

## 英国の鉄道運行における信頼性回復の取り組み

こやくまる さちこ 小役丸 幸子 調査研究センター主幹研究員

英国では、近年、鉄道の遅延が社会問題となったことから、定時性の改善に注力している。定時性の指標の見直しや遅延払い戻し制度の充実化を通じて、鉄道の信頼性の回復を目指す英国の取り組みについて論じる。

### 鉄道の定時性に関する新たな指標

鉄道道路庁では、鉄道の定時性に関わる新たな実績評価指標を発表し、2019年度第1四半期分よりそれに基づく評価を行っている。

まず、定時運行に関しては、「On Time」という指標が新設された。これは登録されているすべての駅について、到着時刻が時刻表の予定時刻より1分以内であれば「定刻通り」と認定される。スコアは高いほど定時性が良好であることを示す。

イギリスでは従来、定時運行の指標として Public Performance Measure (PPM) が使用されてきた。PPMは、終着駅に、ロンドン南東部路線とローカル路線の場合は到着予定時刻より5分以内、都市間路線の場合は10分以内に到着する割合を示したものである。その意味で、PPMよりも On Timeの方が定時運行の条件が厳しくなっている。

新設された On Time の指標に基づく2014年度

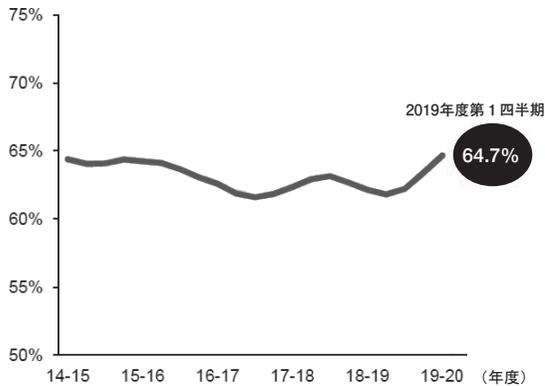
以降の定時運行率は図1の通りである。2019年度第1四半期の実績は64.7%であり、2018年度同期に比べ2.5ポイント向上した。

次に運休に関する指標であるが、これまで使われていたのは Cancellations and Significant Lateness (CaSL) であり、これは運休と30分以上の重大な遅延の両者を合わせて計測するものであった。今回、新たに作られたのは「Cancellations」という指標である。CancellationsはCaSLから重大な遅延を切り離したものであり、列車が指定された駅に停車できない、あるいは、目的地に到達できず、運行が中止されたものだけを指す。Cancellationsでは、列車運行事業者 (Train Operating Company: TOC) とインフラを管理するネットワークレールが前日の22:00に確定した運行計画のうち、どれだけ運行が取りやめになったか、その割合を示す。Cancellationsのスコアは低いほど高評価となる。

図2はCancellationsの指標による運休率の推移を表したものであるが、2019年度第1四半期の実績は2.8%であり、前年度同期比で0.1ポイント下がった(改善した)。

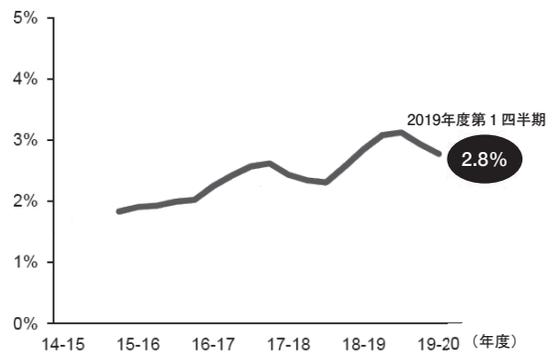
図3は2019年度第1四半期におけるCancellationsの原因の内訳を表したものである。原因の半数以上は車両に関する問題などTOCに帰するもので

図1 「On Time」による定時運行率の推移  
(2014年度 第1 四半期～2019年度 第1 四半期)



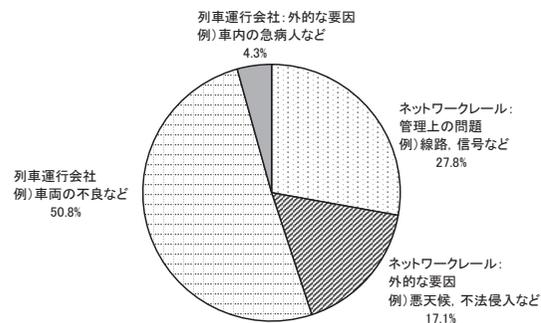
出典：Office of Rail and Road, Passenger Rail Performance 2019-20 Q1 Statistical Release, 19 September 2019

