

公共交通における
非排除性は実現できるか

関 谷 次 博

神戸学院経済学論集

第53巻 第3号 抜刷

令和3年12月発行

公共交通における 非排除性は実現できるか

関 谷 次 博

はじめに

自動車に依存したわれわれは、それがもたらす地球温暖化への影響を知らな
がらも、自動車の利用を止めることなく、環境への負荷を軽減するという技術
的な弥縫策を続けてきた。ところが、地球温暖化がもたらす近年の気候変動と
それによる自然災害を目の当たりにすると、このままでは決して良くないこと
は誰もが感じるところである。すなわち、これまでのような弥縫策ではなく、
抜本的な対策が求められているのである。しかしながら、いまさら自動車を使
わない生活は考えられない。1970年代に、同様の問題に直面したときに自動車
を使わない運動として「ノーカーデー」が提唱されたときも、それは時代に逆
行するものであり、非科学的だと批判された。⁽¹⁾それから50年が経過した現在、
われわれと自動車の関わりに大きな変化は見られないどころか、ますます自動
車への依存は高まっているように思われる。

自動車の利用が増えたのは自動車が便利であるからに他ならないが、その反
面として必ずあげられるのが公共交通利用の不便さである。郊外であるほど、
自宅から駅までの距離が遠く、本数の少ない鉄道を日常生活の足として利用す
るには不便だと誰もが感じる。日常の買い物や通院にも自動車は欠かせなく

(1) 拙稿「自動車排気ガス問題への対応の歴史—ノーカーデーの歴史的位
置づけ—」『神戸学院経済学論集』第53巻第1・2号、2021年。

公共交通における非排除性は実現できるか

なっている。ところが、いざ自動車に乗れなくなったときにどうするのか。それは自身が高齢になったときに限らない。怪我を負ったとき、降雪等の天候不良時、飲酒時など、いつ何時、誰もが経験することである。そのように自動車が運転できない状況に際して移動するための手段として公共交通が存続する理由がある。これを公共交通の非排除性という。通常、公共財の非排除性として説明されるのは、対価を支払わなくとも利用することができる（排除することができない）ということであるが、公共交通の場合、実際の利用に限らず、定期運行を続けているがゆえに、いつ何時でも利用できるという潜在的な利用という特徴がある。⁽²⁾

自動車のない生活というのは非現実的かもしれないが、いつ何時、誰もが利用できる公共交通があれば、自動車のない生活に一步でも近づけることになるのではないか。ところが、いつ何時、誰もが利用できる公共交通というのも現実的ではないのである。交通論者として知られる岡並木は、公共交通が健常者を基本に設計されており、ハンディを持った者については利用しにくいと指摘した。岡が言うハンディとは、生まれながらにして持っている場合もあれば、怪我をする、歳を重ねるといった人間の変化、あるいは重い荷物を持っているというように誰もが負うものであるとしている。⁽³⁾このことから、公共交通の非排除性が実現できない理由の一つとして、ハンディを持った者が自ら利用を控えることがあるのではないかと考える。

以上のことから、本稿では、公共交通における「排除性」という問題を取りあげ、それが自ら利用を控えることに起因するとすれば、なぜ人々は利用を控えようとするのだろうか、それは公共交通利用に際する公德問題から派生したものであると理解する。公德問題は人々の鉄道利用が盛んとなった明治期まで遡ることができ、歴史的にも根深い問題である。人々の意識変革を待たなければ

(2) 堀雅通「交通サービスの特性と公共交通政策—交通の利用可能性が有する公共財的特性の考察」『作新地域発展研究』第2巻、2002年。

(3) 岡並木『都市と交通』岩波書店、1981年、41～48頁。

ばならないとする解決方法は、歴史における経路依存性（path dependence）の影響から考えても極めて困難である。したがって、その積極的な解決方法として人に寄り添う対話型の人的サービスに注目する。これまではむしろ鉄道が低生産労働として排除してきた人的サービスを歴史の経緯のなかから捉え直していきたい。

1. 公共交通利用の自粛行動

（1）子連れの母親の公共交通利用実態

博報堂による「ママと子どもの公共交通機関利用」調査（2018年）によれば、公共交通利用の際に困難を感じたこととして最も多かった回答が「子どもが泣いたり、ぐずったりした」ときであった。「周りに迷惑をかけている」と感じることがかなりの精神的な負担となるようである⁽⁴⁾。同様の指摘は、一般社団法人運輸振興協会の「～子育て中の母親を対象とした～公共交通機関利用についての要望調査」報告書（2015年）にも見られる⁽⁵⁾。また、上記の回答と同様に多かったのが「荷物が多くて大変だった」である。次に多い「エレベーターやスロープがなくベビーカーでの移動が大変」という回答とあわせると、精神的にも、肉体的にも子連れの母親が公共交通を利用する際の負担は相当に大きいことが伺われる。

