

## 申 入 書

2025（令和7）年9月11日

東京都渋谷区代々木二丁目2番2号  
東日本旅客鉄道株式会社 御中

〒321-0968

栃木県宇都宮市中今泉2丁目7番19号

適格消費者団体

特定非営利活動法人 とちぎ消費者リンク

理事長 山 口 益 弘

TEL/FAX 028-678-8000

Eメール cont@tochigilink.org

当法人は、不特定かつ多数の消費者の利益のために、不当条項や不当勧誘等の是正に向けて、活動を行っているNPO法人であり、内部組織として、弁護士、消費生活相談員など消費者問題に関する専門委員を構成員とする委員会を有しております。2019（令和元）年6月26日に、内閣総理大臣から、消費者被害防止のため、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用に対し、差止請求権を行使することができる適格消費者団体として認定を受けています。

先般お送りしたお問い合わせに対し、2025年2月21日付でご回答いただき、ありがとうございました。

検討の結果、貴社の規則に関して、下記のとおり申し入れをさせていただくことに致しました。2025（令和7）年10月末日までにご回答をいただきますようお願い申し上げます。なお、本申入書及び貴社からの回答の有無・内容等は、消費者契約法第27条に基づき、当法人において公表させて頂く可能性があることを申し添えます。

## 第1 申入れの趣旨

定期乗車券の誤購入をした消費者を保護するため、旅客営業規則第27条第3項に下記のとおり下線部の条項を入れることを求めます。

### 記

第1項の計算については、払いもどし請求の当日は経過日数に算入し、また、1箇月未満の経過日数は1箇月として計算する。ただし、購入日に払いもどし請求をし、かつ乗車しなかったことが明らかなきは、定期乗車券1枚につき220円を支払うことで払いもどしを受けることができる。

## 第2 申入れの理由

- 1 貴社は、普通乗車券においては、入鉄前かつ有効期間内であれば乗車券1枚220円での払い戻しを認めています（旅客営業規則271条）。また、普通回数乗車券、指定急行券以外の急行券、自由席特別車両券については使用開始前であれば同様の払い戻しを認めています（同272条）。

他方、定期乗車券については、1枚220円での払い戻しの要件を「有効期間の開始日前の定期乗車券」としています（同272条）。

### 第2編 旅客営業

#### 第7章 乗車変更等の取扱い

#### 第3節 旅客の特殊取扱

#### 第4款 任意による旅行の取りやめ

（旅行開始前の旅客運賃の払いもどし）

第271条 旅客は、旅行開始前に、普通乗車券が不要となった場合は、その乗車券の券片が入鉄前で、かつ、有効期間内（前売の乗車券については、有効期間の開始日前を含む。）であるときに限って、これを駅に差し出して既に支払った旅客運賃の払いもどしを請求することができる。この場合、旅客は、手数料として、乗車券1枚につき220円を支払うものとする。

(第2項以下、省略)

(使用開始前の定期旅客運賃、普通回数旅客運賃、急行料金及び特別車両料金の払いもどし)

第272条 前条第1項の規定は、有効期間の開始日前の定期乗車券並びに使用開始前の普通回数乗車券、指定急行券以外の急行券（団体乗車券又は貸切乗車券によって発売したものを除く。）及び自由席特別車両券（団体乗車券又は貸切乗車券によって発売したものを除く。）について準用する。

## 第8章 入場券

(定期乗車券使用開始後の旅客運賃の払いもどし)

第277条 旅客は、定期乗車券の使用を開始した後、その定期乗車券が不要となった場合は、有効期間内であるときに限って、これを駅に差し出して、既に支払った定期旅客運賃から、使用経過月数に相当する定期旅客運賃を差し引いた残額の払いもどしを請求することができる。この場合、旅客は、手数料として、乗車券1枚につき220円を支払うものとする。

2 定期乗車券について前項の払いもどしを請求する場合は、第272条第2項の規定を準用する。

3 第1項の計算については、払いもどし請求の当日は経過日数に算入し、また、1箇月未満の経過日数は1箇月として計算する。

4 第1項の定期乗車券の経過月数に相当する定期旅客運賃は、次の各号によって計算する。

- (1) 使用経過月数が1箇月又は3箇月のときは、各その月数に相当する定期旅客運賃
- (2) 使用経過月数が2箇月のときは、1箇月に相当する定期旅客運賃の2倍の額
- (3) 使用経過月数が4箇月のときは、3箇月と1箇月に相当する定期旅客運賃の合算額
- (4) 使用経過月数が5箇月のときは、3箇月と1箇月の2倍に相当する定期旅客運賃の合算額

2 上記277条によると、有効期間の開始日以降は、消費者が期間等を間

違えて購入し乗車していない場合であっても、1箇月分に相当する定期旅客運賃を差し引いた残額の払いもどし請求しかできないとされます。

貴社は、普通乗車券においては、入鉄前かつ有効期間内であれば乗車券1枚220円での払い戻しを認めていることからすると、消費者契約法9条1項1号に定める平均的損害としては1枚につき220円とすることを相当であるとしているといえます。他方、定期乗車券については、別に扱っている理由として、2025年2月21日付回答書において、利用履歴や改札機を利用していない場合の使用状態を確認することができないためであると説明されています。

しかし、購入直後に解約を申し出た場合など、乗車しなかったことが説明できるときでも、1箇月分に相当する定期旅客運賃を差し引いた残額の払いもどしを請求しかできないとするのでは、平均的損害を超える違約金を定めているといえます。

以上