

2025年（令和7年）6月23日

阪神電気鉄道株式会社

代表取締役 久須 勇介 様

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット

理事長 鈴木 尉 久



〒650-0011

神戸市中央区下山手通5丁目7番11号

兵庫県母子会館2階C

TEL 078-361-7201 FAX 078-361-7205

URL : <https://hyogo-c-net.com>

担当：司法書士 茂木昌子

TEL : 078-371-1721 FAX : 078-371-1712

質 問 書

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット（以下「当法人」といいます。）は、兵庫県神戸市に事務所を置き、消費者の権利確立のために、消費者被害防止・救済のための調査・研究及び支援事業、各種消費者被害に関する情報の収集と一般消費者等に対する普及啓発事業等を行うことを目的とし、2008年（平成20年）5月28日に内閣総理大臣から消費者契約法13条に基づく適格消費者団体として認定を受けた団体です。

この度、当法人に対し、貴社が導入された「精神障がい者の運賃割引」について、精神障がい者が単独で鉄道を利用する場合には、距離制限によって現実には割引を受けることができない制度となっているため改善を求めてほしい、という消費者からの要望が寄せられました。当法人において貴社の「精神障害者旅客運賃割引規則」及び「連絡運輸取扱規則」等の約款を確認いたしましたところ、この要望の趣旨との関係で、制度の取り扱いが不明な点が若干ございました。

そこで、下記質問事項にご回答いただきたく存じます。本書到着から1か月以内にご返答くださいますようお願い申し上げます。

なお、本書面並びに本書面に対する貴社からのご回答の有無及びその内容等、本件に関する経緯・内容についてはすべて公表させていただきますので、この旨申し添えます。

記

1. 介護者なしの場合の割引の条件について

貴社の「精神障がい者の運賃割引」では、介護者なし（ご本人単独）で鉄道を利用する場合、「101km 以上旅行するときに限り割引」と定められております。しかし、貴社の路線運行距離を積算しても 101km 以上の距離となるルートは存在しないようです。介護者なし（ご本人単独）で利用する場合、具体的にどのようなケースにおいて割引運賃の適用が可能となるのでしょうか。具体的な運行ルートを提示してご説明ください。もし、連絡運輸を含めれば 101km 以上となるのであれば、連絡運輸を利用する場合の乗車券購入方法及び各駅の取り扱いの有無についても合わせてご教示ください。

2. ミライロ ID との併用について

株式会社ミライロが提供している「ミライロ ID」という障害者手帳をデジタル化するアプリがあり、各鉄道会社等においても導入され、鉄道運賃等の障がい者割引が受けられるようになっております。貴社におかれましても、ミライロ ID を利用した障がい者割引制度を導入されておられます。そこで、貴社のミライロ ID の案内ページを拝見したところ、「身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳をお持ちのご本人が単独で利用する場合：普通乗車券が 5 割引 ※片道の営業キロが 100 キロを超える場合（他鉄道会社線にまたがる場合を含みます。）」との記載がされておりました。貴社の「精神障がい者の運賃割引」については、適用の対象は貴社及び連絡運輸のみとなっておりますが、ミライロ ID を利用した場合には、連絡運輸ではない他社鉄道会社であっても片道の営業キロ数が 100 キロを超える場合には割引の対象となるのでしょうか。例えば阪神元町駅から近鉄名古屋駅まで行った場合は、ミライロ ID を利用した障がい者割引の対象となるのでしょうか。その場合、今回貴社がミライロ ID とは別に「精神障がい者の運賃割引」を導入された理由及びミライロ ID とどのように使い分けることを想定しておられるのかにつきましても、ご教示ください。

以上