

【別 添】

国鉄業第 17号
平成20年6月11日

各運輸局長等 あて

鉄 道 局 長

連絡通学定期券誤発売に係る再発防止策等について

今般、各鉄軌道事業者から連絡通学定期券誤発売の再発防止対策等について報告が行われたところであるが、このような誤発売が長期間にわたり放置されていたことについては、発売時及び発売後の内容確認業務が不十分であったこと、更には、購入申込書の記載欄や発券システムが誤発売を誘発しやすい状態であったことなどが原因となり、かかる事態を招いたものである。

このため、職員研修等による確認作業の徹底や申込書の書式変更など、直ちに対応可能な再発防止対策については速やかに実行に移すとともに、併せて発券システムの改修、発券後のチェック体制の強化など現場の業務遂行についてマネジメントの観点から本社が十分に把握し、販売管理全般にわたる再発防止対策に全力で取り組む必要があると考える。

また、今後の対応については事案の周知を行い、引き続き誠意を持って対応することが必要であると考えます。

については、貴管下の誤発売該当各事業者に対して、上記の考え方にに基づき、再発防止に全力で取り組むとともに、利用者への返金対応や周知について、引き続き誠意をもって対応するよう、指導することとされたい。なお、管下の他の鉄軌道事業者に対しても、本事案に関して周知徹底願いたい。

各社の主な再発防止策について

▼ 誤発売の主な原因

- 1) 係員への指導教育不足
 - ・ JR通学定期の学生区分について係員への周知不足、係員の認識不足
- 2) 定期券発行後のチェック体制の不備
- 3) 定期券購入申込書の記載欄の不備
 - ・ 学生区分が確認できない様式を用いていたケースが多い
- 4) 係員による機器の誤操作、機器の不備
 - ・ 学生区分の選択をしなかった場合「大学生（一般）」の区分で発売されてしまうケースが多い

▼ 主な再発防止策

- 1) JR通学定期の学生区分について指導教育、周知の徹底
 - ・ 研修・文書による徹底や個人面接指導
- 2) 定期券購入申込書の様式変更
 - ・ 学生区分の指定ができるように様式を変更
 - ・ 様式に窓口係員によるチェック欄を追加
- 3) 定期券発行時のチェック体制強化
 - ・ 係員による申込書と券面表示の確認（朱書き、指差確認等）
 - ・ 係員と旅客相互による券面表示・発売条件の確認の実施の徹底
- 4) 定期券発行後のチェック体制の強化
 - ・ 申込書の発行担当者とは別の者（管理職等）によるダブルチェック
 - ・ 申込書と発売データの定期的な確認作業の実施
- 5) 定期券発行機の機器改修等
 - ・ JR区間を含む定期券を発行する際には警告メッセージを表示
 - ・ 学生区分を入力しないと定期券の発行が不可となるように改修
 - ・ 入力ボタンの配置、配色の変更や注意喚起シールの貼付
- 6) 申込用紙の保存期間の変更等
 - ・ 申込用紙の保存期間を1年へ変更
 - ・ 指定校検索システムや業務改善マネジメントシステムの整備

連絡通学定期券の払戻の状況について

【平成20年5月30日現在】

1. JR連絡通学定期券の払戻の状況

	払戻者数(人)	払戻額(円)	調査期間
東武鉄道	241	640,360	約1年間
西武鉄道	281	590,100	約1年間
京成電鉄	96	232,090	約半年間
京王電鉄	341	934,690	約半年間
小田急電鉄	533	1,832,510	約1年間
東急電鉄	302	704,040	約9ヶ月間
京浜急行電鉄	104	511,840	約1年間
相模鉄道	69	115,840	約1年間
東京地下鉄	330	968,850	約1年間
近畿日本鉄道	212	213,780	約2年間
南海電鉄	121	236,610	約1年間
京阪電鉄	45	64,700	約半年間
阪急電鉄	44	198,260	約半年間
阪神電鉄	7	5,160	約半年間
東京都交通局	238	640,720	約1年間
横浜市交通局	189	516,730	約9年間
福岡市交通局	20	29,810	約1年間
IGRいわて銀河鉄道	3	1,500	約1年間
埼玉高速鉄道	2	3,620	約1年間
新京成電鉄	1	5,040	約1年間
北総鉄道	28	35,160	約1年間
東葉高速鉄道	9	11,840	約半年間
首都圏新都市	56	169,320	約1年間
東京臨海高速	12	20,960	約1年間
横浜高速	1	2,280	約9ヶ月間
箱根登山鉄道	4	15,940	約1年間
養老鉄道	5	6,800	約4ヶ月間
多摩都市モノレール	90	417,460	約1年間
埼玉新都市	1	2,150	約2ヶ月間
ゆりかもめ	2	11,330	約1年間
30事業者計	3,387	9,139,490	

2. その他の連絡通学定期券の払戻

以上の外、名古屋鉄道は通学定期券を3区分としている名古屋市交通局と、近畿日本鉄道及び京阪電鉄においては同じく通学定期券を3区分としている京都市交通局との連絡定期券について誤発売。

	払戻者数(人)	払戻額(円)	調査期間
名古屋鉄道	60	117,180	約半年間
近畿日本鉄道	40	182,740	約2年間
京阪電鉄	10	23,680	約半年間
3事業者計	110	323,600	

合計 31事業者

合計 3,497人 合計 9,463,090円