入してもらう。

組合：WEB予約で車いすスペースの確保と身障者割引きの乗車券が確保できることがベストな形である。

会社：現状はそうではないが、意見としてわからないわけでもない。今の現段階では、このやり方でしかない。手帳について期限についてあるのか。

組合：状況によっては、申請し直すのではないか。

組合：車いすスペースをWEB予約できるのであれば、車いすの方が出札窓口に行かずに、身障者割引きの乗車券をWEB予約で確保できるシステムに変えるべきである。

組合：N 7 0 0 S車両の6席分の車いすスペースを確保している。このスペースを見た時に、「いいことをしている」と日々の業務で思っている。

会社：会社もそうと考えている。鉄道は発券する時に手帳を見せるシステムになっている。

組合：WEB予約で身障者割引きの乗車券を確保できるシステムにしても、駅の改札で手帳を見せればいいことである。車内でもできる。

身障者に優しいJ R東海となれるようあらゆる努力せよ！

組合：せっかくいいことをやっているのだから、より良いことに高めるべきである。もう一步踏み込んで、身障者に優しいJ R東海となれ。

組合：在来線では駅集中システムにより、身障者は利用しづらくなっている。「連絡をくれれば」と言うが、利用しづらい。

組合：せめて乗車券も車いすスペースをWEB予約できるシステムが確立でき
ると思う。

会社：そう簡単ではない。

組合：実現する努力せよ。

会社：現時点では今までのことを継続する考えである。

組合：2の回答で「苦情はない」と言うが、要望はなかったのか。割引乗車
券もWEB予約できるようにという意見はなかったのか。

会社：聞いていない。

組合：車いすスペースのWEB予約はちょっとの前進であるし、車いすの方は
もっとの前進を感じているのではないか。だから、身障者割引乗車券も
WEB予約できたなら、もっといいなと感じてもらえる。

会社：伝えている通りである。

組合：他社のことは調査しているのか。

会社：調査はしていると思う。障害者手帳と身障者割引の制度を考えて、今
のやり方となる。

組合：今のご時世できないことはない。

会社：手帳については、今だ紙である。

組合：EXサービスのカードを作る時に、手帳番号を登録すればよいだけであ
る。

会社：乗車券を購入する時に、手帳を示すという制度である。登録時に手帳番
号を入力しても、本物であるという証明ができない。

会社：ミラIDもマイナンバーと紐付けして、初めて使えるものである。
色々な連携がある。想像するだけでも難しいのではないか。

組合：車いすスペースのWEB予約には、障害者手帳の番号が関与するのか。

会社：スペースだけなので手帳番号は関与しない。誰でも取れる。しかし、身
障者割引の乗車券は次元が違う。条件が違う。

組合：車いすスペースは特急券として確保するイメージか。

会社：そうであるし、一般の特急券代と同じである。

組合：もったいない。スペースを確保し、乗車券もWEB予約できるようシス
テム改修せよ。

会社：難しい。手帳ひとつとっても、個人情報となるから難しい。個人台帳と
の関係でも難しいと思う。手帳を見せて乗車券を購入するしくみなので難
しい

組合：出札窓口に行くことが、身障者にとって大変な苦勞なのである。

会社：現時点では、今まで通り窓口で、乗車券を購入していただく考え方に変
わりはない。どういうハードルがあって、どういう課題があるのかよくわ
からない。

組合：是非、より前進して、身障者のために乗車券もWEB予約で購入できる
システムに改修するためにあらゆる努力せよ。

会社：意見として伺う。

組合：いいことをやっているの、身障者に対して優しく。より便利になるように検討し、システム改修せよ。また、何かあれば申し入れをする。

会社：了解。

以 上