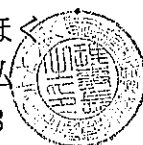


ネットとうほく 2022 (検) 第 5 号-2  
2022 年 (令和 4 年) 11 月 24 日

〒151-0053  
東京都渋谷区代々木二丁目 2 番 2 号  
東日本旅客鉄道株式会社 御中

〒981-0933 仙台市青葉区柏木一丁目 2-40  
ブライツシティ柏木 702 号室  
内閣総理大臣認定 適格消費者団体  
特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく  
理事長 吉岡和弘  
電話 022-727-9123  
FAX 022-739-7477  
URL <http://www.shiminnet-tohoku.com>



## 要 請 書

消費者市民ネットとうほく (以下「当団体」といいます) からの 2022 年 (令和 4 年) 7 月 21 日付照会書に対し、貴社より 2021 年 8 月 24 日付で回答書をいただきました。その回答書には、当団体が上記照会書で指摘したとおり、払戻し手続期間内に申し出をされなかった JR 東日本旅行券保有者の私法上の債権が消滅するものでないこと、払戻し手続の終了以降、JR 東日本旅行券保有者より私法上の権利を行使する旨お申し出があった場合には事情を伺ったうえで法令等により私法上の権利が消滅していないと認められる場合には個別に払戻しの対応を行っていることが記載されております。

当団体は、上記の回答を踏まえ、貴社に対し、以下の事項の改善を要請いたしますのでご検討ください。

本要請に対しては、本書面到達後 2 ヶ月以内に、ご回答を書面にて当団体まで送付頂きますようお願いいたします。

### 第 1 要請の趣旨

貴社のホームページに、『「JR 東日本旅行券」は、2020 年 4 月 30 日をもって廃止となりました。廃止に伴い「資金決済に関する法律第 20 条第 1 項」の規定に基づき、払戻しを行っていましたが、2021 年 11 月 30 日をもって払戻しの手続きを終了させていただきました。長い間のご愛顧に心から感謝申し上げますとともに、ご理解賜りますようよろしくお願い申し上げます。』と記載されておりますが、この記載に加え、払戻し手続の終了以降も、JR 東日本旅行券保有者よりお申し出があった場合には、個別に払戻しの対応を行う旨記載すること。

## 第2 要請の理由

- 1 資金決済に関する法令上、払戻手続の対象となる前払式支払手段の保有者のうち、払戻手続に従い申出を行わなかった者は、申出期間が終了した時点で除斥されることとなり、除斥された前払式支払手段については未使用残高から控除され（前払式支払手段に関する内閣府令第4条）、権利実行の手続（資金決済に関する法律第31条）の対象からも除かれることになるが、保有者が前払式支払手段発行者に対して私法上有する債権そのものを消滅させるものではないとされております（株式会社商事法務「実務解説 資金決済法〔第5版〕」286頁及び287頁）。これによれば、JR東日本旅行券についても、上記払戻期間内に払戻手続に従い申出を行わなかった者が、同旅行券発行者である貴社に対して有する私法上の債権は消滅しないものと考えられます。

JR東日本旅行券について、上記払戻期間内に払戻手続に従い申し出を行わなかった者が貴社に対して有する私法上の債権が消滅しないとすれば、同旅行券発行業務の廃止により、旅行券保有者の貴社に対する履行請求権は履行不能により消滅し、以後は債務不履行に基づく損害賠償請求権または契約解除に基づく原状回復請求権が発生し、貴社は払戻手続によって除斥されたことを理由として請求を拒んではならないと考えられます。

- 2 なお、貴社は、2021年8月24日付で回答書において、払戻し手続期間内に申し出をされなかったJR東日本旅行券保有者の私法上の債権が消滅するものでないこと、払戻し手続の終了以降、JR東日本旅行券保有者より私法上の権利を行使する旨お申し出があった場合には事情を伺ったうえで法令等により私法上の権利が消滅していないと認められる場合には個別に払戻しの対応を行っている」と回答しております。

しかし、上記の通り、JR東日本旅行券について、上記払戻期間内に払戻手続に従い申し出を行わなかった者が貴社に対して有する私法上の債権は消滅せず、貴社は払戻手続によって除斥されたことを理由として請求を拒んではならないと考えられますので、JR東日本旅行券を保有する者から私法上の権利を行使する旨お申し出があった場合には、必ず払戻しに応じるべきであると考えます。

- 3 貴社のホームページには、『「JR東日本旅行券」は、2020年4月30日をもって廃止となりました。廃止に伴い「資金決済に関する法律第20条第1項」の規定に基づき、払戻しを行っておりましたが、2021年11月30日をもって払戻しの手続きを終了させていただきました。長い間のご愛顧に心から感謝申し上げますとともに、ご理解賜りますようよろしくお願い申し上げます。』と記載されております。

しかし、JR東日本旅行券保有者が、このホームページの記載を見た場合に、払戻しの手続が既に終了し、申し出をしたとしても払戻しに依拠していただけないものと誤解するおそれが高いと思われれます。

- 4 よって、貴社のホームページに、上記の記載に加え、払戻し手続の終了以降も、JR東日本旅行券保有者よりお申し出があった場合には、個別に払戻しの対応を行う旨記載することを要請いたします。

以上