

東急電鉄株式会社からの鉄道及び軌道の旅客運賃
の上限変更認可申請事案に関する公聴会における
質問に対する回答

令和4年3月1日

運輸審議会

運輸審議会委員からの質問に対する申請者の回答

- コロナ禍の影響が少ないと思われる令和元年度実績輸送人員に対し、令和2年度実績は32.1%減少、令和3年度推計は25.2%と大幅な減少となっているが、将来予測においてコロナ禍の影響をどの様に捉えているのか。併せて、田園都市線沿線の神奈川エリアでは少子高齢化が進んでいるとのことだが、現状を踏まえてどのような需要創出策を考えているのか。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3

- パブリックコメントにも寄せられているが、利用者動向を踏まえた減便により車両動力費の削減は出来ないのか。また、国土交通省の所管局からは、御社は実績コストが基準コストより大きい為、原価には低い基準コストが適用されていると聞いている。その為、今後実績コストを基準コストまで下げる経営努力が必要となるが、どのような方策を考えているのか。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5

- 費用縮減の取組の下での投資方針について伺いたい。特に災害激甚化や安全安心に関する投資に対する考え方を伺いたい。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7

- 通学定期を据え置くことに対し、広く浅く負担をすべきと考えている利用者も少なくないと思うが、他の利用者への影響はないのか。経営努力により吸収するとの公述だったが、具体的に伺いたい。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9

- 旅客運賃の上限の変更に関する利用者の方への周知方法、また、重要な地域インフラである鉄道事業者として描く将来像に対して、利用者や地域を巻き込んだの合意形成への取組に関する見通しを伺いたい。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 10

一般公述人からの質問に対する申請者の回答

○今般の申請においても、交通ICカードで改札を通る場合には1円単位運賃が適用される一方、切符を購入して改札を通る場合には10円単位運賃が適用される、いわゆる二重運賃の適用を現行通りの方法で踏襲しようとしている。運賃が同じになる場合もあるものの、9円も不当に高くなる場合もあり、切符利用者にとって不当な割高運賃が生じ、公平ではない。このように問題のある運賃体系・方法を改善する形で、申請のやり直しをしてほしい。・・ 12

運輸審議会委員からの質問に対する申請者の回答

○和田会長代理からの質問に対する申請者の回答

コロナ禍の影響が少ないと思われる令和元年度実績輸送人員に対し、令和2年度実績は32.1%減少、令和3年度推計は25.2%と大幅な減少となっているが、将来予測においてコロナ禍の影響をどの様に捉えているのか。併せて、田園都市線沿線の神奈川エリアでは少子高齢化が進んでいるとのことだが、現状を踏まえてどのような需要創出策を考えているのか。

コロナ前までは沿線人口は令和17年、2035年頃まで増加傾向にあると想定していたが、人口統計を公表している沿線16市区のデータを見ると、コロナ禍による居住傾向の変化により、令和2年2020年7月をピークとして、沿線人口が減少に転じている。特に、田園都市線神奈川エリア等では年少人口、生産年齢人口は減少しているのに対し、高齢人口は増加しており、沿線の高齢化が一層進んでいるものと認識している。これらから、沿線人口は減少傾向が見込まれるが、本運賃改定申請においては、令和3年度2021年度以降は令和2年度2020年度と同水準で推移するものとして輸送人員の推計を実施している。新型コロナウイルス感染症の影響については、東急線をご利用のお客さまを対象としたアンケート調査や内閣府の新型コロナウイルス感染症の影響下における生活意識、行動の変化に関する調査などを踏まえて算出した。アンケートではテレワークの実施状況について、アフターコロナにおいても新しい生活様式がどの程度定着するのかをヒアリングし、需要予測に反映している。結果として、令和元年度2019年度実績と比較し、通勤定期は29.8%、定期外利用は0.2%減少すると推計している。通勤定期は新しい生活様式の定着により、現状から回復しない一方で、定期外については、定期券を購入せずに通勤されるお客さまの増加や、通勤以外の余暇での利用は一定数回復する結果となっている。なお、通学定期については、対面授業の再開等により完全に需要の回復が見込まれるとして、コロナの影響を考慮していない。また、本需要予測では、コロナウイルス感染症による行動制限や罹患を避けるための行動自粛の影響が極小していることを前提としているので、今後も変異株の発生、感染拡大によるまん延防止措置等がとられる状況が継続する場合には、予測を下回ることが想定される。