こうした問題の解決のために提言されているのが、周囲にいる人たちの理解が必要であるとされる。負担の大きさを理解し、お互いに助け合うような世の中になることは確かに望ましいことであり、「共助」という言葉は人間関係が希薄化している現代に求められることであるのかもしれない。

しかしながら、現実としては、そうした世の中の意識が変わるのを待つまで

（4） 博報堂こそだて家族研究所による調査レポート『ママと子どもの公共交通機関利用』2018年。

（5） 一般社団法人運輸振興協会『～子育て中の母親を対象とした～公共交通機関利用についての要望調査』、2015年。

公共交通における非排除性は実現できるか

もなく、多くの場合、公共交通を利用しないという選択がされてきたのではないだろうか。たとえそうでなくても、当事者に子育ての期間中だけの問題であると割り切ってもらえれば、公共交通にとってもあえて積極的な解決を施す必要もなくなる。自動車の利用が増えたのは公共交通が不便だからという理由があげられようが、あえて公共交通の利用を控えて自動車を利用するようになったということもありえよう。鉄道としては潜在的な利用のために定期運行を続けたとしても、こうした利用自粛者を再び鉄道利用へと振り向かせることは相応な困難であると言える。

(2) 公德問題の副作用

子連れの母親の周囲に対する気遣いは、いわば公共を利用する際になるべく他人に迷惑を掛けまいとする意識から生じるもので、子連れでなかったとしても何となく共感できるものではないだろうか。決して特異な事例ではなく、公共交通の利用に際してわれわれが共通して持ちえる意識である。では、いつ頃から持つようになったのか。これを遡ると、明治期における公共交通（鉄道）の場での「公德問題」に端を発していると考えられる。公德の養成は日清・日露戦間期にわきおこったとされる。外国人の内地雑居が1899年に解禁となり、人々の生活様式が変わりつつあるなか、いわゆるグローバル化に対応した国民⁽⁶⁾の育成のための公民教育であった。文明開化の象徴である鉄道は、全国的な路線網が形成され、国有化によってそれがひとまずの完成を見た時期である。そこにはお互いに見ず知らずの人々が大勢集い、さらに外国人が加わるとなると鉄道を利用する上でのマナーというものが必要になってくる。すなわち、鉄道において公德を要請するとは、乗客の乗車マナーを高めることで乗車マナーの悪い客を排除し、快適な車内環境を形成することであった。

(6) 白石崇人「日清・日露戦間期における帝国教育会の公德養成問題—社会的道徳教育のための教材と教員資質—」『広島大学大学院教育学研究科紀要』第三部第57号、2008年。

鉄道において公德問題が確認できるのは、『鉄道時報』1906（明治39）年8月11日付のなかの山陽鉄道の村野山人による「鉄道業者の公衆に対する要望」として次のように述べているものからである。村野は、「鉄道業者の方から一般公衆に対して批評，若しくは希望を述べると云ふことも強ち無用ではあるまい」として、「一般乗客は，単に自己の便利のみを図るもので，他人の迷惑杯は更に顧みぬ，所謂公德を重んぜざるものである」とする。村野の経験としては，多くの手荷物を自らが召し抱える車夫に車内まで運ばせ，その車夫たるや満身汗びっしょりになっているから悪臭をはなち他の客に迷惑であるとする。さらに多くの手荷物を持った物が座席にそれらを置いて占有している。まるで自宅にいるように車内で醜態をさらしているなどである。これらの振る舞いに対して，村野は，「違警罪」⁽⁷⁾として警察の判断で即刻処罰すべきとしている。その後『鉄道時報』のなかでは散見する限り，こうした問題にしばらく触れられることはなかった。それからおよそ5年後に鉄道作業局で海外経験もある木下淑夫が、『鉄道時報』に「鉄道旅行と公德問題」と題する記事を載せた。副題には「公の場所に於ける国民的作法の基礎」としており，今日的な言葉を使えば「乗車マナー」を説いたものであった。木下は営業課長という立場から，貨客取扱いの整備改良につとめ，いまだ公衆の満足を得るまでには至っていない現状について忠言を真摯に聞いて対応したいとする。しかしながら，いくら設備を整えようとも，乗客相互間に不快が生じれば，折角の旅行も台無しになる。鉄道は公共交通機関であり，客車内での乗客は共同生活をしているも同じである。したがって，「汽車旅行の際乗客は互に公德を重んじ共同生活上の調和を図り，以て各自の快感を保持せんことを望む」とする。また同時に海外からの旅行客が増えるにつれて注意すべきは「鉄道の如き公共機関に於ける国民作法の如何は実に其国民文明の程度及品性の如何を論評せらるゝ標準」となることである。以上のことから，「社会公德の涵養」と「国民の声誉を更に向上」

