

## 鉄道等の定期券中途解約のルールについて【中間まとめ】

2010年8月23日

特定非営利活動法人

消費者支援機構関西(KC's)

- 1 はじめに ー検討の経緯ー P.2 ～
  
- 2 関西・関東の鉄道会社に対する質問と各社の回答整理 P.4 ～
  
- 3 上記以外の鉄道会社やバス定期券ならびに連絡定期券との比較 P.8 ～
  
- 4 定期券の法的性質と中途解約の清算についての考え方 P.10 ～
  
- 5 定期券の歴史 P.13 ～
  
- 6 まとめ ー事業者への要請ならびに消費者への提言ー P.15 ～



## 1 はじめに ー検討の経緯ー

消費者支援機構関西（略称：KC's<sup>ケーシーズ</sup>）は、消費者団体訴訟制度の制度化の下、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申入れ、また訴権を行使していくことを重要な活動内容として、関西地域の7府県の消費者団体、消費者問題に取り組む個人等によって、2005年12月に結成された消費者団体です。

2007年8月23日には、消費者契約法13条に基づき、消費者被害の発生または拡大防止を目的とした消費者団体訴訟制度の「適格消費者団体」として内閣総理大臣より認定されました。（団体定款等の詳細は、ホームページ <http://www.kc-s.or.jp/> をご参照下さい。）

### （1）定期券解約についての検討のきっかけ（消費者からの情報提供）

KC'sで定期券の解約についての検討を始めたきっかけは、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でした。

その情報内容は、「大手鉄道会社駅窓口で、娘が購入した1ヶ月定期券20,580円を退社により4日後に解約に行ったところ、購入後3日以内なら払い戻しはできるが、4日経過しているので払戻しはできないとの対応でした。（中略）母親が鉄道会社のお客センターに申し出たところ、区間変更が認められ、定期券代6,500円と手数料を差し引いた額が返金されました。」

「しかし、本来であれば日割り計算になることが当然との思いが強く残っております。大手鉄道会社は、約款によるものなので、公平性からも当然との対応ですが、せめて前もっての説明があつてしかるべきではないでしょうか…」というものでした。

### （2）検討の経緯（概要）

①検討グループ員が実態を調べるために、関西の利用鉄道窓口で聞き取りをしました。また、同様の相談が消費生活センター等にも寄せられていることがわかりました。

#### <事例1>

1ヶ月定期券を購入した。勤務地が変わり、鉄道窓口で解約を申し入れたが、購入3日以内しか解約できないと言われた。契約時に説明がなく不満であると言ったら、時刻表に記載があると言われた。

#### <事例2>

通勤定期券（1ヶ月）を購入した。6日目に不要となり解約清算を申し出たら、初めて「標準約款」を示され解約不可との回答だった。事前に規約を示されず20日あまり残っているのに納得できない。ICカード定期なので使用

状況は容易に確認できると思うので、未使用分は計算して返金すべきではないか。

<事例3>

1ヶ月定期券を購入し、1日使った翌日から入院した。使えないので1週間後払戻しに行ったら、「すでに購入後3日過ぎているので対応できない。入院証明があっても応じられない」と言われた。

<事例4>

3ヶ月定期券を買って2ヶ月使用し解約した。1ヶ月分が残っているのに返金額が購入金額の1/3ではない。1ヶ月定期代金×2+解約手数料を引かれて戻ってきたが、契約時単価で精算されるべきではないか。

<事例5>

6ヶ月定期券を15万円で購入したが、5ヶ月使用后、解約した。1か月分は25,000円になるのに4,000円しか払戻しが無い。

②これらの事例から考えられる問題点として、

- ・鉄道会社によっては表示をしているところもあるが、前もっての解約の説明がなされていない。解約時に約款を示されたり、時刻表に書いてあるとの説明では納得できないとの苦情が多い。分かりやすい掲示は必要ではないか。
- ・KC'sに寄せられた情報や窓口調査では、区間変更と言う方法で少しでも返金できるような窓口対応もあるが、約款にある「購入後4日以降」で1ヶ月分の金額が没収されるという規則に納得できない苦情が多い。「3日以内」と言う期間の妥当性は、何なのか。
- ・事例<4>、<5>のように、計算方法の不满もある。