参考までに述べると第六波によって、まん延防止等重点措置が1月21日に東京都、神奈川県に適用されて以降、需要は落ち込んでおり、コロナ前の令和元年2019年1月との比較では、通勤定期32.2%、定期外18.7%の減少と大変厳しい状況にある。

沿線の少子高齢化の対応としては、中期事業戦略「3つの変革・4つの価値」で掲げているとおり、これまでの通勤通学需要に加えて、高齢者や子育て世代、障害をお持ちのお客さまなど、あらゆる属性の方がより便利に頻繁にご利用いただけるよう、バリアフリー

設備をはじめとするハード設備の整備に加え、東急線アプリを活用したご案内の高度化や新しい乗車券施策等のソフト施策にも注力していく。具体的な取組の一例として、沿線地域の持続的発展のためには、シニア層がいきいきと地域で活躍することが重要であると考え、シニア層の日々の移動をサポートし、地域の活力につなげるため、令和3年2021年11月に60歳以上を対象に、1か月間乗り放題サービスを限定的に発売した。今後も本施策に類するものを検討していく。

新しい生活様式の定着を受け、利用者ニーズを受けた移動目的、乗車券の提案等、新たな移動需要の創出にも積極的に取り組んでいく。こうした乗車券施策の提案にあたっては、優れた環境性能やコスト効率などの、鉄道サービスの強みと電子乗車券などのデジタル技術をかけ合わせながら、移動需要の創出と脱炭素循環型社会への貢献など、事業を通じた社会価値提供課題解決への取組を合わせて推進していく。

○和田会長代理からの質問に対する申請者の回答

パブリックコメントにも寄せられているが、利用者動向を踏まえた減便により車両動力費の削減は出来ないのか。また、国土交通省の所管局からは、御社は実績コストが基準コストより大きい為、原価には低い基準コストが適用されていると聞いている。その為、今後実績コストを基準コストまで下げる経営努力が必要となるが、どのような方策を考えているのか。

列車の増便減便については、改札通過人員の推移や車内の混雑状況等のお客さまのご利用動向を踏まえて適宜見直しているが、1編成、1往復の減便あたりの動力費の削減効果は全体の0.05%にも及ばず、減便により削減のインパクトを出すには相当数の減便が必要となる。そのため、現状のご利用動向ではお客さまに与える影響は大きく、減便による抜本的な動力費の見直しは難しいと考えている。なお、動力費の削減については、従前より電力料金の急激な変動への対応や、環境負荷低減の観点から、長期的に取組を進めてきた。消費電力が旧型車両と比較して約半分となる新型車両の導入、駅照明のLED化の推進、変電所への高効率機器の整備など、省エネルギー機器の導入や、夜間終電後の駅照明の消灯などの消費電力削減に取り組んでいる。加えて、東急電鉄特有の取組として、エコ運転と称するものを実施している。できる限り列車の加速を抑え惰性で走行することにより、ダイヤに影響を与えずに動力費を削減する取組として、現場で発案され各種メディアにも取り上げていただいている。こうした取組により、2020年度は2019年度と比較し、総電力量は6.3%、効率を示す原単位では6.8%削減しており、金額でいうと、約10億円の削減を達成している。一方、世界的なエネルギー価格の高騰やCO2削減のための再生可能エネルギー活用への社会的な要請などにより、電気料金全般が上昇基調にある中で、これまで申し上げたような取組での動力費の抑制には限界があるというところについても、ご理解いただきたい。

なお、今回の申請にあたっては、動力費が上昇した場合には当社の経営努力にて吸収することにしているため、こうした上昇要因については、本運賃改定申請には見込んでいない。

