

申入れ終了のご通知

2025（令和7）年12月19日

〒151-0053 東京都渋谷区代々木2丁目2番2号
東日本旅客鉄道株式会社 御中

〒321-0968
栃木県宇都宮市中今泉2丁目7番19号
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
理事長 山口 益 弘
TEL/FAX 028-678-8000

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当法人からの申入れにつきまして、貴社から、2025年10月17日付で、下記のご回答を頂きました。

記

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」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。

当法人としましては、貴社におきまして、旅客営業規則以外の社内規程に沿って個別のご対応を頂いているとの回答を踏まえ、申入れを終了させていただきます。

宇都宮駅を見ていまして、みどりの窓口の受付窓口が減少し、混雑していることを踏まえ、販売機を利用するケースも増加しているものと思慮しております。

当法人としましては、今後も、消費者から情報提供が寄せられたときには、貴社に対して照会、申入れをさせていただくこともあります。

貴社におきましては、消費者の利便性向上に努めていただけますと幸甚です。

敬具