

普通旅客営業規則

〔 1959年12月6日 制定
2018年 9月1日 改正 〕

第1章 総 則

(目 的)

第1条 この規則は、旅客が箱根ロープウェイ株式会社の索道（以下「当社」という。）を利用するにあたり、安全、快適な利用ができることを基本とし、旅客と当社の合理的な運送契約（以下「契約」という）を締結することを目的とする。

(運送契約の締結)

第2条 旅客と当社との契約は旅客が当社の利用を開始する駅において、乗車券を購入したときに成立したものである。

ただし、当社が船車券契約を締結している業者および当社が認めた業者にあっては、旅客がその業者から当社を利用する船車券等を購入し、当社を利用する日とする。

2 当社が発行した、優待乗車証等を所持する旅客についても同様とする。

(運送契約の拒絶)

第3条 次の場合は契約を拒絶する。

- (1) 旅客が鉄道事業法（以下、法という）で定める危険物を所持しているとき。
- (2) 旅客が法で定める伝染病患者および重病人であるとき。ただし、重病人であって付添い人がいる場合は、当社の索道安全運行に支障が認めない場合はこの限りでない。
- (3) 旅客が公の秩序および善良の風俗に反し、他の旅客に迷惑をかける恐れのある場合や旅客が乗車することにより索道の安全運行に支障があると認められるとき。
- (4) 旅客が悪意を持って乗車券を不正使用したとき。
- (5) 自然災害および強風、雷等当社の運休基準により索道の安全運行が不可能となったとき。
- (6) 機械故障等で運行不能となり、代替バスの運行ができないとき。
- (7) 貨物、荷物などのみの輸送を依頼されたとき。

(運賃その他の運送条件)

第4条 運賃、その他の運送条件は旅客が乗車券を購入する前に視認できる位置に掲出する。

2. 運賃改定等の運賃変更および運送条件に変更が生じる場合は一週間以上に同様に掲出する。

3. 当社が安全運行確保を目的に索道の運行を停止、または運休する場合は、その旨の告知を同様に掲出する。

(乗車と乗車券)

第5条 旅客が乗車券を所持しない場合においては乗車させることはできない。
ただし、当社が認める場合はこの限りでない。

(運賃の払い戻し等)

第6条 運賃の払い戻しは旅客の申し出により乗車券購入日から有効期間内である場合に限り無手数料で行うことができる。

2. 旅客が旅行開始前に旅行を中止する申し出があった場合は、旅客運賃の払い戻しを行う。
3. 旅客が旅行開始後、旅行中止もしくは行き先の変更を申し出た場合は、旅客運賃の払い戻しを行う。払い戻しは旅客が旅行を中止、または行き先の変更をした駅で取扱い、他の駅での取り扱いはしない。
4. 第3条(5)による場合、または当社の責による事由により索道の運転が不可能になった場合は、当該区間は原則として払い戻しを行う。
5. 前各号の払い戻し金額については「払い戻し取扱い規程」による。ただし、收受した運賃額を上限とする。

(乗車券の検査)

第7条 旅客が所持する乗車券に疑義があるときは、検査を行うことができる。
これにより、第3条(4)による事実が認められた場合は、当該旅客の乗車券を無効とし、乗車駅からの区間に対する普通旅客運賃と、その2倍に相当する額の増運賃をあわせて收受する。

第2章 乗車券

(乗車券の種類)

第8条 当社が発売する乗車券は次のとおりとする。

- (1) 普通乗車券
 - ① 片道乗車券
 - ② 往復乗車券
- (2) 団体乗車券
- (3) 割引企画乗車券

(乗車券の表示)

第9条 乗車券には有効区間、有効期間、運賃および発行日を記載する。ただし、割引企画乗車券又は、当社が認めるものについては部長達示により券面の仕様や取扱方法を定める。また、変更や廃止の時も同様とする。

(乗車券の有効期間)

第10条 乗車券の有効期間は、別に定める場合の外、次の各号による。

(1) 普通乗車券

①片道乗車券 発行日または乗車日の当日限りとする。

②往復乗車券 片道乗車券の有効期間の2倍とする。

(2) 団体乗車券 普通乗車券と同様にする

(3) 割引企画乗車券 その都度定める(有効期間は3日間を限度とする)

2. 乗車券類の有効期間は、有効期間の開始日を特に指定して発売したものを除き、当該乗車券類を発行した当日から起算する。

(乗車券の使用方法)

第11条 片道乗車券、往復乗車券、割引企画乗車券等は、原則として持参人1名に限り、その券面記載事項により使用できる。また、当社が発行した団体乗車券および契約した旅行業者等で発行する団体船車券及び普通船車券も原則として一団が使用できるものとする。

