

特殊定期乗車券の払戻し（概要）

—行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせん—

総務省行政評価局は、次の行政相談を受け、行政苦情救済推進会議（座長：大森彌 東京大学名誉教授）に諮り、通用期間前の特殊定期乗車券の払戻しを不可とする取扱いは、サービスを享受することも払戻しを受けることもできないこととなり、バス利用者にとって納得しづらいと考えられる等の意見を踏まえて、平成 24 年 9 月 7 日、国土交通省にあっせんしました。

（行政相談の要旨）

高齢者を対象としたバスの定期乗車券を購入していたが、事情が変わり使用しないことになった。このため、通用期間前に払戻しを受けようとしたところ、通勤や通学の定期乗車券よりも割引率が高い特殊なものについては、その運賃の払戻しができないとされたことに納得できない。

○ 定期乗車券の種類

バスの定期乗車券は、通勤定期乗車券、通学定期乗車券及び特殊定期乗車券の三種類。今回申出のあった定期乗車券は、特殊定期乗車券に含まれる（「一般乗合旅客自動車運送事業の運賃及び料金に関する制度」（平成 13 年 12 月 5 日付け国土交通省自動車交通局長通達））。

○ 定期乗車券の払戻し

- ・ 「一般乗合旅客自動車運送事業者は、旅客から運賃の払戻しの請求があつたときは、(略) 払い戻さなければならない。」とされている（旅客自動車運送事業運輸規則（昭和 31 年運輸省令第 44 号）第 9 条第 1 項、「一般乗合旅客自動車運送事業標準運送約款」（昭和 62 年運輸省告示第 49 号）第 26 条第 1 項）。
- ・ しかし、特殊定期乗車券は、「その発売、効力及び特殊取扱いに関する事項でこの約款の規定と異なる取扱いをするものについては関係の営業所等に掲示し、又は当該乗車券類に記載」することとされている（標準運送約款第 20 条）。
バス事業者によっては、これを根拠に通用期間前であっても払戻しを不可とする取扱いも行われている（国土交通省の説明）。

（あっせん要旨）

国土交通省は次の措置を講じる必要がある。

- ① 高齢者を対象とした特殊定期乗車券については、通用期間前であれば、バス事業者が原則払い戻す取扱いとするよう必要な措置を講じること
- ② 高齢者を対象としたもの以外の特殊定期乗車券についても、通用期間前であれば、特段の事情がある場合を除き、バス事業者が払い戻す取扱いとするよう必要な措置を講じること



特殊定期乗車券について

- 特殊定期乗車券は、通勤又は通学の定期乗車券の運賃を基礎としての割引（一般割引）、又は、需要喚起等を目的に適用する期間又は区間その他の条件を設定しての割引（営業割引）がされたものであり、一般的に通勤又は通学の定期乗車券よりも高い割引率となっている。

特殊定期乗車券と他の定期乗車券の価格比較

種 類	甲事業者		乙事業者	
	販売価格(円)	通勤定期乗車券との価格比較	販売価格(円)	通勤定期乗車券との価格比較
通勤定期乗車券(A)	25,650	—	26,930	—
通学定期乗車券(B)	15,390	0.6 (B/A)	21,550	0.8 (B/A)
特殊定期乗車券(C)	10,000	0.39 (C/A)	10,000	0.37 (C/A)

(注) 特殊定期乗車券は高齢者対象の全線割引定期乗車券、通勤及び通学(中学生以上)定期乗車券の使用区間は全線、使用期間はいずれも3か月として当局が作成した。

- 高齢者を対象としたもののほか、次のような特殊定期乗車券が販売されている。

- ・ 平日のみ使用できるもの
- ・ 昼間のみ使用できるもの
- ・ 特定の事業者の社員に対してのみ販売するもの
- ・ 夏休み期間中、小中学生を対象に販売するもの
- ・ 特定区間の片道のみ利用可能なもの
- ・ 電車に乗り継ぐ場合、割引率が高くなるもの

(注) バス事業者のホームページをもとに当局が作成。

《参考》

〔行政苦情救済推進会議〕

総務省に申出のあった行政相談事案の処理に民間有識者の意見を反映させるための総務大臣の懇談会(昭和62年12月発足)。

メンバーは、次のとおり。

(座長)	大森 彌	東京大学名誉教授
	秋山 收	元内閣法制局長官
	加賀美幸子	千葉県女性センター名誉館長
	加藤 陸美	元環境事務次官
	小早川光郎	成蹊大学法科大学院教授
	谷 昇	(社)全国行政相談委員連合協議会会長
	松尾 邦弘	弁護士、元検事総長