

鉄道部会鉄道運賃・料金制度のあり方に関する小委員会ヒアリング

令和4年3月11日
(公社)全国消費生活相談員協会

〈公益社団法人全国消費生活相談員協会について〉

・ 構成員

主な構成員は、全国の地方公共団体の消費生活相談窓口勤務する消費生活相談員

・ 設立

1977年 「国民生活センターの消費生活相談員養成講座修了者の会」として発足

1978年 社団法人全国消費生活相談員協会（経済企画庁所管、現在消費者庁所管）

2007年 適格消費者団体（内閣総理大臣認定）

2012年 公益社団法人全国消費生活相談員協会

・ 会員数・事務所

会員数：約1800名 全国に7支部（北海道、東北、関東、中部、北陸、関西、九州）

事務所：本部事務所（東京都中央区）、関西事務所（大阪市）、北海道事務所（札幌市）

・ 活動の4つの柱

① 「週末電話相談」

② 適格消費者団体の活動

事業者の不当勧誘、不当表示、不当条項等に対して差止請求や改善要望

③ 消費者教育

④ 消費生活相談員の育成とレベルアップ

1. 現行の鉄道運賃・料金制度に関する課題及び要望

① 柔軟な運賃設定

オフピーク時等を含めた時間帯ごとの運賃制度や例えば週3日利用等の、回数券に近い割引等

② ICカードの利用の拡大

柔軟な運賃制度、料金制度導入のための前提

③ 新たなサービスの充実

日常の利用と旅行・出張の利用など目的に対応した料金制度

④ ヘビーユーザー対応

通勤・通学以外の多様な人の移動への対応

2. 制度の見直しにあたって留意すべき点等

① 公共交通機関としての役割

通学、窓口業務等のオフピーク利用ができない層への対応

② 自然災害への対策

公共交通機関としての役割を踏まえた自然条件が厳しい地域への対応

③ 安全性の確保

老朽化した設備の改善による列車事故の防止及びホーム等の安全の確保と車内における犯罪の防止

④ 丁寧な説明

運賃制度、料金制度の変更に際して利用者の意見の聴取と分かりやすい説明

以上