

東日本旅客鉄道株式会社
鉄道事業本部 サービス品質改革部
〒151-8578
東京都渋谷区代々木2丁目2番2号

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

このたび弊社社長宛に頂戴しましたお手紙につきまして、弊社でサービス全般を担当しております私よりご回答申し上げます。

まずはじめに、ご回答が遅くなりましたこととお詫び申し上げます。

弊社では、連絡会社線へのきっぷ（連絡乗車券）をお求めの場合にご操作いただく券売機の画面で、これまで運賃のみを表示していたものを、消費税率引上げに伴う運賃改定を契機に「駅名」と「運賃」を合わせて表示することで、分かりやすくきっぷをお求めいただけるようにいたしました。

以前設置しておりました「近郊連絡会社線きっぷ」運賃表では、ご覧になったお客さまが、券売機の JR 線のみきっぷをお求めいただく画面にて、同額の区間のきっぷを誤ってお求めいただいてしまう事象が生じておりましたが、このたび券売機脇に設置した「連絡きっぷの発売範囲」の表と、券売機の画面の「駅名」と「運賃」の表示を合わせてご利用いただくことで、お客さまにとってより分かりやすいご案内となり、きっぷを誤ってお求めいただいてしまうことが改善されたと考えております。

なお、連絡会社線へ乗り継いでご利用いただく際の IC 運賃については、券売機コーナーに「連絡きっぷでご利用の場合と IC カードでご利用の場合は運賃が異なる場合があります、詳しくは駅係員におたずねください。」と掲出し、駅係員によって個別に対応しております。

また、綾瀬駅は東京地下鉄株式会社様に業務委託をしている駅であり、運賃表は東京地下鉄株式会社様で作成しております。

弊社で作成する「JR 線近距離きっぷ」運賃表に「JR 線のみを経由した運賃」「JR 線・東京メトロ千代田線・JR 線を経由した運賃」を2段で表示した場合、限りあるスペースの中では表示内容が多くなること、情報が密集してしまうことから、お客さまに分かりにくく、誤った金額を認識されてしまう可能性が増えるのではないかと考えております。

例えば上野駅までの運賃について「310 円」（千代田線～西日暮里～JR 線）と「170 円」（JR 線のみ）を表示した場合、西日暮里乗り換えのお客さま（310 円）が、券売機口座で誤って「170 円」（JR 線のみ）を選択してしまい、お客さまは西日暮里の乗換改札機を通過できないため、窓口係員に申し出なくてはならず、かえってご迷惑をお掛けすることになります。

一方で、これまで「JR 線・東京メトロ千代田線・JR 線を経由する区間」には、きっぷの運賃のみ表示し、IC 運賃が安くなる区間に Suica のマークを表示する運賃表を掲出しておりましたが、この区間をご利用いただくお客さまにとってより分かりやすいものとなる

よう、連絡きつぷの運賃と IC 運賃を 2 段書きした「連絡会社線經由きつぷ」運賃表を掲出しております。

以上より、弊社といたしましては、亀有駅、金町駅での掲示について、現在のような方法とさせていただきます。

これまでも、「連絡会社線經由きつぷ」運賃表が小さくて分かりにくいというご意見には、虫めがねを設置したり、券売機での連絡きつぷの購入の仕方が分かりにくいというご意見には、券売機脇に購入案内表示を設置したりするなど、改善を行ってきたところでございます。今回ご指摘いただきましたご意見や、様々なお客さまからのご意見も踏まえ、引き続きお客さまにとって、より分かりやすい掲出方法を検討して参りたいと考えております。

今後とも、みなさまに愛され親しまれる JR 東日本を目指してまいりますので、引き続きご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

末筆ではございますが、みなさまのご健康とますますのご活躍をお祈り申し上げます。

敬具

平成 26 年 7 月 11 日

濱・宇佐見法律事務所

弁護士 宇佐見 方宏 様

同 河口 まり子 様

同 保坂 慶太 様

同 正本 佑介 様

東日本旅客鉄道株式会社
サービス品質改革部次長

宇佐美 伸子