(7) 村野山人「鉄道業者の公衆に対する要望」『鉄道時報』1906（明治39）年8月11日付。

公共交通における非排除性は実現できるか

するため、公德問題をとりあげたのであった。具体的には以下に示す内容がそれである。⁽⁸⁾

1. 乗降に就て
2. 座席の占有に就て
3. 老幼婦女に座席を譲ること
4. 座席の選択に付己を損せずして他を喜ばしむること
5. 車室は一時の住宅なり其清潔に注意せざるべからず
6. 車窓の開閉
7. 車内に於ける動作
8. 車内に於ける服装
9. 列車給仕への心付
10. 感服し兼ねる一部外人の車内に於ける動作
11. 外人は旅行中如何に待遇すべきや
12. 車中に於ける乗客相互間の関係
13. 出札及改札に於ける秩序
14. 停車場に於ける送迎
15. 一般雑事

以上の内容を現代語にして説明すると以下のようである。

1. 乗降時において降車を優先とすること
2. 座席に荷物を置いて占有しないこと
3. 老幼婦女に座席を譲ること
4. 団体や連れ添いに対して席を交代すること

(8) 以上は、木下淑夫「鉄道旅行と公德問題」『鉄道時報』1911(明治44)年6月24日付、同年7月1日付、同年7月8日付、において連載されたものである。

5. 車内を清潔に保つこと（ごみは持ち帰り、ごみを出さない）
6. 車窓の開閉には譲り合うこと
7. 車内を濡らしたり、汚したり、大声を出したりしないこと
8. 車内は公共の場であることをわきまえて服装にも気を付けること
9. 心付の有無や多少によって客への取扱いを変えないこと
10. 不作法な外国人のまねはしない（反面教師とする）
11. 不慣れな外国人に対しては親切に対応すること
12. 車内での見ず知らずの人との談話にも気を配ること
13. 出札改札時においては秩序を守ること
14. 送迎時はプラットフォームの混雑をまねかないよう最小限の人とすること
15. これ以外にも、食堂車で長居をしないこと、扉の開閉を確実にすること、車内での喫煙に気を配ること、車窓よりごみを投棄しないこと、鉄道沿線に醜態な広告をしないことなど

こうした木下の発言に呼応するように、『鉄道時報』1911（明治44）年7月1日付では、順守すべき作法を掲示すべきで、命令的、禁止的の文字を用いず、「相談的又は希望的にし自然に人の反省を促す様に巧みに書き記す」ようにして、さらに人々に浸透させようとしている。手荷物については、一人が多くの手荷物を持ち込ませず、必要であれば網棚か座席の下に置かせるべきとする。⁽⁹⁾ 今日でも見聞きするような乗車マナーはこの時から人々に認知されるようになったと考えられる。

世間の目によって乗車マナーの悪い客を排除するという方法は、乗車マナーを良くし多くの人々が集う車内環境を快適なものとするべく人々の公德心を高めることが本来の目的であっただろう。しかしながら、それは同時に他の乗客に迷惑をかけるかもしれないと考える者にとっては自ら利用を控えるということ

(9) 『鉄道時報』1911（明治44）年7月1日付。

公共交通における非排除性は実現できるか

も引き起こしてしまったのではないか。公共交通の非排除性が実現されないのはこうした副作用への対応ができていないことに起因する。

(3) 誰もが利用可能な公共交通の実現に向けて 一機械か、人間か一

本稿で一例としてとりあげた子連れの母親が公共交通を利用する際の苦労は決して日本だけに限らない。海外でも同様の事例が紹介されており、その対応事例も取り上げられている。

ポーランドやスイスの鉄道では、ファミリー向けスペースを備えた車両がある一方で、オーストリアのように、サイレントカーが設けられている。一方は子連れのための車両を、もう一方は子連れを排除した車両ということで両極ではあるが、子連れの場合と一般客を完全に区分けすることで周囲への気遣いを解消しようとしている点で一致している⁽¹⁰⁾。