③私たち検討グループは、鉄道会社の窓口や掲示物・ホームページ等でわかる範囲で情報収集した上で、鉄道会社（17社）に文書で「お問い合わせ」を行い、全社から回答をいただき、比較検討を行いました。

並行して、定期券の法的性質等の学習を行いつつ、鉄道会社数社と意見交換のための懇談会を開催しました。

(3) この間の調査・検討結果を下記の②～⑤に整理し、最後の⑥で【事業者に対する要請】ならびに【消費者への提言】としてまとめました。今回の中間まとめを受けて、引き続き【行政（監督官庁等）】への要請を検討する予定です。

## 2 関西・関東の鉄道会社に対する質問と各社の回答整理

### 1. 定期券の中途解約の払戻しルールについて、鉄道事業者各社の実態を調査

- (1) 有効期間が1ヶ月以上残っている場合に限ってのみ、払戻しができるとされている。(関西、関東の事業者共通)
- (2) 使用期間の計算についても、1ヶ月を1日でも超えると1ヶ月として計算するものとされている(例えば、1ヶ月と1日であれば、使用月数は2ヶ月となる)。(関西、関東の事業者共通)
- (3) 使用開始後、やむを得ない理由により定期券が不要となった場合の特例払戻しについて、
  - ① 関西の鉄道各社においては、有効開始日から3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い戻すが、4日目以降は、運送約款にもとづいた払い戻ししかしない。
  - ② 関東の鉄道各社においては、有効開始日から7日目以内の解約に対しては、販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返還するが、8日目以降は、運送約款にもとづいた払戻ししかしない。
 となっており、関西の事業者と関東の事業者との間で払戻しの基準に差異が見られた。

### < 3ヶ月定期券の払戻しルール (3パターンの概要) >

(例)有効期間の開始日:4/1、3日目:4/3、7日目:4/7、2ヶ月目:5/1、3ヶ月目:6/1  
の場合

	開始日	3日目	7日目	2ヶ月目	3ヶ月目
払戻期限 3日 (関西)	経過日数分の往復運賃及び手数料を差し引いて返金	1ヶ月分及び手数料を差し引いた残額を返金		1ヶ月分×2及び手数料を差し引いた残額を返金	返金なし
払戻期限 7日 (関東)	経過日数分の往復運賃及び手数料を差し引いて返金		1ヶ月分及び手数料を差し引いた残額を返金	1ヶ月分×2及び手数料を差し引いた残額を返金	返金なし
払戻期限 なし (P8の会社)	使用日数分及び手数料を差し引いて返金				

2. 関西、関東の鉄道事業者（関西 7 社、関東 10 社）に対し、各社が採用している中途解約の払戻しルールの理由・根拠について質問

・全 17 社から回答が得られ、概要の質問ならびに回答は下記の通りです。

(1)「定期券の使用開始後の払戻しについて有効期間が 1 ヶ月以上残っている場合に限定している理由、使用期間について 1 ヶ月を 1 日でも超えると 1 ヶ月として計算する理由」についての回答（趣旨）

- ・ 鉄道営業法や鉄道運輸規程に基づき、運送約款、社内規則（細則）に月単位での払い戻しとなることを定めている
- ・ 一定区間を往復かつ長期間にわたって利用することを前提に、普通乗車券に比して大幅に割引している
- ・ 有効期間中は、乗車回数や途中駅での乗降等に制限なく利用でき、乗車回数の特定もできない
- ・ 1 ヶ月、3 ヶ月、6 ヶ月単位の運賃設定をしており、1 ヶ月単位での払い戻しとなる