続いて、適正コストの構造についてであるが、いわゆる適正コスト、基準コスト等については、線路費、電路費、車両費、列車運転費、駅務費、こちらの5つで構成されている。そのうち、実績コストが基準コストを上回っている線路費、列車運転費に関しては、東急電鉄の特性として、住宅地や都市部、地下区間を主に走行しており、周辺環境による制約条件が厳しく、工事費、保守費の負担が大きいことや、営業キロ数に対して、列車本数が多いという路線特性などが大きく影響していると考えている。これまでも、一部路線でのワンマン運転の早期導入や施工会社間の価格競争を促す発注システムの整備などで、実績コストの低減に努めてきた。今後も冒頭の陳述でも申し上げた事業構造変革、「3つの変

革」を推進しワンマン運転への他路線への展開や、駅配置人員の見直しにより効率性向上に加え、センシング技術を活用した状態保全システムの導入、高精細カメラ設備による線路内巡視の負担軽減など、デジタル技術の活用により、安全性とサービスレベルを維持しながら、さらなる実績コストの削減に努めていく。

○二村委員からの質問に対する申請者の回答

費用縮減の取組の下での投資方針について伺いたい。特に災害激甚化や安全安心に関する投資に対する考え方を伺いたい。

冒頭陳述でも述べたように、当社は安全・安心を追求し、業界に先駆け「3つの100%」に代表されるような安全投資を実施してきた。今般の厳しい経営環境下において、聖域なきコスト削減を実施しているが、安全・安心については、鉄道事業の根幹であるため、優先順位を落とすことなく、引き続き追及する所存である。

当社は2021年度から25年度にかけて、年間約450億円の設備投資を必要としており、そのうち、約300億円は設備の健全性維持のための更新工事や災害対策、安全性、セキュリティ向上のための投資に充てる予定である。御質問の災害対策については、省令で定めている高架橋の耐震補強は既に完了しており、現在は2016年に発生した熊本地震など、近年の激甚化する災害に対応した工事に着手している。具体的には特殊な構造を有する橋脚、線路脇の擁壁等の補強や、地震発生時の早期復旧のための補強工事や、豪雨豪雪対策としての土砂の線路内流入を防ぐ法面補強や、地上から地下施設への浸水を防ぐための換気口のかさ上げ、大雪時における鉄道施設の屋根などの落下を防止するための補強工事などに着手して実施している。こうした整備に加え、災害発生時に迅速な対応を可能とするために、様々な取組を実施している。災害情報の把握共有ができるよう、沿線各所に地震計や風速計、雨量計、積雪計を配置し、運輸指令所にはそれらの情報を一括で監視する集中監視システムを導入している。そうした情報を各運転士に即座に伝達できるアプリを独自に開発しており、運転規制が必要な際には、運転士が携帯するタブレット端末に通知される情報を常に確認できるような体制を確保している。

また、災害発生を想定した対策本部の設置、初動対応訓練や避難誘導訓練などの様々な訓練を、警察、消防とも連携しながら実施しており、災害発生時の対応力向上を目指している。他にも大規模災害の発生により、通常の通信手段が不通になった場合に備え、衛星無線や警視庁との直通緊急電話などの代替通信手段を整備しているほか、帰宅困難者向けに全ての駅で保存食や簡易トイレといった備蓄品を配備している。

運行の安全性、安定性の維持向上の観点では、適切なタイミングで設備を更新して、健全性を維持し、故障の未然防止を図る。具体的には、運転保安装置や列車無線装置、田園都市線大井町線の旧型車両の更新を予定している。

セキュリティ向上の観点では、防犯カメラを全駅及び当社所属の全車両に設置完了しており、犯罪防止に加え、迅速な映像確認が可能となる機能を活用し、異常時の速やかな対応に備えている。今後はリアルタイム性の向上と防犯カメラの高度化やスマートフォンの活用により、利用者トラブルの発生を乗務員へ速やかに通報できるような仕組みを検討していく。