もう一つ、「環境先進国」と呼ばれるドイツにおいて、都市環境の改善に効果のある低床式のトラムが運行されている事例をとりあげよう。松田雅央は著書『環境先進国ドイツの今』（学芸出版社、2004年）のなかで、理想化された「環境先進国ドイツ」ではなく、課題や問題点も含めた「ドイツの実像」を探ることが主題であるとした上で、カールスルーエ市を事例とした公共交通を紹介している。そのなかで注目すべき点は低床式のトラムの導入である。車床と停留所の段差がなくベビーカーの乗り降りをスムーズにおこなうことができる。車内ではベビーカーを折りたたむ必要はなく、専用のスペースも設けられている。ただし、運行している車両のすべてがそうなっているわけではない。低床式トラム以外の場合、ベビーカーの乗降に他の乗客や運転手らの補助が必要となる。トラムが「ベビーカーを押す人」を戦略の焦点にあてていることで、地域の活性化の主体が子供をもつ家族連れであることが明確になっている。したがって、「ベビーカーを押す人」がいることは当然であり、人々がそれをサポー

(10) 「『子連れ電車移動』日本と欧州はこんなに違う」『東洋経済オンライン』2018年3月31日付。

トすることもまた当たり前となっているのである。⁽¹¹⁾

誰もが利用できる公共交通を目指して、ハンディを持った人でも円滑に利用できるための積極的な解決の方法として、以上の事例から二通りの方法をあげることができる。一つはハード面の整備である。とくに IT 技術の進化はこうした面での改善に期待がもてる。すでに交通系のアプリを使うことで人々の移動を容易にさせている。さらに AI を駆使すれば、人がおこなっていた作業を容易に代替できる。人の介入を排除したスマートな世界がわれわれの目指す未来である。もはや人手に頼るような取り組みは時代錯誤となる。

しかし、もう一つはソフト面の整備、すなわち人のサポートである。機械化がすすんでいる世の中でも、「おもてなし」は近い将来 AI によって代替できないと言われている。もちろん長期的には分からないが、現時点においては人間に分があるとされる。⁽¹²⁾しかしながら、日本が得意とする「おもてなし」もただ余計な付加価値をつけているだけなのかもしれない。「おもてなし」と「おせっかい」は紙一重で、おせっかいな部分を削り、必要不可欠なサービスだけに絞ることはこれからのサービスの生産性を高める上で求められていることでもある。⁽¹³⁾

以上のことから、積極的な解決の方法として圧倒的にハード面の整備がすすむ傾向にある。人件費負担の上昇はサービスの生産性を低下させることになるから、人的サービスはなるべく減らしたいとするのが一般的な理解である。ただし、人々は本当にそうなることを望んでいるのであろうか。そうした見方には二面性があり、サービスの供給側だけの理屈であって、需要側の求めるものではないのではないか。そこで鉄道にまつわる以下のエピソードを紹介したい。

(11) 松田雅央『環境先進国ドイツの今』学芸出版社、2004年、松田前掲書、64～66頁。

(12) 井上智洋『純粹機械化経済』日本経済新聞出版社、2019年、208～217頁。

(13) マシュー・ディクソン、ニック・トーマン、リック・デリシ（安藤貴子訳）『おもてなし幻想—デジタル時代の顧客満足と収益の関係—』実業之日本社、2018年。

公共交通における非排除性は実現できるか

2001年に廃業した最後の「赤帽」を取材した雑誌記事を以下に記す。⁽¹⁴⁾この取材記事からは、「赤帽」というサービスが人々にどのように受け入れられていたのかを窺い知ることができる。

効率化の目的の陰で、消えていくものがまた増えた。赤帽さんだ。(中略)私にとって、駅で人らしい人との接点は、駅の入り口で待つ、赤い帽子に濃紺の制服の赤帽さんだ。切符も自動化し、駅員はいないも同然、いても仏頂面でハナから気が挫ける。日本の駅はブリッジや階段で、まるで登山、歩く距離も長く複雑だから、赤帽さんに荷物を頼み、案内されて目的のプラットフォームへ行くのがラク。発車ギリギリになったときも、赤帽さんが一緒なら、改札口は切符も見せずに駆け抜け、目的の列車をキャッチできる。