(2) 使用開始後、やむを得ない理由【下表の特例適用に該当】により解約する場合の払戻しについて、関西の事業者が 3 日以内とし、関東の事業者が 7 日以内と基準を設けていることの根拠」についての回答（趣旨）

■ 関西の鉄道事業者 7 社の「3 日以内」としている理由について回答（趣旨）

\* 当団体の公開・非公開ルールにもとづき、「お問い合わせ」回答内容は非公開とするため、A～G 社と表記しています（なお、各社には今回方法での内容公表は事前に通知済み）。

会社名	特例払戻しを実施している理由	3 日以内とする理由・根拠
A 社	「お客様の諸事情を考慮し、その便宜を図るべく、事情気の毒と認められるときに限って」	(記載なし)
B 社	「お客様へのサービス向上という観点から規定を創設して、特例として」	(記載なし)
C 社	「お客様が誤って定期乗車券を購入したなどの事由で、有効開始後の購入取消しもやむを得ずと認められる場合（当日が休日のためにお申し出いただけない等）」	「当日が休日のためにお申し出いただけない等」

D社	(記載なし)	「3日以内という条件につきましては、今後検討していきたい課題であると考えております」
E社	「定期券を使用開始日に購入する際に誤って購入されますと、一切払い戻しできなくなるなどのケースが想定されますので」	「定期券発売所には営業時間や休業日等の制約がある事から、払い戻しをされるお客様のご不便を解消するために3日以内という基準を設定」
F社	「お客様のご事情が気の毒と判断できる場合（転勤、転校等）」	「定期乗車券の発売額と実際ご利用いただいた運賃とが大幅に乖離していることや当該定期乗車券をご利用いただいた使用回数等が特定できないことなどを勘案し、その基準を3日」
G社	「事情お気の毒な場合を考慮して」	(記載なし)

■ 関東の鉄道事業者10社の「7日以内」としている理由について回答（趣旨）

\* H～Qの表記理由は上記（関西）と同様

会社名	特例払戻しを実施している理由	7日以内とする理由・根拠
H社	「有効期間の開始日から数日以内に定期乗車券がご不要になった場合は、お客様のご負担額が多すぎるとの理由から」	「実際に乗車いただいた回数を算出できませんことと、7日という期間があれば、その後も継続的にご使用いただけるかどうか、ご判断いただければと思われまことから」
I社	「使用を開始したものの購入した定期乗車券が不便であった等の事情により、不要になったお客様へ対する救済措置として」	「その後も継続的にご利用いただくかどうかを決断いただく日数として相当であるという判断に基づき」
J社	「お客様のご都合を考慮し、使用中止（解約）期間を設けて」	「平日だけでなく土曜・日曜を含む1週間(7日間)が適当と考えて」
K社	「誤って購入してしまった、利用を始めたものの乗車経路等が不便だったなど、お客さま側に考えられるご事情により配慮して」	(記載なし)
L社	「定期券の使用開始後、何らかの事情により定期券が不要になった場合の特例措置として」	「期間の根拠については、一般的な社会通念を勘案し、7日間（土・日曜日を含む）」
M社	「定期券購入後利用を開始し、別経路のほうが便利などの理由で解約する期間として」	「解約する期間としては、土日一度含む7日間が一般的と考えて」

N社	「使用開始後に別経路のほうが便利であった等の理由で解約することができる期間として」	「解約することができる期間として、7日間（1週間）という期間があれば、その後も引き続きご使用になるか否かをご判断いただけたと考えるとともに、通勤・通学や休日の外出等の際に払いもどしのためご来駅いただけたらと考え」
O社	「乗車経路等を誤認して購入してしまったお客様に対してお取り扱いをしているもの」	「根拠については、誤購入をされたお客様が払戻しにいらっしゃるために必要な最大の日数として、多くの企業・学校等の休日である土曜日・日曜日を含むことなどを勘案して」
P社	「定期乗車券を購入した後に、経路が思いのほか不便であった場合を想定し」	「特例期間が7日間である理由は、土日を含む1週間が相当であろうという判断に基づいて」
Q社	「7日以内につきましては、弊社と連絡運輸を行う他の鉄道会社と協議して設定しております」	「弊社線と連絡会社線では定期運賃の割引率が異なっているため、連絡定期乗車券の額面金額（当社運賃＋連絡会社線運賃の合計額）から普通旅客運賃×使用日数分を差し引き、払戻額がある限り払もどしをした場合、弊社線又は連絡運輸会社線の単独定期乗車券の場合は払戻額がないが、連絡定期乗車券の場合は払戻額があるというケースが生じるため、そうした不都合が生じない範囲として」



