

J R 東海労申第 3 号  
2 0 2 3 年 8 月 3 日

東海旅客鉄道株式会社  
代表取締役社長 丹羽 俊介 殿

J R 東海労働組合  
中央執行委員長 淵上 利和

### 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

7 月 6 日と 7 月 7 日に交通新聞に、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る。お身体の不自由なお客様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る。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ない。

従って、下記の通り申し入れるので、団体交渉を開催すること。

### 記

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「e 5 4 8 9」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。
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。
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。

3. 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。
4. 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。

以 上