(乗車券の汚損及び紛失等)

第12条 乗車券類は、その券面記載事項の一部が不明となったときは、使用することができない。また、乗車券を紛失した場合には、新たに普通乗車券を購入していただき、旅客の申し出により再收受証明書を発行する。尚、払い戻しの有効期間は、発行日から1年以内に限る。ただし、その事由が所持する旅客の不可抗力と認められるときは、その乗車券に替え、当該区間の乗車券を再発券することができる。

(不乗区間の取扱い)

第13条 乗車券の券面に表示された発着区間内の途中駅から旅行開始し、または同区間内の途中駅で下車した後に前途の駅から乗車した場合の不乗区間については払い戻しの請求をすることができない。ただし、その事由がやむを得ないものと認められるときは、この限りではない。

(乗車券を無効とする場合)

第14条 旅客が、当該乗車について効力のない乗車券を故意に使用しようとした場合は、これを無効として回収する。

2. 券面記載事項が不明となった場合(一部不明は除く)。

3. 資格証明書等を偽って乗車券を購入し、使用したとき。

4. 券面記載事項を変造した場合。

5. 旅行開始後の乗車券を他人から譲り受けて使用したときは第3条(4)に準ずる

6. その他、第3条(1)から(4)までの規則に抵触したと認められるとき。

第3章 旅客運賃

(旅客の区分)

第15条 旅客運賃は、別表のとおりとし、次の区分により収受する。

- | | |
|----|-----------------------------|
| 大人 | 12歳以上（ただし、12歳でも小学生は小児） |
| 小児 | 6歳以上12歳未満（但し、6歳でも小学生入学前は幼児） |
| 幼児 | 1歳以上6歳未満 |
| 乳児 | 1歳未満（原則として無賃とする） |

2. 幼児についての取扱いについて

- (1) 幼児が、幼児のみで乗車する場合は運賃を収受する
- (2) 原則として乗車券を所持する者1人につき幼児が2名まで無賃とする
- (3) 幼児のみの団体で乗車する場合は運賃を収受する。但し一般団体に幼児が含まれる場合は無賃とする

3. 小児の運賃は大人の運賃の半額とし、端数が生じる場合は10円未満の
は数を10円単位とした額とする（は数計算：10円未満は切り上げた額）。

(旅客運賃)

第16条 運賃は次のとおりとする。

- (1) 普通旅客運賃 別表 1による
- (2) 団体旅客運賃 別表 2による
- (3) 割引企画運賃 設定の都度達示する

(旅客運賃割引の重複適用の禁止)

第17条 旅客は、旅客運賃について2以上の割引条件に該当する場合であっても、
同一の乗車券について、重複して旅客運賃の割引をすることはできない。

第4章 身体障がい者の取扱い

(身体障がい者等の取扱い)

第18条 身体障がい者福祉法および知的障がい者福祉法等に規定する障がい者等の
取扱いは当社線に限り次のとおりとする。

- (1) 身体障がい者福祉法による「第1種身体障がい者」の証明書の提示があつた場合は、普通旅客運賃の半額とする。同数の介護者も同様とする。
- (2) 身体障がい者福祉法による「第2種身体障がい者」の証明書の提示があつた場合は、普通旅客運賃の半額とし、介護者は普通旅客運賃とする。
- (3) 知的障がい者福祉法による「第1種知的障がい者」(A1等の表示)の証明書の提示があつた場合は、普通旅客運賃の半額とする。同数の介護者も同様とする。

※ 下線部 療育手帳等（愛の手帳等）

- (4) 知的障がい者福祉法による「第2種知的障がい者」(A2等の表示)の証明書の提示があった場合は、普通旅客運賃の半額とし、介護者は普通旅客運賃とする。
- (5) 身体障がい者福祉法、知的障がい者福祉法による施設(学校・学級含む)で手帳等の携帯が困難な時は施設の責任者が当社を利用する旨を記入した申請書を提出する。申請書は減免申請書とし施設名・責任者・利用日・利用区間・利用人員(障がい者・介護者)を記入する又、車椅子使用者がいる場合は別に人員を記載する。
- 旅客運賃は申請書の記載人員を普通旅客運賃の半額とする。
- (6) 視覚障がい者は盲導犬(無賃)を連れて乗車ができるものとする。ただし証明書およびくち輪を携帯しハーネスを装着していること。混雑時等で他の旅客に理解が得られない場合は、くち輪の装着を求めること。
2. 小児の運賃は小児の普通旅客運賃の半額とし、端数が生じる場合は10円未満のは数を10円単位とした額とする。(は数計算)
3. 同条第1項の(1)、(3)号の障がい者が6歳未満の幼児の場合、同数の介護者は半額とし、幼児の旅客運賃は収受しない。