当該記者は東京駅をよく利用し、そこで赤帽もまたよく利用していたようである。東京駅には多くの人がいるが、人らしい人との接点がないというのは同感できる。周囲にいるのは他人ばかりで、駅員に頼ろうにもその姿をなかなか見つけることができないという経験をしたことはないだろうか。鉄道では効率化が優先され、省人化がすすめられてきた。車内で車掌を見かけることは少なくなり、駅ホームにも駅員はいないのが普通である。改札口も自動改札になっている。もちろん省人化に並行して案内表示は見やすくなり、顧客側もアプリを頼りに構内で迷うことなく乗り換えもスムーズにできるようになった。しかしながら、そうした変化は、先に岡並木が指摘したように「健常者視点」であるのではないだろうか。ハンディがある者にとっての利用に即したものにはなっていない。点字ブロックやエレベーター、スロープを設置することで誰の介助もなく利用できるようになることが最善の手段と言えるのか。ハンディを経験したとき、誰の介助もなく移動するためには公共交通よりも自動車が適し

(14) 犬養智子「赤帽さんが消えた 旅の楽しさどこに？」『暮しの手帖』第三世紀第92号、2001年、71～72頁。

ていたことは子連れの母親の事例で紹介した通りである。誰もが利用できる公共交通を実現するには、自動車に求められたニーズと同じように対応するのではなく、誰かによって介助される人的サービスを提供することを置いて他にはないのである。

2. 公共交通における労働集約型サービス —赤帽サービスの盛衰—

(1) 赤帽の誕生

前節の最後に紹介した「赤帽」について、本節においてその歴史を振り返ることでなぜなくなったのかを明らかにすることで、鉄道に求められる人的サービスについて提言したい。

赤帽の始まりは、1896（明治29）年11月のことである。山陽鉄道が乗降客の利便性向上のため、主要駅に旅客の手回り荷物を運搬する人を配置した。1898（明治31）年8月の時点で、姫路、岡山、広島、宮島、徳島、三田尻の7駅に配置された。⁽¹⁵⁾ その当時は「荷運夫（人）」という名称であったらしく、トレードマークの赤帽も最初は被ってはいなかった。『上野駅史』によれば、上野管内では1898（明治31）年7月1日より赤帽のサービスが開始されたが、最初はこれに志望する者がおらず、米山米八がようやく荷運夫になったとある。1902

(15) 日本国有鉄道編『日本国有鉄道百年史《復刻版》』第4巻、成山堂書店、1997年、425頁。長船友則『山陽鉄道物語』JTB リバブリック、2008年、120～121頁、によれば、『芸備日日新聞』の記述から、山陽鉄道における赤帽は、1897（明治30）年1月1日から姫路、岡山、尾道、広島の4駅から始まったとされる。また、当時の状況は『朝日新聞』1896年12月25日付に次のように記されている。「鉄道旅客に最も不便を感ずるは停車場内にありて旅客携帯荷物の運搬を世話する駅夫なきが為め乗降の際自ら之を携帯せざるべからざる一事なるが欧米の各停車場には之を取扱をなす無給の駅夫を置き旅客より多少の報酬を受けて手荷物を懇切に持運び旅客の便利を覚ゆること少なからず然るに山陽鉄道は今度此制に倣ひ姫路岡山尾道広島の四停車場に数名宛の荷運夫と云ふを置き旅客の需に応じて丁寧迅速に荷物持運びの世話をなし。『朝日新聞』（東京版）1897年3月2日付には、山陽鉄道が同年より姫路、岡山、尾道、広島の4つの駅（停車場）で「荷運夫」（にはこびふ）を置いたと報じている。

公共交通における非排除性は実現できるか

表 1. 国有鉄道駅内各営業者概況（東海道本線）

	従業人員（人）	年間収入高（円）	1人当たり 年間収入高（円）
立売	253	518,717	2,050
出店	219	265,025	1,210
人力車	1,830	305,394	167
馬車	31	10,183	328
赤帽	286	49,399	173

（注記）横須賀線，武豊線，西成線を含む。

（出所）商品流通史研究会編『近代日本商品流通史資料 第12巻「本邦鉄道の社会及経済に及ぼせる影響」』日本経済評論社，1979年，1471～1481頁，から筆者作成。

（明治35）年7月1日に手荷物運搬営業として独立するまでには，米山米八，真鍋源之助が営業人となり，運搬人は12人に増加していた。1919（大正8）年には50人にまで増員され，その頃には営業人も米山耕蔵，真鍋誠一郎の二代目⁽¹⁶⁾となっていた。

