

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!

J R 東日本会社と J R 西日本会社が来年春頃を目指してインターネット予約サイトを利用して、身体障害者割引、知的障害割引が適用される J R 線の乗車券を申し込めるサービスを開始すると発表されました。J R 東海労はこの間、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ができるよう申し入れてきました。しかし、依然、会社は身体障害者割引の利用について「係員が身体障害者手帳等の本通を拝見し、本人確認を厳正に確認させていただく」「『エクスプレス予約』で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。お身体の不自由なお客様が乗車日より前に駅に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」と謳っています。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 J R 東海でもネット予約で障害者割引が適用が実現されるように、8月3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、9月7日に窓口での回答をしました。

《本部からの申第3号と会社回答》

1. J R 東日本会社はネット予約サービス「えきねっと」での利用、J R 西日本会社はネット予約サービス「e5489」での利用とし、いずれもマイナンバーカードを利用し、身体障害者手帳情報や療育手帳情報を確認するシステムとしているが、会社の見解を明らかにすること。

【回答】

当社は E X 予約にて身体障害者の年会費を無料とし、e 特急券をご利用いただくことで、東海道新幹線のネット予約環境を提供している。尚、乗車券は駅窓口で割引のものをお買い求めて頂き、併用して頂いている。E X サー

ビスにおける身体・知的障害者向け商品の設定は、今後の検討課題と認識しており、引き続きE Xサービスの利便性及びサービス向上に努めていく。

2. 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E X」で身体障害者割引が適用できるようシステムを早急に改修すること。

【回答】

E Xサービスにおける身体・知的障害者向け商品の設定は、今後の検討課題と認識している。

3. 東海道・山陽新幹線ネット予約サービス「エクスプレス予約」及び「スマートE X」で身体障害者割引が適用できない理由、根拠を明らかにすること。尚、システムを改修できないとした場合、その理由と根拠を明らかにすること。

【回答】

E Xサービスにおける身体・知的障害者向け商品の設定については、資格確認のしくみの構築などが必要となるため、現在はシステム上、対応することが難しいものの、今後の検討課題と認識しており、引き続きE Xサービスの利便性及びサービス向上に努めていく。

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、お体の不自由なお客様を考慮しているのか明らかにすること。

【回答】

当社はE X予約にて身体障害者の年会費を無料とし、e 特急券をご利用いただくことで、東海道新幹線のネット予約環境を提供している。尚、乗車券は駅窓口で割引のものをお買い求めて頂き、併用して頂いている。加えてE Xサービスでは、東海道・山陽新幹線の「のぞみ」の車いすスペースをご予約頂ける。

5. 在来線における身体障害者割引が適用できるよう、システムを早急に改修すること。

【回答】

在来線の乗車券については、2024年春を目途に障害者割引が適用されるお客様向けの、新たなI Cカードサービスを開始予定であり、身体障害者をお持ちのお客様の利便性サービス向上に努めている。

《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、会社施策に関する事なので、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！
身障者に優しいJR東海となるためにあらゆる努力せよ！**

会社：JR他社でも行っていくことは承知しているが、当社としてもシステム改修について検討課題としている。成案ができた段階で世の中に知らせていく。先行して在来線の乗車券については、すでにプレス発表している。身体・知的障害者をお持ちのお客様、介護をするお客様については障害者割引が適用になっているトイカの販売を行う予定である。より便利に障害をお持ちのお客様に、利便性サービス向上をはかっていく。今後も検討していきたいと思っている。

組合：在来線のICカード自体に障害者手帳のナンバーが登録されているのか。

会社：ナンバーが入るかどうかは分からないが、ICカードを利用時に割引が効く。障害者手帳を確認してトイカの販売を行う。

組合：それならば、新幹線のEXカードでも乗車券の半額は可能ではないのか。

会社：できないことはないと思うが、現時点ではシステム上対応は難しいが、今後の検討課題だと認識している。改修の時期は考えているところである。年会費は取っていないが、乗車券の割引きについて検討している。

組合：JR東日本やJR西日本ではマイナンバーカードを紐付けして活用するみたいだが、一部報道でマイナンバーカードの活用について賛否が言われている。マイナンバーカードを持っていない障害者に対しては不公平になるのではないかと報道されている。

会社：聞いている。どの様な方法がいいのか、資格確認が必要であるから、それがクリアできればいいことである。

組合：ネット予約システムにして、乗車の際に駅の改札で障害者手帳を提示して貰えばよいことである。障害者が駅の出札で乗車券を購入することは、相当な労力である。ネットで予約できるようになったら、こんな楽なことではない。回答でも検討課題としているが、前向きに早急に検討しシステム

改修を実施せよ。

会社：検討課題はより踏み込んだ回答である。

組合：ネット予約を拡大していくと言う、会社の考えがある。障害者と言えどもお客様である。したがって、拡大させていくと言う考えを適用せよ。

組合：車いすスペース6席分についてネットで確保できる状態となっている。大変いいことだと思うが、ぜひ、ネットで身障者割引の乗車券を購入できるシステムを早急に確立せよ。身障者に優しいJR東海となるために、あらゆる努力をせよ。

会社：了解。

以 上