(その他の取扱い)

第19条 その他都道府県で発行する「精神障がい者保健福祉手帳」等の提示があった場合は半額とする。ただし、介護者は普通旅客運賃とする。

(証明書の取扱い)

第20条 第18条および第19条による運賃の収受は、その障がい等を証明する発行年月日、発行先、発行番号、乗車区間、乗車券番号、取扱者を記載し保管すること。施設等の証明書(減免申請書)での取扱いについても内容を確認し、保管すること。

第5章 団 体

(団体の定義)

第21条 原則として一団となった旅客の全員が発着駅を同じくし、その全行程を同一の人員で旅行する場合であって、その構成員(旅行業者の添乗員、必要と認める通訳、案内人は含まない。)が15名以上の者をいう。

ただし、特に認めた場合はこの限りでない。

(1) 学生団体

指定学校の学生・生徒・児童を若しくは幼児、児童福祉法第39条に規定する保育所の児童又は文部省の指示により都道府県教育委員会が証明した学校生その付添人、当該学校、保育所の教職員等が引率するもの。

または、これを同行する旅行業者により構成された団体で、その学校・

保育所の教職員が引率するもの。

(2) 普通団体

前各号以外の旅客によって構成された団体で、責任のある代表者が引率するもの。

(団体の無賃扱い)

第22条 次の場合は無賃扱いとする。

- (1) 団体を引率する旅行業者の添乗員、通訳。
- (2) 当社で認めた者。
- (3) 一般団体に含まれる幼児。

(団体旅客運賃の計算方法)

第23条 団体旅客運賃の計算方法は次のとおりとする。

第21条の団体種別により一人当たりの団体割引運賃額に第22条に定める無賃扱い人員を除き、団体構成人員を乗じる。

2. 団体予約等で受付し、実際の乗車人員が団体構成人員に満たない場合は原則として、普通旅客運賃を収受する。

第6章 乗車券の取扱い

(改札)

第24条 旅客が乗車する場合、当該旅客が所持する乗車券を確認し、適宜な方法により検印を行う。

団体の場合は、運賃収受等の乗車手続きを確認した後、一団となって乗車する場合は検印を省略する。

2. 団体旅客が分乗するときは、特に認めた場合は乗車券等の検印は省略できるものとする。

(乗車券の受け取り)

第25条 旅客が所持する乗車券が契約満了によりその効力を失った場合は、当該乗車券を受け取るものとする。

(乗車券受け取りの例外)

第26条 旅客が前条による乗車券を持ち帰りたい旨の申し出をした場合は、原則として不正使用を防止する処置を行った後に旅客に引き渡すものとする。

第7章 乗車券の乗り越し、変更、払い戻し

(乗り越し)

第27条 旅客が所持する乗車券に表示された着駅を越えた駅にて、旅行を終了す

る旨の申し出をした場合は「乗り越し」という。

この場合は次のとおり旅客運賃を収受する。

- (1) 旅客が所持する乗車券が普通乗車券の場合は実際の乗車区間運賃額と乗車券の運賃額とを比較し、不足額を収受する。
- (2) 旅客が割引乗車券を所持している場合は、乗り越し区間についても普通乗車券から同様の割引率による不足額を収受する。

(乗車券の変更)

第28条 旅客が所持する乗車券に表示された着駅の変更、または、乗車する区間の変更の申し出をした場合の取扱いを「変更」という。

この場合は次のとおり旅客運賃を収受または払い戻しをする。

- (1) 旅客が所持する乗車券と変更する区間の差額を収受または、払い戻しを行い、新たに乗車券を発行する。
- (2) 旅客が割引乗車券を所持している場合は、変更区間についても普通乗車券から同様の割引率による差額を収受または、払い戻しを行い、新たに乗車券を発行する。

(乗車券の払い戻し)

第29条 旅客が所持する乗車券が第6条により払い戻しをする場合は次の事由による。なお、払戻しは無手数料とし旅客運賃は別途定める。

- (1) 旅客の任意により、旅行開始前に中止。または、乗車区間の変更がなされた場合は「見合わせ」とする。取扱いは、旅行開始前に乗車券の払い戻し請求があった場合、その乗車券が有効期間内（前売り乗車券にあっては、有効期間の開始日を含む）であるときに限り払い戻しを行う。

