

総 評 相 第 187 号
平成 24 年 9 月 7 日

国土交通省自動車局長 殿

総務省行政評価局長

特殊定期乗車券の払戻しについて（あっせん）

当省では、総務省設置法（平成 11 年法律第 91 号）第 4 条第 21 号の規定に基づき、行政機関等の業務に関する苦情の申出につき必要なあっせんを行っています。

この度、当省に対し、「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。」との申出がありました。

この申出について、総務大臣が開催する行政苦情救済推進会議において民間有識者の意見を聴取するなどにより検討した結果、当省としては、下記のとおり、高齢者等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原則として払戻しを行うことが必要と考えますので、御検討ください。

なお、これに対する貴省の措置結果について、平成 24 年 12 月 7 日までにお知らせください。

記

1 バスの定期乗車券の払戻し

(1) 定期乗車券の種類

一般乗合旅客自動車運送事業者であるバス事業者（以下単に「バス事業者」という。）の発行する乗車券は、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 8 条の規定によると、「一般乗合旅客自動車運送事業

者は、運賃を収受したときは、(略)一定の様式の乗車券を発行しなければならない。ただし、事業用自動車内において運賃を収受したときは、普通乗車券を発行しないことができる。」とされている。また、「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日付け国自旅第118号地方運輸局長・沖縄総合事務局長宛国土交通省自動車交通局長通達)の「Ⅱ上限運賃及び実施運賃」等において、バスの定期旅客運賃は、通勤定期旅客運賃、通学定期旅客運賃及び特殊定期旅客運賃の三種類とされ、国土交通省によると、定期乗車券は、通勤定期乗車券、通学定期乗車券、特殊定期乗車券の三種類に分けることができるとしている。

なお、今回申出があった定期乗車券は、特殊定期乗車券に含まれ、同定期乗車券には、平日定期乗車券、昼間定期乗車券、企業定期乗車券などが含まれている。

(2) 定期乗車券の払戻し

運賃の払戻しについては、旅客自動車運送事業運輸規則第9条第1項の規定によると、「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。また、「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。以下「標準運送約款」という。)第26条第1項においても「当社は、乗車券類を所持する旅客が、その都合によって乗車を取りやめたときは、旅客の請求により(略)運賃又は料金の払戻しをします。」と定められている。

しかし、標準運送約款第20条の規定によると、特殊定期乗車券については、「当社は、(略)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します。」とされている。国土交通省によると、バス事業者によっては、標準運送約款どおりの運送約款を定め、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としている。

2 国土交通省の見解

(1) 旅客自動車運送事業運輸規則の解釈について

旅客自動車運送事業運輸規則第9条第1項は、特殊な乗車券類の特殊取扱いを含めて網羅的に規定しているものではない。この特殊取扱いについ

ては、バス事業者の運送約款において規定することとされている。

(2) 本件申出についての見解

払戻しを行わない代わりに通常の定期乗車券よりも大幅に割引かれた定期乗車券を販売することは、大幅な割引という利用者にとっての利益も存在しており、一方的に利用者の利益を害するとまでは言えないと考えている。当省では、高い割引率の定期乗車券を提供する代償として、払戻しができない定期乗車券を販売することは、事業者の経営判断により可能と考えている。

3 改善の必要性

特殊定期乗車券は、高齢者向けの高い割引率のものを含め、通常、バス事業者が需要喚起を目的に販売しているものであり、基本的には、販売するかどうかを含め、割引率や払戻しの取扱方法についてもバス事業者の裁量に委ねられる。

しかし、本件の行政相談の申出にあるような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、バス利用者が転居等により通用期間前に特殊定期乗車券を利用しない場合には、既に定期乗車券の代金を支払済みであるにもかかわらず、サービスを楽しむ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、納得しづらいものとする。

したがって、国土交通省は、次の措置を講じる必要がある。

- ① 今回、行政相談の申出があった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。