図2 「Cancellations」による運休率の推移  
(2014年度 第4 四半期～2019年度 第1 四半期)



出典：Office of Rail and Road, Passenger Rail Performance 2019-20 Q1 Statistical Release, 19 September 2019

図3 Cancellationsの原因 (2019年度 第1 四半期)



出典：Office of Rail and Road, Passenger Rail Performance 2019-20 Q1 Statistical Release, 19 September 2019

ある。一方、ネットワークレールの責任となる原因は全体で45%であり、なかでも線路や信号などネットワークレールの直接的な管理に起因するものは3割程度となっている。

## 定時運行に対する不満

ORRが定時性や運休の指標をこのように厳格にする背景として、近年、鉄道の運行の信頼性が低下していたことが挙げられる。まず大きな契機と

なったのがストライキである。イギリスでは近年ストライキが大きな問題となっているが、2016年頃からGovia Thameslink Railway (GTR)でストライキが頻発し、度重なる運休・遅延が発生した結果、利用者に深刻な影響が生じた。2016年度の運行実績に影響が及んだことが図1及び図2で示されている。

また、2018年5月のダイヤ改定に伴う混乱も深刻な社会問題となった。図1及び図2で2018年度の運行実績が悪化しているが、それはこのダイヤ改定問題が原因である。これもGTRやNorthernで新しいダイヤが機能せず、8週間もの長期にわたって列車がダイヤ通り運行できない状態となり、多数の列車が運休や遅延し、利用者が不便を強いられる事態に陥った。

これらの問題を受けて、鉄道の定時性や遅延に対する不満が高まり、英国鉄道に対する利用者満足度は大幅に低下した。そのため、国としても利用者保護の観点から対策を講じる必要が生じ、次に述べるような遅延払い戻し制度の適用の拡充が図られることとなった。

## 遅延払い戻し

イギリスの鉄道の遅延払い戻し制度は、従来、30分～59分の遅延で片道運賃の50%、60分以上で片道運賃の100%、2時間以上で往復運賃の100%の払い戻しを行う Delay Repay 30 (DR30) が一般的であった。しかし、前述したようなストライキが多発した結果、30分未満の遅延も数多く発生するところとなったが、従来型では30分未満の遅延に対しては払い戻しが行われない。そこで、30分未満であっても払い戻しを行うことができるようにするため、2016年12月、運輸省は新たな遅延払い戻し制度を創設した。

新しい払い戻し制度は Delay Repay 15 (DR15) であり、DR30の内容に加えて、15分～29分の遅

延でも片道運賃の25%の払い戻しを請求できることとした。当該制度は2016年当時、ストライキで大きく混乱していたGTRにおいて最初に導入されたが、2018年度には都市内やロンドン近郊で運行するTOCを中心に6つのTOCで採用され、さらに2019年11月時点では9つのTOCに適用が拡大している(表1)。なお、30分以上の遅延が対象となるDR30は都市間運行を行うTOCが中心である。

Rail Delays and Compensation 2018 (Department for Transport, October 2018) では、Delay Repay の利用状況が報告されている。

この払い戻しを利用している人の割合は、DR30が39%、DR15が18%である。DR15の利用率が低い理由として、DR15は払い戻し率が小さいため、

表1 TOCの払い戻し制度と払い戻し申請件数(2018年度)