なお、発売駅の改札後、搬器に乗車する前に申し出があった場合も同様とする。

- (2) 旅客が旅行開始後に旅行区間を変更し旅行を取りやめた場合は、「旅行中止」とする。取扱いは、旅行開始後に旅行中止の申し出があった場合は、その乗車券を確認し有効期間内（前売り乗車券にあっては、有効期間の開始日を含む）であるときに限り、すでに乗車した区間の運賃を差し引いた残額を払い戻す。但し、「旅行中止」の取扱いは旅行を中止した駅でのみ取り扱う。
- (3) 旅行開始前に本来必要のない乗車券を購入した場合は、「重複」とする。取扱いは、旅行開始前または、旅行開始後に旅客から乗車券を重複して購入した申し出があった場合、本来の乗車券と新たに購入した乗車券を確認し、新たに購入した乗車券を払い戻す。
- (4) 旅行開始後に旅客が乗車券を誤って購入した旨の申し出があった場合は、「誤購求」とする。取扱いは、旅行開始後に旅客から乗車券を誤って購入

した旨の申し出があった場合、乗車券を確認し、正規の乗車券との差額を払い戻す。

- (5) 旅行開始前に自然災害や機械故障等、当社の責により索道の運行が不能となった場合は（往復乗車券の復片未使用を含む）、「事故」とする。

取扱いは、旅客の申し出により運転中止駅から乗車券の最終駅までの普通旅客運賃を基準に払い戻す。

この場合、払い戻しについては旅客優先の立場に立って行うものとする。

- (6) 旅行開始後に自然災害、機械故障等、当社の責により索道の運行が不能となった場合は、「事故中止」とする。取扱いは、前号に順じ乗車券の券面額を上限とし、払い戻しを行うものとする。

- (7) 当社が契約した船車券面の人員減少、運賃違算等の理由により払い戻しをした場合の取扱いを「その他」とする。

- (8) 前各号に該当しない事由による払い戻しを行う場合は、所属長または責任者が特に認めた場合は「特認」（特別せん議）とする。取扱いは、駅長または駅長不在の場合は上位職者と相談の上、すみやかに取扱う。

（乗車券の廃札）

第30条 係員が誤発行した不要な乗車券は廃札処理ができる。

（団体船車券及び普通船車券の払戻し）

第31条 旅行業者が発行する船車券面に人員減少、運賃違算等が発生した場合は、原則として船車券不乗証明書を発行する。

（事故や事故中止時の有効期間の延長）

第32条 第29条（5）、（6）の事由により旅客の申し出がやむを得ないと認められる場合は、払い戻しはせずに有効期間の延長処理ができるものとする。

この場合、旅客の所持する乗車券を収受し、別の乗車券を発行する。

（連絡乗車券等の払い戻しの取扱い方）

第33条 第29条（5）、（6）、（7）の事由により連絡乗車券を所持する旅客が当該乗車券で他社線を乗りつく場合は、原則として当社各駅で他社線の有効区間を含み払い戻しを行うものとする。

（誤乗車の取扱い）

第34条 旅客が乗車券に記載されている区間以外に誤って乗車した旨の申し出をした場合は、その乗車券の有効駅まで無賃扱いで乗車させる。但し、係員の誘導により速やかに乗車することを前提とし、乗車しない場合は乗り越しとして取扱いをする場合がある。

第8章 その他の取扱い

（手回り品）

第35条 法律で定める持ち込み禁止品および安全運行の支障となる手回り品等

を所持または所持していると認められる場合は、旅客にその旨を通告し、内容物の点検または乗車禁止の措置等を適宜行う。また、搬器の乗車に支障となる手荷物を所持する旅客の乗車は禁止する。

(手回り禁止品)

第36条 小動物は旅客が容器に入れて携帯できるものは、乗車ができるものとし、乗車の際は飼い主が容器に入れて携帯することとする。ただし、他の旅客に迷惑をかける（異臭、ほえる等）恐れのあるときは拒絶できる。

(特別補充券の取扱い)

第37条 特別補充券は第8条(1)の普通乗車券類として発行するほか乗車変更等の取扱いをした場合に、その取扱いをした証として発行する（連絡線も含まれる）。

(精算証の取扱い)

第38条 精算証は自社線の乗車変更等の取扱いをした場合に、その取扱いをした証として発行する。（自社線のみ取扱い）

(一時預かりの取扱い)

第39条 携帯品の一時預かりについての取扱いは別に設ける。

(遺失物の取扱い)

第40条 遺失物の取扱いについては別に設ける。

付 則

この規則は、2018年9月1日より実施する。