③ 上記以外の鉄道会社やバス定期券ならびに連絡定期券との比較

\*以下は、各社ホームページより一部抜粋で、会社名を表記しています。

1. 関西・関東以外の鉄道会社

<特例払戻しの期限を設けず、概ね使用した料金を控除して払い戻す鉄道会社>

鉄道会社	払戻し方法（ホームページより一部抜粋）	払戻手数料
JR北海道	(ICカード乗車券取扱規則第32条) 有効期間が1箇月の定期乗車券を使用開始後に払い戻す場合、定期券面額に表示された区間を、普通旅客運賃で1日1往復したものと計算した金額を、券面表示の定期旅客運賃から差し引いた残額を払い戻します。	210円
	有効期間が3箇月又は6箇月の定期乗車券を使用開始後に払い戻す場合、当社が別に定める方法により計算した使用経過相当額を、券面表示の定期旅客運賃から差し引いた残額を払い戻します。	
仙台市交通局	利用相当額を差し引いて払い戻します。	地下鉄200円 バス及び連絡定期500円
しずてつジャストライン	{定期券購入金額－(往復運賃×使用日数)}－手数料500円 ※乗り継ぎ定期券は、計算方法が異なります。	500円
遠州鉄道	定期購入額－(片道普通旅客運賃×2×使用日数)－手数料500円	500円
名古屋鉄道(名鉄)	経過日数が1カ月未満の定期券の場合 払戻額＝定期乗車券発売額－(券面区間相当往復普通旅客運賃×経過日数)－手数料500円	500円
	経過日数が1カ月以上の定期券の場合 払戻額＝定期乗車券発売額－使用経過月数定期旅客運賃－(券面区間相当往復普通旅客運賃×経過端日数)－手数料500円 ただし、券面区間相当往復湯通旅客運賃×経過端日数の金額が、1カ月の定期旅客運賃を超えるときは、この部分に1カ月の定期旅客運賃を適用します。	
JR九州	発売額から「経過月数分の定期運賃」と「は数日数分の往復運賃」及び「手数料210円」を差し引いた額を払いもどします。なお、「は数日数分の往復運賃」が1ヶ月の定期運賃を超える場合は、1ヶ月経過として換算いたします。	210円
西日本鉄道(西鉄)	発売額から(普通片道運賃×使用日数×2)を差し引き、さらに手数料210円を差し引いた残額が払戻金となります。	210円