TOC	払い戻し制度	申請件数	承認割合※1
c2c	Delay Repay (DR 15)	44,213	86.1%
Chiltern Railways	独自型	20,998	72.1%
CrossCountry	Delay Repay (DR 30)	139,176	96.7%
East Midlands Trains	Delay Repay (DR 30) ※2	68,781	80.2%
Govia Thameslink Railway	Delay Repay (DR 15)	1,552,957	86.1%
Great Western Railway	独自型 ※2	162,022	78.0%
Greater Anglia	Delay Repay (DR 30)	426,758	82.5%
London North Eastern Railway	Delay Repay (DR 30)	415,165	86.2%
London Overground	独自型	9,931	74.8%
Merseyrail	独自型	1,362	99.9%
Northern	Delay Repay (DR 30/15) ※2	246,484	76.1%
ScotRail	Delay Repay (DR 30)	142,462	80.2%
South Western Railway	Delay Repay (DR 15)	760,543	82.6%
Southeastern	Delay Repay (DR 30) ※2	452,481	79.5%
TfW Rail	Delay Repay (DR 15)	22,908	81.7%
TransPennine Express	Delay Repay (DR 30)	158,056	76.1%
Virgin Trains West Coast	Delay Repay (DR 30)	433,187	84.0%
West Midlands Trains	Delay Repay (DR 15)	223,230	89.4%
全体 ※3		5,331,257	83.6%

※1 利用者からの申請件数のうち、TOCが遅延と承認した件数の割合

※2 2019年11月現在、Delay Repay (DR 15) 導入

※3 TOC以外の鉄道運行会社を含む

出典：Office of Rail and Road, 2018-19 factsheet Rail delay compensation claims, 27 June 2019

申請手続きをしてまで払い戻しを受けるメリットを感じていないことが挙げられる。DR30であっても、30分よりも60分、さらには90分以上と遅延時間が長くなるほど、払い戻し請求も多くなる傾向にある。また、そもそも払い戻し請求を行うかどうかはきっぷの値段に大きく関わっており、運賃が40ポンド以上の場合には52%の人が払い戻し請求をしているのに対し、5ポンド以下の場合には25%にとどまる。

請求の手続きは、TOCのウェブサイトやアプリで申請、申請書をTOCに郵送あるいは駅係員に直接提出、TOCにEメールや手紙・電話で申請するといった方法がある。最も多いのはTOCのウェブサイトからの申請で51%にのぼり、アプリ利用者（2%）と合わせると、53%がオンラインで申請している。2016年度に比べるとオンライン申請は22%増加した。なお、オンラインに次いで多いのはTOCへの申請書郵送で20%である。駅で直接提出する人（10%）を含めると、紙の申請書利用者は3割を占める。

払い戻し方法については、TOCによって多少異なるが、基本的には、銀行振り込み、クレジットカード等を通じた返金、あるいはバウチャー（次回鉄道を利用する際に使える金券）等である。このうち、クレジットカードへの返金もしくは銀行振り込みを希望する人が69%で最も多い。

オンラインを利用することで郵送よりも申請の負担は軽減されてきているが、さらに利便性を高めるため、いくつかのTOCでは自動払い戻しが実施されている。TOCによって違いはあるが、TOC独自のICカードを利用したり、TOCのウェブサイトやアプリできっぷを購入した場合（いずれもTOCのウェブサイト・アプリで事前登録が必要）、

利用者が申請しなくても、遅延が発生し、払い戻し条件に適合すれば、自動的に払い戻しが行われるものである。また、乗車する列車を事前に指定する割引きっぷAdvanceをTOCのウェブサイトで購入し、事前登録した場合に同様の措置が受けられるTOCもある。

利用者からの払い戻しの申請件数は、TOCの規模や払い戻しの適用条件によって異なるため単純に比較はできないが、やはり2018年度にダイヤ改定問題が発生したGTRにおいて他のTOCよりも著しく多くなっている（表1）。GTRは2016年度のストライキ問題以来、定時運行の評価が低迷しており、改善が喫緊の課題となっている。

## 今後に向けて

定時性を高めることは鉄道運行において最重要課題のひとつであるが、近年、英国ではこの点で問題が度々発生し、鉄道利用における満足度を大きく低下させる事態となっている。遅延払い戻し制度の拡充は、信頼性が揺らいでいる英国の鉄道利用者の不満を和らげることが目的である。利用者の不便さを考慮すれば当然の政策ではあるが、満足度を改善するための根本的な解決策は定時性を向上させることである。その意味で定時運行率や運休率をより厳格に把握しようとする姿勢は評価できるものといえる。

現在、英国の鉄道は様々な観点から変革が迫られている。TOCを取り巻く環境が以前にも増して厳しくなる中、今回の新たな実績評価指標の導入はTOCにとってさらに意欲的な取り組みであり、鉄道の信頼回復につながることを期待したい。