

特殊定期乗車券の払戻し（回答）

— 行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせんに対する関係機関の回答 —

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と考えられる等の意見を踏まえて、平成24年9月7日に国土交通省に対しあっせんし、同年12月3日同省から回答を受領しました。

（行政相談の要旨）

高齢者を対象としたバスの定期乗車券（特殊定期乗車券）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、特殊定期乗車券は通勤又は通学定期乗車券よりも割引率が高い特殊なものであり、払戻しができないとされたことに納得できない。

（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、乗合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、乗合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

（回答要旨）

国土交通省は、各地方運輸局等が乗合バス事業者に対して、次のとおり指導するよう通知した。

- ① 通用期間前に払戻しができない特殊定期乗車券の新規販売を原則禁止
- ② 既に販売されている特殊定期乗車券についても、通用期間前であれば、原則通用期間前に払い戻すよう取扱いを是正
- ③ ただし、払戻し手数料が高額になるなど、大幅な割引率を維持するために、乗客からの払戻しの申出に応じられない場合には、その旨を事前に地方運輸局長等に届け出させるとともに、定期券の購入者に対しても販売時に説明を徹底



担当部局：総務省行政評価局行政相談課

連絡先：行政相談業務室長 花田 聡

電話：03-5253-5425（直通）

FAX：03-5253-5426

ご意見受付：

<https://www.soumu.go.jp/hyouka/i-hyouka-form.html>