1914（大正3）年の「国有鉄道駅内各営業者概況」という資料によれば，赤帽⁽¹⁷⁾（手荷物運搬夫と称されている）は全国に883人がいた。構内営業者には，赤帽のほか，立売，出店，人力車，馬車があり，それぞれの従業員数と年間収入高の記録が残されている。このデータをもとに東海道線を例にとって1人当たりの年間収入高を計算したのが表1である。赤帽の1人当たり年間収入高を他の構内営業者と比較すると，それは人力車並みに低いことが分かる。このこ

(16) 野田正穂・原田勝正・青木栄一編『大正期鉄道史資料〈第2集〉国有・民営鉄道史 第6巻 上野駅史／汐留駅史』日本経済評論社，1984年，156～157頁。なお，「この道60年の記録 上野駅赤帽の元締め・米山さんに聞く」、『労働の科学』第23巻第12号，大原記念労働科学研究所，1968年，42～47頁，のなかの米山耕蔵の証言にもとづけば，米山米八と米山耕蔵は親子である。

(17) 商品流通史研究会編『近代日本商品流通史資料 第12巻「本邦鉄道の社会及経済に及ぼせる影響」』日本経済評論社，1979年，1471～1481頁。

とから、赤帽は低生産性労働として、都市雑業の一つに位置付けられる⁽¹⁸⁾。都市雑業とは、アーサー・ルイスによって示された二重経済モデルのなかの低賃金労働者のことである。二重経済モデルは近代部門の成長にともない労働者が移動することによって解消される。したがって、一国の経済が成長するにつれて赤帽を継ぐ者も次第にいなくなることになる。こうした点に注意しながら、以下では赤帽の職業特性を見ていこう。

（2）赤帽の職業特性

1901（明治34）年6月24日に赤帽（荷運夫）に対して次のような通達があった⁽¹⁹⁾。

乗降旅客荷物運搬の労を取らしむる為荷運夫を置き其取扱左之通り定む

荷運夫は衣類其他一切自費たるべし

荷物の運び賃は旅客一人に付金貳銭宛にして荷運夫自身に直接旅客より申受るものとす

荷運夫一人の収入金二十五銭に満たざる時は会社に於て其不足高を補助すべし

但一ヶ月の収入高を日数に割り平均一日の収入高を定むるものとす

荷運夫は無賃を以て左の件々を負担すべし

公衆電報配達、小荷物配達、便所其他の掃除

但上野駅は除く

(18) 大正期における日本資本主義の特質として、力役、雑業からな成るスラム労働市場と近代工業に代表される一般労働力市場との二重構造を有し、それらは並行して発展していたとされる。詳しくは、杉原薫・玉井金五編『増補版 大正・大阪・スラム』新評論、2008年、を参照されたい。人力車を都市雑業として位置づけることについて、下層者たちを描いた、松原岩五郎『最暗黒の東京』講談社、2015年、のなかで人力車について多くの記述がなされている。

(19) 前掲『大正期鉄道史資料〈第2集〉国有・民営鉄道史 第6巻 上野駅史／汐留駅史』、53～54頁。

公共交通における非排除性は実現できるか

荷運夫に対し会社より別紙の承諾書を与へ荷運夫よりは請書を徴すべし

荷運夫は当分左之各駅に置く

上野四人以内

荷運夫は別紙雛形の如き被服帽子を着用し靴を穿ち常に不潔不体裁なるべからず

但被服帽子は当課の検査を経べし

荷運夫は自己の疎漏不注意に依り依頼の手荷物を紛失若くは棄損せしときは自ら之が弁償の責に任じ日本鉄道株式会社は弁償の責に任ぜざるものとす

荷運夫にして荷運夫心得に違背し又は不都合の所為ありと認むるときは何時たりとも荷運を差止むることあるべし

当課の都合に依り本承諾を取消すときは其旨予告すべし荷運夫は之に対して異議を申立つることを得ず

この内容のなかで注視したいのは、不注意による手荷物の紛失や棄損の際は自己責任とされている点である。赤帽は鉄道の乗降客に対してサービスの提供する役割を担いながらも、その身分は国鉄から保障されていたわけではなかった。収入はすべて合算して、日給制として頭割りする仕組みであった。また、駅の詰め所について、光熱費や賃料を鉄道会社に支払わなければならない、制服も自前で準備しなければならなかったから、これらの経費を差し引くと、個々人の収入はかなり少なくなった⁽²⁰⁾。鉄道利用客が赤帽を利用するに際して、赤帽は「鉄道省の使用人ではなく、単に鉄道省の承認を受けてプラットフォームに出入し、旅客の用を弁ずる者」であるとして、「赤帽に預けた手廻品を盗まれたからといって、鉄道に損害賠償の請求をすることは出来ません」とまで言及されていた。「赤帽を頼んだときには、その番号（筆者注：左胸部に付けてい

