

平成 25 年 3 月 19 日  
総務省 九州管区行政評価局

**J R九州は、意見や要望を電話で受け付けてほしい  
行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせん**

総務省九州管区行政評価局（局長：菅<sup>かん</sup> 宜<sup>よしのり</sup>紀）は、下記の行政相談を契機に調査を行うとともに、民間の有識者を構成員とする行政苦情救済推進会議（座長：石森久広 西南学院大学大学院法務研究科教授）に諮りました。

その検討結果を踏まえ、平成 25 年 3 月 19 日、九州旅客鉄道株式会社（以下「J R九州」という。）に対し、利用者からの意見・要望の受付について、CSR（企業の社会的責任）の観点から、他の公共輸送機関と同様に一元的な電話対応窓口を設置するよう、あっせんを行いました。

**【行政相談の要旨】**

J R九州に対し、新幹線定期券についての苦情を伝えるため、J R九州のお客様窓口に電話しようとしたが、そのような窓口がなく、どこに電話してよいか問い合わせることもできなかった。

他の鉄道事業者は意見・要望を受け付ける電話番号を公表していることから、J R九州も同様の窓口を設置し、分かりやすく周知してほしい。

**【当局の実情把握結果】**

**1 J R九州の問合せ窓口**

J R九州への問合せ窓口としてホームページに記載されているのは、

- ① 列車時刻、運賃、料金の案内（J R九州予約・案内センター）
- ② 忘れ物（最寄駅）
- ③ 意見・要望（ホームページの入力フォーマット） の3つ

このうち電話での問合せに対応しているのは①及び②である。

J R九州は、利用者からの意見・要望については、ホームページや案内センター、ご意見箱、雑誌プリーズのハガキ、各駅や車内等の多様な窓口で受け付けており、寄せら

れた意見・要望については、基本的に受け付けた箇所が責任を持って伺い、サービス改善に向けて社内で議論して速やかに回答するとして、改めて「お客様センター」のような一元的な相談窓口を設置することは考えていないとしている。

## 2 公共輸送機関等におけるお客様窓口の設置状況

JR各社、私鉄等における意見・要望の受付窓口の設置状況を各社のホームページで確認した結果は次表のとおりであり、JR九州には意見・要望を受け付ける一元的な電話の窓口がない。

表 公共輸送機関等における意見・要望の受付窓口の設置状況

設置主体	電話による受付	メールによる受付	備考
JR九州	× 窓口、電話番号なし	○	特殊法人
JR北海道	○ お客様相談室	○	特殊法人
JR東日本	○ ご意見承りセンター	○	完全民営化
JR東海	○ サービス相談室	○	完全民営化
JR西日本	○ お客様センター	○	完全民営化
JR四国	× 窓口、電話番号なし（注）	○	特殊法人
西日本鉄道	○ お客様センター	○	私鉄
福岡市営地下鉄	○ お客様サービスセンター	○	公営鉄道
NEXCO 西日本	○ お客様センター	○	特殊法人

（注）JR四国は、お客様サービス推進室で意見・要望を電話で受け付けているが、ホームページには電話番号の記載がない。

## 3 JR九州に対する苦情・要望・問合せ

平成21年度以降に当局が受け付けたJR九州に対する主な苦情・要望・問合せは次のとおりであり、JR九州の問合せ先が分からないために当局に申し出た事案や、JR九州からの返答がないため、JR九州が回答するよう当局から働きかけてほしい旨の要望もみられる。

### (1) JR九州の問合せ先がわからないもの

- ① JR九州の定期券を紛失したが問合せ先が分からず困った。JR西日本や西鉄には、時刻、運賃、運行情報の問合せや、意見・要望などを直接電話で受け付けるお客様センターがあるので、JR九州も同様のお客様センターを設けてほしい。
- ② JR九州に苦情を言おうとしたが窓口が見当たらない。他の鉄道会社のようにお客様相談窓口を設置するよう総務省から働きかけてほしい。

(2) J R九州に意見・要望を出したが、返答がないもの

① 九州新幹線開業に伴う在来線の扱いについてJ R九州に要望メールを出したが回答がない。J R九州は、消費者の意見に対しての回答が非常に悪く、メールを送っても無視して回答を送ってこないことがよくある。J R九州に回答するよう伝えてほしい。また、メールでの消費者意見に誠実、迅速に対応するよう指導してほしい。