## 2. 関西のバス会社

バス定期券については、概ね使用した料金を控除して払い戻す（以下「日割払戻し」という）会社が多数存在しました。

バス会社	払戻しの計算方法(ホームページより一部抜粋)	払戻手数料
大阪市交通局 (大阪市営バス)	使用開始後1か月未満 払戻額＝定期料金－A－手数料 ※A: 普通料金×2回×使用経過日数 ただし、1か月定期料金を超えるときは1か月定期料金とします。	300円
	使用開始後1か月以上2か月未満 払戻額＝定期料金－(1か月定期料金＋B)－手数料 ※B: 普通料金×2回×1か月を超える使用経過日数 ただし、1か月定期料金を超えるときは1か月定期料金とします。	
	使用開始後2か月以上3か月未満 払戻額＝定期料金－(1か月定期料金×2＋C)－手数料 ※C: 普通料金×2回×2か月を超える使用経過日数 ただし、「1か月定期料金×2＋C」が3か月定期料金を超えるときは、以下の計算式とします。「払戻額＝定期料金－3か月定期料金－手数料」	
阪急バス	ご購入機が額からご利用期間の往復運賃と、払戻手数料(500円)を控除した金額を払い戻しいたします。 ※基準運賃は、定期券種によって異なります。	500円
西日本JRバス	(運送約款第26条1項3号より) 定期乗車券及び定期回数乗車券にあつては、通用期間前のものについては、その運賃額、通用期間内のものについては通用期間の始めの日から払戻しの請求があつた日までを使用済み期間とし、これを1日2回乗車の割合で普通旅客運賃に換算し、その金額を運賃額から控除した残額	500円
近鉄バス	(電話問合せでは、阪急バスの払戻計算方法と概ね同じ)	500円
京阪バス	(電話問合せでは、大阪市営バスの払戻計算方法と概ね同じ)	500円
京都バス	通用期間内のものについては、通用期間の始めの日から払い戻しの請求を申し出た日を使用済み日数とし、これを1日2回乗車の割合で普通旅客運賃に換算し、その金額を運賃額から控除した残額	500円
神姫バス	通用期間内の払い戻しは、定期券代から【払戻し当日を含む通用期間の経過日数×片道運賃×2】と【払戻し手数料500円】を控除した残額をお支払いいたします。	500円

## 3. 関西の連絡定期券

関西圏では、鉄道定期券は「月割払戻し」(3日以内の特例払戻しがある)、

バス定期券は「日割払戻し」という不均衡がある。そこで、鉄道・バスの連絡定期券の取扱いについて調べた。

大阪市交通局では、払戻計算方法を「地下鉄定期券」と「バス定期券、バス・地下鉄連絡定期券」に分けて、地下鉄・バスの連絡定期券は、バス定期券（日割払戻し）の払戻計算方法に合わせることをホームページ上で明記している。

阪急バスにおいては、ホームページ上の払戻計算方法の頭に（鉄道連絡定期券を除く）と注意喚起している。つまり、3日の払戻期限がある阪急電車に合わせるということである。

その他のバス会社においては、連絡定期券の有無等も不明であるが、おそらく鉄道が基準になっているのではないか。

#### 4 定期券の法的性質と中途解約の清算についての考え方

##### 1. 定期券の法的性質

定期券は、券面に記載された区間の運送を記載された期間提供すると継続的な役務の提供を証するものです。通常、「旅客運送約款に定められた内容に基づき運送を請求する特定の者の債権を表彰する証券」であるとされています。同じ運送契約の締結を証する切符との違いは、何よりも記名債券であるとともに、期間中は回数制限なく運送を請求することができることにあります。継続的な役務の提供が予定されているのですが、その期間での利用の形態はもっぱら消費者の選択に委ねられています。1日に何度乗っても、それが問われることはありません。なお、運送契約については商法 590 から 592 条に規定されていますが、それらの条項は任意規定です。ですので、実質的な内容は、国土交通大臣による認可約款である「旅客運送契約約款」による附合契約であるといえます。

##### 2. 旅客運送約款をめぐる裁判例

旅客運送約款には、消費者の視点からは問題とすべき点があるように思えるのですが、必ずしも裁判例は多くはありません。それが認可約款であることが影響しているのかもしれませんが。

有効期間経過後の定期券の不正使用について、2倍の割増運賃を請求すると「旅客及び貨物営業規則 265 条」の規定を有効であるとした最高裁判決があります（最判昭和 53 年 2 月 9 日判時 884 号 50 頁）。この規則は、道路運送法 27 条 3 項（旅客の禁止事項）を受けて規定されたものです。この割増運賃を定め

