

2025 年 10 月 17 日

適格消費者団体

特定非営利活動法人とちぎ消費者リンク 御中

拝復

時下益々ご清祥のことと存じます。この度頂戴いたしました申入書につきまして、以下回答いたします。

2025 年 2 月 21 日付回答書にて回答させていただいたとおり、定期乗車券につきましては、他の乗車券類と異なり、旅行を開始する際や列車に乗車する際にその都度入鋏等（物理的に乗車券類に穴をあけたり押印したりすること）を受けないため、定期乗車券の使用開始日以降は使用の有無を確認できないことがあることから、有効開始日に入らないうち（有効期間の開始日前）までに払いもどしさせていただくことを原則として、運送約款である旅客営業規則に定めております。

定期乗車券を誤購入されたお客さまへの払いもどしにつきましては、上記運送約款による原則とは別に、定期乗車券の有効期間の開始後 7 日以内に払いもどしの申し出をされた場合であって、買い間違い等やむを得ない理由により定期券が不要となった場合には、お持ちの定期乗車券の発売額から、有効期間の開始日から既に経過した日数分の往復普通旅客運賃と手数料 220 円を差し引いた残額の払いもどしをすることがある旨を社内規程に定め、弊社ホームページ（「きっぷあれこれ」<https://www.jreast.co.jp/kippu/22.html>）及び JR 時刻表にてご案内しております。

この取扱いについてはお申し出をされたお客さまよりご事情をお伺いしたうえでの特例として設けているものです。

なお、普通乗車券と定期乗車券とは、商品性が大きく異なりますので、これらの払いもどしが「同種の消費者契約の解除」ということは妥当ではなく、普通乗車券の払いもどし手数料が 220 円であることをもって、定期乗車券の払いもどしにより弊社に生ずべき平均的な損害の額が 220 円であるとするのは適当でないと思料いたします。

繰り返しとなりまして恐縮ですが、運送約款における原則といたしましては、有効開始日に入らないうちまでに払いもどしをさせていただくこととなります。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

今後とも変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

敬 具

東日本旅客鉄道株式会社
鉄 道 事 業 本 部