

鉄道等の定期券中途解約のルールについての考え方と取り組み

2013/05/20 消費者支援機構関西

消費者支援機構関西（以下KC's）では、2008年7月22日に消費者被害情報として、大阪府在住の消費者からの情報提供メールを受け取ってから、表記の件について検討をしてきました。

そして2010年8月27日、「中間まとめ」を発表し、鉄道事業者と消費者に提言を行いました。

その後2011年2月4日、国土交通省に要望書を提出しました。

2012年3月27日には国会でも取り上げられました。

2012年9月25日より関西の鉄道事業者各社は、定期券を中途解約した際返金を受け付ける期間について、それまでの開始日から3日間であったものを、7日間まで延長しました。

ここでその経過を明らかにし、改めてKC'sの考えを公表するものです。

(1) 中間まとめ発表以降の経過

① 2011年2月4日、国土交通省に要望書を提出しました。

一、定期券は1ヶ月と1日でも使用すれば、2ヶ月分の使用と計算され、消費者保護の観点から素朴に疑問もあること。

二、例外規定として、「有効期間の開始日から一定日数以内の解約」に限っては、特例の払戻しが規定されているが、その日数は、概ね、関東では7日であるのに対し、関西では3日と基準に違いが見られること。

これらの点を踏まえ、協議を行うよう国土交通省に要望書を提出し、要請しました。

② 2012年3月27日、「参議院消費者問題に関する特別委員会」において、この問題が論議されました。

特別委員会委員の「国交省が音頭を取って早期に統一した措置がとれるようにしていただきたい」との質問に対し、国土交通大臣官房審議官が「消費者支援機構関西からの要望も承知しており、国土交通省としても関係の鉄道事業者に対してこの差異の解消に向けた検討を促している。前向きな協議が行われていると聞いているので、結果を見守りたい」と答弁しました。

③ 2012年9月25日、関西の鉄道事業者が払い戻し規定日数を7日に変更しました。

(2) KC'sとしての評価

KC'sは2010年8月27日の中間まとめにおいて、鉄道事業者に対して以下の要請を行いました。

1. 定期券が不要となる場合には、転勤や入院など、消費者本人には如何ともし難い事情の変更が関わっていることが多いため、この点を考慮して、消費者利益に適う対応を検討する余地はあるのではないだろうか。
2. J R北海道、J R九州、その他一部私鉄や一部のバス会社においては、定期券の解約があった場合、有効期限が1ヶ月残っている場合に限定せずに払戻しをしているが、その他の鉄道各社においても、今後、これと同様の対応を検討する余地はあるのではないだろうか。
3. J R北海道等の解約時の払戻しルール（定期券の有効開始日から何日という制限はなく、単純に、販売額から経過日数分の往復運賃と手数料を差し引いた残額を返還する）は、利用者・消費者にとって最もわかりやすく、消費者利益にも適っているため、旅客営業規則上のルールとして明確にする余地はあるのではないだろうか。

なお、鉄道定期券は、たしかに途中下車自由のものではあるが、その利用の実態は、通勤等で、「途中下車もせずに、その区間を1日に1往復すること」がほとんどであるから、このルールは、鉄道定期券の利用の実態にも沿っている。

また、近年普及が拡大されている後払い方式乗車ICカードでは、その使用状況は容易に判明するので、定期券においてもそのシステムが導入できないだろうか。
4. 関東の鉄道各社では、概ね、定期券の有効開始日から「7日」目以内の解約に対しては、発売額から経過日数分の往復運賃及び手数料を差し引いた残額を払戻すという取扱いになっているのに対し、関西の鉄道各社においては、有効開始日「3日」目以内の解約についてしか、この取り扱いを認めていない（つまり、有効開始日4日目以降の解約については、運送約款にもとづいた払戻ししかない）。よって、この取り扱いがサービスであったとしても、関西の鉄道各社においては、少なくとも今後のサービスとして、関東の鉄道各社と同様の対応を検討する余地はあるのではないだろうか。
5. 関西の鉄道会社において、定期券の有効開始日から4日目以降に、その定期券が不要となった場合に、たとえば、解約するのではなく、定期券の最短利用区間への「区間変更」をする場合と比較してみれば（解約した場合は、運送約款にもとづいた払戻ししかないのに対して、区間変更をした場合は旬割払戻し（*）の差額を受けることがある。）、区間変更手続によって返還される金額相当分を、解約手続によって返還するよう、今後、旅客営業規則の変更を検討する余地はあるのではないだろうか。

*旬割払戻し：10日単位による払戻し（使用期間のうち、1旬に満たない場合は1旬に繰り上げる。）
6. 関東の鉄道会社が一斉に払戻し期限を3日から7日に伸長できたのは、鉄道各社が共通の問題について協議できる場が定着していたからである。相互乗り入れや共通ICカード普及が拡大している現状では、関西においても、鉄道各社が諸問題を一緒に検討する場を各社が自主的に協力して設定し、常設化していくことが必要ではないだろうか。
7. 後払方式乗車ICカードの場合は、月単位であっても利用に応じて精算されている。これとの比較を考えれば、定期券（先払い）の中途解約の場合においても、使用日数に応じた精算方式を考える余地はあるのではないだろうか。

2012年9月25日の鉄道事業者各社の改善は、上記“4”の要請を受け入れた内容となっており、消費者にとっては歓迎すべきものと言えます。また、“6”で要請しているような「鉄道各社が諸問題を一緒に検討する場を各社が自主的に協力して設定し、常設化していく」ことにつながる内容であるとも言え、いずれも積極的な意味を持つものです。

一方で“2”、“3”については対応されておらず、さらなる改善が期待される内容であることも確かです。KC'sでは今回の改善を評価するものの、引き続き“4”以外の項目に応えるよう、鉄道事業者各社に対し要請するとともに、鉄道事業者各社による自主的な検討が継続されることを期待します。

以上