② 高校生が乗車時に床に座るなど、乗車マナーが悪いので改善を求めるメールを出したが、返事がない。

③ J R九州に対し、博多駅の改修についてメールで意見を出したが返事がない。1か月後、2か月後に再度回答を求めたがものの、結局返事はなかった。

(注) ③は、今回の行政相談を契機に、当局職員に情報提供を呼び掛けて把握したものである。

#### 4 その他

九州管区行政評価局では、国民の方々への情報提供の一環として、「行政機関等における相談窓口一覧」を作成し、ホームページに掲載している。

平成23年6月に掲載情報を更新する際、J R九州に対し、ホームページからの投稿（フォーマットからの入力）だけでなく電話による問合せ窓口を掲載するよう要請したが、①電話による問合せ窓口は設けていない、②問合せに対しては各担当部署で対応しているが、全ての部署の電話番号を掲載するのは困難であるとして、電話番号の掲載について協力を得られなかった経緯がある。

#### 【行政苦情救済推進会議の意見要旨】

(1) 一元的な相談窓口の必要性

企業が一元化的な相談窓口を設けて、きちんとしたお客様対応をするのは、コンプライアンスやCSR（企業の社会的責任）の観点から当然のことであり、たくさんの利用者があるJ R九州が、それができてないことに違和感がある。

まずは、どこに問い合わせればよいか分からないということがないよう一元的な相談窓口を設け、当該窓口で対応したり、適切な連絡先を案内する必要がある。

J R九州が一元的な相談窓口を設ければ好印象につながり、企業運営の面からも望ましいと考える。

(2) 受付の方法

企業へ意見・要望を伝える方法については、言葉の行き違いを避けるため、文字に残るメールが確実という面もあるが、メールが使いやすい人もいる一方、電話で自分の肉声で苦情や意見を伝えたい人もいるので、メールのみに限定しているJ R九州の受付方法は、十分ではない点がある。

企業にとって、お客様の声を直接聴き、お客様とのコミュニケーションをとることで、新しいアイデアを得ることもある。苦情はマイナスではあるが、苦情を聴くことでマイナスを改善につなげることができるメリットもあるのも事実である。

答えにくい苦情や要望もあると思うが、JR九州は大きな組織であるので、一元的に電話を受ける窓口を設け、電話対応する人を配置してもいいのではないか。

## 【あっせん】

JR九州は、列車時刻、運賃、料金、忘れ物の問合せ等については、電話で問合せに応じる一方、利用者からの一般的な意見・要望については、ホームページの投稿欄への書き込みや駅備付けのご意見箱で受け付け、担当部署から速やかに回答するとしている。

しかし、当局の行政相談には、JR九州への意見・要望の提出先が分からないとする苦情、意見・要望を提出したものの返答がなく、JR九州が回答するよう行政評価局から働きかけてほしいとする等の苦情が多数寄せられている。

また、ホームページの投稿欄は見付けにくくなっており、一般的な相談者には分かりづらい上、電話で相談する場合も、目的の担当部署を承知していない一般の相談者にとっては利用しにくいものとなっている。

したがって、JR九州は、CSR（企業の社会的責任）の観点から、①利用者からの意見・要望について、他の公共輸送機関と同様に一元的な電話対応窓口を設置し、②ホームページの投稿欄も利用者に分かりやすく明示するとともに確実に返答する必要がある。

### 【行政苦情救済推進会議】

救済が困難な相談事案や行政運営の改善を要する相談事案の処理に当たり、民間有識者の意見を反映させることを目的に設置しているもので、大学教授、弁護士、マスコミ、経済団体関係者等の委員で構成されています。

### （行政苦情救済推進会議構成員）

石森 久広 （西南学院大学大学院法務研究科教授（座長））

久留 百合子（消費生活アドバイザー）

岸本 正廣 （福岡行政相談委員協議会会長）

辻井 治 （弁護士）

森本 廣 （九州経済調査協会理事長）

中川 茂 （西日本新聞社特別論説委員）

担 当： 首席行政相談官 古賀 立樹

電 話： 092-431-7081（代表）