(20) 山崎明雄『思い出背負って—東京駅・最後の赤帽』栄光出版社、2001年、60～64頁。

た番号)を忘れないことが肝要」であると顧客に注意を促していた。⁽²¹⁾

以上の内容からは、国鉄がサービス向上のために積極的に赤帽を導入したというよりも、駅構内で営業活動をする者に対して、国鉄からの許可を得るようにしたにすぎない。ただし、国鉄の側も、見ず知らずの者に営業の許可を与えていたわけではない。赤帽は誰もがなれたわけではなく、先祖代々、赤帽の関係者のみが引き継ぐという閉鎖的なものであった。⁽²²⁾ そうした仕組みも最初からのようであり、赤帽になろうとする者は、赤帽からの承認を得て、連署をもって、国鉄側の運輸事務所に願書を差し出すかたちになっていた。⁽²³⁾ このような雇用の方法は、国鉄が直接雇用せずに仲間内で管理させるという点では効果的である。しかしながら、後継者が不足するという問題にやがて直面する。東京駅最後の赤帽は2001年に後継者難と高齢化を理由に姿を消した。⁽²⁴⁾

(3) 赤帽サービスの再考

赤帽のサービスは本来の顧客の手荷物を運ぶということ以外に、付随的に案内をするという点において、そのニーズの高さがあった。この点については、雑誌『国鉄線』に掲載された「サービスのラセン階段を一步步」と題した座談会のなかの証言からも考えてみたい。当時（1963年）、駅構内を案内する駅員がいないという意見に対して、出席者のなかから各々次のような発言があった。⁽²⁵⁾

(21) ダイヤモンド社編『鉄道の知識 旅客及手小荷物篇』ダイヤモンド社、1934年、290頁。

(22) 山崎前掲書、21頁。

(23) 東京職業研究所編『現代生活職業の研究・一名・最新職業案内』東京職業研究所、1923年、234頁。

(24) 『朝日新聞』（夕刊）2001年3月21日付、2面。

(25) 日本国有鉄道営業局編『国鉄線』170号、交通協力会、1963年、17頁。

公共交通における非排除性は実現できるか

森口秀夫（京都駅長）

「(中略) 赤帽をかぶっていると、皆さんが信頼していらっしゃるのか、いちいちききに來られてたいへんです。」

斎藤富雄（仙台駅長）

「赤帽に対する信頼度は高いと思います。(中略)」

斎藤純三（上野駅長）

「(中略) 一時、渋谷駅でラッシュのときは全部赤い帽子をかぶって、内回りなんか10人くらい並びました。」

森口秀夫（前掲に同じ）

「私の方も、小荷物助役もホームに出ると黒い帽子を赤い帽子に変えるんです。一人でも多くと思ってやったんですが、全部赤い帽子です。」

ここでの「赤帽」とは手回品運搬業（戦前までは手荷物運搬業）のことではなく、駅長や助役クラスが被る制帽についた赤い帯のことと思われる。駅長、助役に対する顧客からの信頼の高さを指しているのであろうが、案内に対するニーズの多さを窺い知ることができる。今ではホームで駅員の姿を見かけることは少なくなったが、かつてはホームに出るように言われていたというのは衝撃的な事実ではないだろうか。なお、上記の座談会のなかの発言は赤帽＝手回品運搬業のことを指しているわけではないと断ったものの、そのまま赤帽＝手回品運搬業に当てはめても良いように思われる。それと言うのも、赤帽が本来の荷物を運搬する以外に付随して案内サービスもおこなっていたことは、赤帽が廃業される直前まで確認できたからである。鉄道ではハード面の整備がすすむにつれ駅員の姿そのものが少なくなり、労働集約型の業務がなくなっていったのに対して、赤帽は労働集約型のまま鉄道が無くしていった人的サービスを補完したと言える。