踏切の安全性向上については、障害物検知装置を2021年7月に世田谷線、こどもの国線を除く135か所の全ての踏切に設置を完了しており、今後は、歩行者等を検知しやすい3Dセンサー式装置の設置拡大や、AIによる画像解析等最新技術を駆使した踏切の安全性向上を検討していく。

また、2021年12月に開館した従業員向け施設、安全共創館での全従業員を対象とした安全研修や、警察、消防と連携した訓練など、従業員の教育訓練にも注力しているほか、利用者への情報配信を適切かつ迅速に行うため、媒体の多様化を進めており、安全・安心に寄与する取組の推進により、高い安全水準を維持向上していく所存である。

○山田委員からの質問に対する申請者の回答

通学定期を据え置くことに対し、広く浅く負担をすべきと考えている利用者も少なくないと思うが、他の利用者への影響はないのか。経営努力により吸収するとの公述だが、具体的に伺いたい。

このたびの東急電鉄の旅客運賃の改定申請においては、ご利用のお客さまの家計負担の増加には最大限配慮し、通学定期は運賃を引き上げず、据え置きとした。通学定期の据え置きにより想定される収入の減少分は、経営努力により吸収することとし、他の券種には転嫁していない。そのため、他券種をご利用のお客様に対して、さらなるご負担を強いるということはない。

続いて経営努力についてであるが、これまでも述べているとおり、従来から様々な取組を実施してきた。目黒線、池上線や東急多摩川線など、一部路線でのワンマン運転や、自動改札機の積極的な導入による駅、乗務職場での効率的な運営体制を確保している。また、新型車両の導入やライフサイクルコストを重視した設備設計等の推進によるメンテナンス費用の削減など、最新技術を活用しながら費用削減に努めており、関東大手民鉄の中では最安の運賃水準でこれまで鉄道サービスを提供してきた。今般のコロナウィルスの影響を受けて、こうした取組を一層加速しており、安全・安心やサービス水準の維持を前提に鉄道事業の固定費の高いコスト構造を抜本的に見直して事業基盤の強靱化を図るための事業構造変革を進めている。具体的には、運行駅サービスの変革、テクノロジーを活用したオペレーションの変革、旧来からの慣習にとらわれない社内諸制度・ルールの変革の3つの変革を掲げ、東横線ワンマン運転の早期実現、駅オペレーションのDX化や、鉄道設備の状態保全システムの導入等に取り組み、安全性サービスの維持と業務効率化の両立を目指す。

○河野委員からの質問に対する申請者の回答

旅客運賃の上限の変更に関する利用者の方への周知方法、また、重要な地域インフラである鉄道事業者として描く将来像に対して、利用者や地域を巻き込んだの合意形成への取組に関する見通しを伺いたい。

お客さまへの周知については、運賃改定がお客さまの生活環境に与える影響は大きいとの認識のもと、突然の発表とならないよう、機会を捉えて丁寧に情報発信してきた。昨年5月に中期事業戦略の公表と合わせ、運賃改定の申請を検討している旨を公表し、11月には決算報告と合わせて申請時期や値上げ幅等に言及した上で、1月7日に申請をさせていただいた。各発信内容はテレビでもたびたび取り上げられ、インターネットニュースでは様々なコメントをいただくなど、既に沿線住民の方々のみならず、社会的にも認知されているものと認識している。

今般、新しい運賃の実施時期は2023年3月の予定としており、認可いただいた際には、お客さまに広く御認識いただけるよう、ホームページや公式SNSなどでの告知を図るとともに、各駅や列車内の掲示物など、様々な媒体にて丁寧に情報提供していく。

また、今回の申請では、お客さまの負担に配慮し、通学定期などの運賃据え置きや初乗り運賃の値上げ幅の抑制を行っている。今後も子育て世代や高齢者の方々などに、より気軽にご利用いただけるような、乗車券のサービスも実施していく予定である。改定後の運賃内容だけではなく、こうした新しい乗車券サービスや、災害対策、バリアフリー設備といった設備投資の内容につきましても、ニュースリリースやホームページ等を通じて、ご利用のお客さまに説明していく。