た営業規則 265 条が消費者契約法 10 条に反するかが争われた裁判があります（大阪地判平成 17 年 1 月 12 日判例集未搭載）。この事件では、営業規則は消費者契約法に反しないと判断されました。もっとも、実際に認容した割増運賃額は、鉄道会社が請求した定期券切れから不正発覚まで 299 日間の割増運賃（約 116 万円）ではなく、定期券の最長期間である 6 ヶ月間の額（約 70 万円）に限定しています。この理論的な根拠は必ずしも明らかではありません。

その他、「引き続き 5 日以上定期券を利用できなかつたときに限り、その有効期間の延長もしくは旅客運賃の払い戻しの義務を負うが、それ以外は免責される」との規則 288 条が有効とされた裁判例が 2 件あります（大阪地判昭和 54 年 5 月 28 日判時 944 号 81 頁、大阪地判昭和 53 年 8 月 3 日判時 923 号 99 頁）。

### 3. 定期券の中途解約に関する現状

定期券の中途解約については、各鉄道会社によって異なる対応がなされていることが KC's、とりわけ検討グループの調査によって明らかになっています。

ここではもっとも一般的な JR 西日本を使って、身近な例で考えておきたいと思います。例えば「亀岡・京都間の通勤定期」は 6 ヶ月で 57450 円、3 ヶ月で 34110 円、1 ヶ月は 11970 円です。ちなみに片道の普通運賃は 400 円です。中途解約は有効期間の開始後 3 日間であれば、いわゆる日割り計算になります。それを超えると、払戻額は使用済月数分の定期運賃を引いて、それから手数料 210 円を引いた額になります。例えば、定期券利用後 2 ヶ月半を経過して解約すると、返金額は  $57450 - 34110 - 210$ （手数料） $= 23130$  円ありますが、4 ヶ月を超えると 5 ヶ月分の定期券代がひかれる結果、実際には返金はありません。1 ヶ月と 29 日間の期間が残っていても、返金はないのです。

### 4. NOVA 判決から学ぶことー継続的役務契約の中途解約

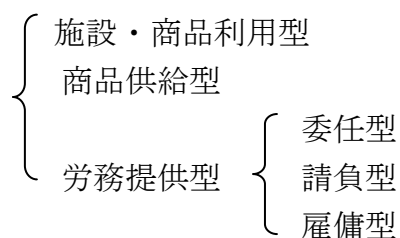
継続的な役務契約の中途解約の際の清算ルールに関する最高裁判決があります。著名な NOVA 事件判決（最判平成 19 年 4 月 3 日民集 61 卷 3 号 967 頁、判時 1976 号 40 頁、判タ 1246 号 95 頁）です。この判決では、NOVA が中途解約の際に履行済役務の対価として、購入時のポイント単価ではなく、より高額な履行済ポイント数に対応するポイント単価を使って計算することの適切さが争われました。外国語会話教室を特定継続的役務提供の一類型として規律する特定商取引法では、中途解約の際に、履行済役務の対価と法によって定められた違約金しか請求できないと規定しています（特商法 49 条 2 項 1 号）。なるほど、違約金の限度額は特商法で明確に定められています。しかし、履行済役務の対価についてはその金額の算定方法について法の定めはなく、当事者で合意することができるというのが NOVA の主張でした。

最高裁は、NOVA の主張を退けました。それは、NOVA の履行済対価の請求は、実質的に「損害賠償額の予定又は違約金の定め」として機能しており、特商法 49 条 2 項 1 号に定める法定限度額を超える金銭の支払いを求めるもので無効だとしたのです。なぜ、実質的に違約金と判断したのでしょうか。最高裁は、役務受領者が自由に解除権を行使できることを保障するために、法定限度額の支払請求しかできないことを特商法が定めたものであること。NOVA のポイント単価は、契約時に一律に定められていること。そして、NOVA の清算規定によれば、中途解約に際して請求される金額は、契約時単価で計算される場合よりも常に高額になること、がその理由です。実質に即した、とても合理的な判断であると思います。