では、赤帽はなぜなくなってしまったのか。赤帽との競合という点で考えると、キャスター付きのスーツケースバックが登場したことがある。赤帽に荷物

を運んでもらう必要がなくなり、自分で運ぶようになった。あるいは、赤帽の料金が明示的でなく、サービス利用の方法が不明確であったという理由もあげられる。これに対しては、より明示的にサービスを示した宅配便が人々に利用されるようになると、多くの荷物を持ち歩いて移動する人々がいなくなったということである。以上に列記した要因は、「低コンテキスト・コミュニケーション型サービス」と言われ、サービスをカスタマイズ化しやすく、客のニーズが明確であれば、それに見合ったより効率的、効果的なサービスを提供することが望ましい⁽²⁶⁾。したがって、ある程度サービスは機械によって置き換えられる。宅配便を事例にあげれば、宅配便の受付に際して、従業員と顧客との間で高いコミュニケーションはいらない。極端な言い方をすれば、黙っていても届け先を明記してあれば良く、従業員も荷物のサイズを測るだけのやり取りで完了する。となれば、将来的には従業員の介入も必要でなくなり、機械が荷物の種別やサイズを判断して受け付けられる時代がやってくるにちがいない。

しかしながら、赤帽はただ荷物を運ぶだけでなかった。構内や乗車列車等の案内を付随しておこなっていた。その際に、顧客の状況（高齢者、障害者、子連れなど）を把握し、それをサポートしていたとすれば、「高コンテキスト・コミュニケーション型サービス」と位置付けられる。すなわち、顧客との対話が欠かせず、その対話のなかで臨機応変にニーズに対応することで高付加価値のサービス提供につながる。ただし、属人的な要素が強いため、人によってサービスの質が異なる。経験が必要とされ、それを伝承することが難しく、後継者への継承や教育がしにくい。

以上のことから、赤帽がなくなった理由を考えてみよう。赤帽が廃業となった際には、本人たちが高齢や持病を理由にあげていたが、彼らに代わる後継者

(26) 高、あるいは低のコンテキスト・コミュニケーション型サービスの分類を一口に言えば、サービスの提供に際して、顧客との対話を必要とするか否かという違いである。小林潔司、原良憲、山内裕編『日本型クリエイティブ・サービスの時代：「おもてなし」への科学的接近』日本評論社、2014年、40～41頁、を参照されたい。

公共交通における非排除性は実現できるか

がいなかったことがそもそもの原因である。では、なぜ後継者がいなかったのかという理由については二点あげられる。赤帽の職業特性で示したように、低生産性労働と位置付けられる赤帽は低賃金ゆえに成り手がいなかった。そしてもう一つは、付随するサービスも含めれば「高コンテキスト・コミュニケーション型サービス」であった事業を継承する難しさである。赤帽の仕事内容を一面だけで捉えるのではなく、付随するサービスも含めて考えると、それが無くなった要因も複合的であり、サービス提供の方法もまた多面的に考慮しなければならぬことになる。

おわりに

本稿は公共交通の非排除性が実現できるかどうかという問題に取り組んだ。それと言うのも、子連れの母親は、他人に迷惑をかけないように公共交通の利用を控えているところがあるからである。公共交通は現実には誰もが利用できるようにはなっていない。それゆえに、自動車が欠かせず、自動車のない生活は不可能である。こうした自動車への過度の依存状態が解消できなければ環境問題の抜本的な解決も不可能ということになる。

したがって、車の利用を軽減させるには、公共交通の利用を促進させることに他ならない。それには誰もが利用できる公共交通を実現させなければならないと考える。しかしながら、他人に迷惑をかけまいと公共交通の利用を控えている者をどうやって再び公共交通へと振り向かせることができようか。長い年月の間に染みついた人々の意識を変えるのは、同様に相当に長い年月がかかることであろう。これを待つことよりも、積極的な解決をはかるべく方法として二通りが考えられる。一つは海外の事例でもあるように専用車両を設けるなどハード面を整備することである。そしてもう一つが人によるサポートである。しかしながら、労働集約型のサービスは低生産性労働として排除されてきた。鉄道では自動改札の導入等省人化をすすめてきた一方で、改札やホーム等の駅員の配置を減らしてきた。鉄道において低生産性労働と位置付けられる赤帽も

2001年に廃業となった。しかしながら、赤帽が提供したサービスを振り返ってみると、ただ顧客の荷物を運ぶことのみならず、顧客に寄り添って駅構内を案内した付随サービスは、対話のなかで人々のニーズに応じる高コンテキスト・コミュニケーション型サービスであったと捉えることができる。だとすれば、そのようなサービスを継承できなかったこと、ないしは継承する体制が確立されなかったことが廃業した真の要因である。赤帽は創業時から駅構内営業として鉄道から許可が与えられ事業をおこなっていた。鉄道の提供するサービスとは、対話することなく人々をただ輸送する低コンテキスト・コミュニケーション型サービスではなく、誰もが利用できるよう対話のなかでそのニーズに応じる高コンテキスト・コミュニケーション型サービスを提供する事業でなくてはならない。