本年は当社の前身である目黒蒲田電鉄が創業してから100年目にあたる。この間、我々の鉄道事業は沿線地域に支えられ、地域と共に発展してきた。次の100年に向け、お客さまの声に耳を傾け、自治体や商店街など、沿線の方々との連携をより密にしながら、多様化するお客さまニーズに即した鉄道サービスを提供し、沿線地域の持続的発展に貢献したいと考えている。これまでの行政連携の一例として、南町田では良好な住宅市街地とコミュニティを次世代につなぐ持続可能な街づくりを目指して、街と一体となった開発を行った。また、自治体の主催するバリアフリーや街づくりに関する意見交換会にも積極的に参加し、2ルート目のバリアフリー整備や、遮断時間の長い踏切への対応として、跨線橋を整備するなど、交通利便性の向上を進めている。地域の方々との連携では、世田谷線の50周年記念イベントにて、沿線商店街の皆さまと連携した周遊切符の発売や、イベント列車の運行を行い、池上線戸越銀座駅での「木になるリニューアル」では、お客さまの声を随所に反映するなど、商店街やお客さまとともに開業イベントを実施している。お客さまからは、毎月数百件にも及ぶご意見が寄せられている。お客さまセンターに寄せられたこういった声は速やかに社内各部署に共有され、私たち経営層にも毎週定期報告がなされ

ている。そして、必要に応じ、その場で改善の指示を出すことで、お客様の声が速やかにサービスに反映できるような体制をとっている。新型コロナウイルス感染症拡大期においては、お客様の声を受けて、全ての駅のトイレを非接触自動水栓化するなど、スピード感を持った改善に取り組んだ。また、お客様の声を直接受けるお客様センターと経営層が意見交換を行う会議を毎月実施しており、お客様に最も近い現場に重きをおきながら、業務に取り組んでいる。

なお、日本生産性本部が実施している顧客満足度調査において、2021年関東圏の鉄道会社で1位となっている。ご利用のお客様には感謝申し上げたい。これからもお客様、沿線住民の方々と対話を重ねながら、交通サービスを通じた社会的価値の提供により、人々の交流を創出し、今後の少子高齢化時代においても地域とともに豊かで美しい街を築いていけるよう取り組んでいきたいと考えている。

一般公述人からの質問に対する申請者の回答

○川合公述人の意見に対する申請者の回答

今般の申請においても、交通ICカードで改札を通る場合には1円単位運賃が適用される一方、切符を購入して改札を通る場合には10円単位運賃が適用される、いわゆる二重運賃の適用を現行通りの方法で踏襲しようとしている。運賃が同じになる場合もあるものの、9円も不当に高くなる場合もあり、切符利用者にとって不当な割高運賃が生じ、公平ではない。このように問題のある運賃体系・方法を改善する形で、申請のやり直しをしてほしい。

1円単位運賃については、平成26年4月1日の消費税・地方消費税の8%への引き上げを受け、より適切に引き上げ相当分を運賃に反映させていただくために、当時既に約8割のお客さまにご利用いただいていた交通系ICカードに限り、導入したものである。切符をご利用のお客さまについては、引き続き10円単位運賃でご案内しているが、こちらについては、弊社沿線97駅の全ての駅務機器や窓口処理機を1円硬貨、5円硬貨対応とするには膨大な機器改修を要するため、かえってお客さまの負担増加につながりかねないため、全国の鉄道会社と同様に1円単位での切符の導入は行わず、より利便性の高いICカードの一層の普及に取り組んできた。

具体的な取組みとしては、ICカードチャージ金額の最小単位を10円とする機能の追加、改札通過時に自動的にチャージする機能の導入や一部のクレジットカードからのチャージを可能にする機能のほか、スマートフォンの普及に併せたICカードのモバイル展開等を実施している。結果として、令和2年度では、定期外利用のお客さまのICカード利用率は約95%と高い水準となっている。

なお、今回申請した運賃では、特に定期外利用でのお客さまが多い近距離区間では1円単位運賃と10円単位運賃で差額が生じないように、配慮している。ご理解いただきたい。