ただ、この判決理論の射程距離が問われました。つまり、継続的役務契約の中途解約に対する一般的な判断にも影響を与えるのかどうかです。本田純一教授が「特定継続的役務の特色を反映した判決」と評して、その適用可能性を指摘したのに対して（本田純一・NBL858 号 17 頁）、鎌田薫教授は、この判決理論が公共交通機関の回数券、定期券や NHK の受信料などの精算にも影響を与えることを危惧して、「その射程の明確化を図ることを期待する」と書いています（鎌田薫・NBL858 号 12 頁）。鎌田教授は、基本的には履行済役務の対価の計算方法は、対価合意の問題として契約当事者に委ねられるべきという立場だと考えられます。一方、山本豊教授や松本恒雄教授は、本判決を特商法で規制された特定継続的役務に関する判断が示されたものに過ぎないとして、その他の継続的役務にまでこの判決理論は及ばない。あくまで民法に委ねられるとの立場を示しています（山本豊・NBL858 号 21 頁、松本恒雄・NBL858 号 18 頁）。鎌田説と山本・松本説は、最高裁判決に対する評価は異なるのですが、定期券や NHK 受信契約の中途解約に NOVA 判決の法理が直ちには適用できないという点では共通していると言えます。

## 5. 継続的役務提供契約の中途解約についての清算の考え方と定期券

経済産業省は 1993 年 6 月 15 日に「継続的役務取引適正化研究会報告書」を公表しています。その中で、継続的役務契約を以下のように分類しています。



定期券は、この中で、請負型の労務提供型継続的役務契約に該当します。一

方、最高裁で問題とされた NOVA での授業の提供は、準委任型です。履行済の対価が、すでに提供された授業の当初の単価に回数に乗じた金額で計算できるとする判断は、労務提供型の中では準委任型であるからこそ問題にできるようなにも思われます。定期券のような請負型の場合、単価の枠組みを 1 日単位で計算することが一般的な理解だと思います。もっとも、1 日あたりの単価は定期券の値段を日数で除した金額ではありません。おそらくは、1 回の往復の運賃を基礎として計算の方が素直です。一方で、定期券であれば、1 日に複数回、同じ経路に乗車できることを考慮すれば、履行済の代価の計算の基礎として何をおくのかについても様々な考え方があるように思えます。現に、実際の清算状況は、定期券の単位である 1 ヶ月あるいは 3 ヶ月の定期券代が基礎になっており、それはそれでひとつの考え方であると思います。その意味では、請負型の継続的役務提供契約については、中途解約の清算を含め、まだまだ検討すべき法的な課題が残されていると言わざるを得ないのです。

ただ、NOVA 事案で最高裁が「結局は、履行済単価の計算方法が損害賠償額の予定または違約金として機能する」との指摘は、定期券の場合にも問題となり得ると思います。6 ヶ月定期の使用後、3 ヶ月を経過すれば実質的な返金は一切ありません。それは、結果的には中途解約を認めていないことと同義だとも言えます。もちろん、それは長期契約における割引率が高く、結果的に消費者の利益になっているとの指摘があることは分かります。一方で、継続的な役務の提供が長期に及ぶ場合、消費者の意図しなかった理由によって、その役務の提供が必要なくなる事態が生ずることも不可避です。突然の転勤によって、定期券が不要になることは誰にでもあり得ることです。こうした点への配慮を含めて、どのような中途解約の清算ルールが妥当であり、消費者の意思に適うかを、もう少しきめ細かく検討することが必要であると考えます。

## 5 定期券の歴史

日本の鉄道は、創業当初は官設官営であったが、財政上の問題等から 1881 年（明治 14 年）に日本初の私鉄である日本鉄道が設立された。通学定期券が初めて発行されたのは、1896 年（明治 29 年）に山陽鉄道会社（現在 JR 山陽線）であった。当時は、月極定期切符と呼ばれ、通常の往復賃金の半額を 2.5 倍しそれをさらに半額にするという計算方法だった。

1906 年（明治 39 年）に鉄道国有法が公布され、一部の私鉄が買収され国有化となり、1987 年（昭和 62 年）国鉄分割民営化まで国有が続くことになる。

関西地方では、大阪市営地下鉄事業が 1933 年（昭和 8 年）にスタートし、

同事業で定期券制度が開始されたのは1944年（昭和19年）である。

1966年（昭和41年）までは、「通勤定期券」の購入には通勤先の証明書が必要で、通勤先の証明が不要な「普通定期乗車券」も販売されていた。現在の定期券が「通勤定期券」と呼ばれるのは、その名残と考えられる。

定期券の解約については、国鉄時代から、運送約款により1ヶ月単位の払戻しを基本とし、社内規則により、有効期間の開始後3日以内であれば特別に1ヶ月の定期旅客運賃から1日1往復乗車したとして経過した日数の旅客運賃を差し引いた残額を払い戻すことが規定されていた。昭和28年にはすでに国鉄社内規則で「3日以内」の解約と制限されており、この規定がいつから定められたか、何故「3日以内」と定めたのか根拠は不明である。

週休1日が一般的であった頃は大した問題は発生しなかったが、週休2日が定着すると、顧客からの苦情が増え対応に苦慮するようになったとのことである。例えば、特例払戻しの期間が3日の場合、金曜日に購入した定期券を解約するには日曜日までに申し出ないといけないが、休日の間に定期券の必要性を判断するのは難しいと考えられる。

そこで、関東地方では、平成14年にJR東日本と私鉄各社が集まって払戻し期限3日を7日に伸長することを協議することになったとのことである。払戻し期限を変更するには種々のシステム変更も伴うため、関東私鉄各社の合意が整うには3年を要し、平成17年に各社が運送約款・規則を変更し、一斉に特例払戻しの期限変更に対応する運びとなった。

この関東地方の変更は、定期券の払戻し期限変更の対応が単独で検討されたものであり、料金改定等の変更に便乗してなされたものではないとのことである。鉄道会社間の乗り入れが多くなった現在では1社のみ変更しても混乱を来すため、連携各社で一斉に対応する必要がある。関東地方では、顧客サービスを実践するため、各社が協力して払戻し期限を「7日」に伸長できたのである。



## 6 まとめ―事業者への要請ならびに消費者への提言―

### ＜検討事案の問題点＞

不要となった鉄道定期券を中途解約する場合、現状では、払い戻しができるのは有効期限が1ヶ月以上残っている場合に限定されている。また、1ヶ月を1日でも過ぎると、次の1ヶ月分を使用したものと計算される（つまり、1ヶ月と1日であれば、2ヶ月分使用と計算される）。

また、関西の鉄道各社においては、定期券の有効開始日から3日目以内の解約については、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が返還されるものとされているが、4日目以降の解約については、一切返金されないとの取り扱いとなっている。

### 【事業者への要請】

- 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 JR北海道、JR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 JR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く\*）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齐に払戻し期限を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があるのではないだろうか。

#### 【消費者への提言】

納得できない事情に遭遇し、その理由を知りたいとき、改善を求めたいときは、鉄道会社の最寄駅窓口や駅長室に問い合わせるだけで終わりにしていないでしょうか。

各地の消費生活センターへの相談や消費者支援機構関西（KC's）へ情



報提供を行うと、多くの情報が集まって消費者全体の問題となり、ひとりの声では動かないことも多数の力が集結すれば、一企業からその業界全体、そして全国的な規模の改善へと発展することが期待できます。

消費者が自分の利益だけでなく、社会全体の利益でもあることを認識して行動すれば、よりよい社会が実現できるのではないのでしょうか。

以上

連絡先：〒540-0033 大阪市中央区石町1-1-1 天満橋千代田ビル2号館  
消費者支援機構関西 事務局

TEL：06-6920-2911 FAX：06-6945-0730

Eメール [info@kc-s.or.jp](mailto:info@kc-s.or.jp) ホームページ <http://www.kc-s.or.jp/>

