

阿里山林業鐵路旅客運送契約

1. 総則

一. 行政院農業林務局阿里山林業鐵路及び文化遺產管理處（以下、略して、「本處」とする）が所轄する阿里山林業鐵路各線の旅送業務、旅客および本處双方の権利義務に関する事項は約に準拠するものとする。

二. 本契約および駅の営業時間、運賃、その他費用、列車時刻表、各利用規約などの重要な情報は、公式ウェブサイトと各駅に設置しているサービスカウンターで掲示を行う。

三. 本契約内で使用する名詞の定義は以下の通りである。

（一）乗車券：各乗車券および乗車証を指す。

（二）運行区間：本處の列車が運行している区間を指す。

（三）列車：旅客を運送する車両を指す。

（四）検札員：列車の車掌および検札業務を担当する従業員を指す。

（五）旅行開始 改札を通過後プラットフォームに入るか、無人駅から乗車する時点を指す。

（六）乗車済み区間 旅客の出発駅から進行方向にある一番近くの駅までの区間を指す。

（七）危険物 鐵路運送規則第 24 条に基づいて危険物を以下のとおり分類する。(1) 爆発物(2) 圧縮、液化または圧縮して溶解した気体(3) 易燃性を持つ液体(4) 易燃性を持つ固体、自然発火性物質、水に触れると易燃性のあるガスを発生する物質(5) 酸化剤および有機過酸化物(6) 毒性物質および感染性物質(7) 放射性物質(8) 腐食性物質(9) その他危険物。

2. 営業時間

一. 駅の営業時間：各駅で掲示しているサービスを提供する時間。

二. 乗車券販売時間： 6：00～24：00

三. オンライン予約分の乗車券受取時間は各駅の営業時間内とする。

3. 運送契約の成立、解除および終結

一. 旅客輸送契約は、旅客が座席予約および乗車券購入を申請時点で確立され、予約番号、乗車券または関連する控えを引き渡し、運送を承諾した時点で成立するものとする。

二. 以下に該当する場合、本処は運送を拒否の上、契約を解除または終結できるものとする。

(1) 旅客が、本契約の運送規定、その他法令の規定、公序良俗に反する行為をした場合。

(2) 旅客が運送について特別な責任や義務を要求した場合。

(3) 旅客が悪臭がする衣服を着用している、または不潔な物品を携帯し、公共衛生に悪影響を及ぼす場合。

(4) 天災、事変など不可抗力の事由で運送が不可能な場合。

(5) 旅客が自分自身または他の旅客に明確に危害を加えたか、他の旅客に嫌がらせをした場合。

(6) 旅客が護送を希望しているが護送できる職員がいない場合。

(7) 本処にない運送に必要な施設や設備を必要とする場合。但し、法令で施設または設備の設置が義務づけられていて設置されていない場合、この限りではない。

(8) 携帯している物品がその性質上、他の旅客の財産に損害を及ぼす可能性がある場合。

4. 乗車券の種類、販売および使用に関する規定

一. 乗車券の種類および有効期間

(一) 乗車券の種類：普通乗車券、団体乗車券、貸切列車乗車券に分かれる。

(1)普通乗車券：旅客が乗車する列車の種類別に販売する。旅客が車内で乗車券を追加発行する場合、追加分の乗車券を販売する。旅客が安い乗車券から高い乗車券に変更する際、運賃を追加して乗車券を再発行する。

(2)団体乗車券：旅行目的および出発駅が同じ旅客が合計 10 名以上の団体である場合、団体乗車券を購入することができる。但し、出発駅が異なる場合でも全区間（運行距離が長い方の区間）の運賃を支払いを希望する場合、団体乗車券を発行することができる。

(3)貸切列車乗車券：団体の旅客が本処の旅客列車で旅行する場合、貸切列車利用申請書を記入の上、本処へ申請を行わなければならない。

前項の申請に関して、本処が事前に車両や座席を確保する必要がある場合、予約金を受領しなければならない。解約時に「阿里山林業鉄路専開列車申請辦法」に基づいて手数料を徴収し、専開列車申請辦法に基づいて実施する。

(二)各乗車券の運賃計算基準

(1)普通乗車券の運賃は全額で計上し、児童、シルバーの方および障がい者の方は全額の 2 分の 1 で計上する。

(2)児童、シルバーおよび障がい者の方の優待運賃に関する規定

(a) 児童の身長が 115cm 未満、115cm 以上かつ満 6 歳未満の場合、身分証明書提示で無料となる。無料の対象である児童に対して、本処は座席を提供しなくてもよい。また、普通乗車券を購入または成年の旅客の同伴が必要である。各旅客につき、同伴できる無料の児童は 2 名までとする。これに違反した場合、児童用の乗車券を購入するものとする。

(b) 児童の身長が 115cm 以上、150cm 未満の場合、または 150cm 以上かつ満 12 歳未満の場合、児童用の乗車券を購入するものとする。運賃は一般運賃の半額とする。

(c) 旅客が満 65 歳以上の国民である場合、身分証明書を提示す

れば、一般運賃の半額で利用することができる。本処は関連法に基づいて優待運賃との差額の補填を申請し、旅客の氏名と身分証明書番号を登録することができる。

(d) 障がい者の方は、わが国の主管機関が発行の障がい者証明書や手帳を持参で、一般運賃の半額の優待を受けることができる。障がい者の方は審査による判定を受ける必要があり、同伴者が必要である。必要な同伴者は一人に限定され、半額運賃の優待を受けることができる。本処は関連法に基づいて優待運賃との差額の補填を申請し、旅客の氏名と身分証明書番号を登録することができる。

(e) 前項の優待は1種類のみ適用され、2種類の優待を適用することはできない。

(3) 団体客の種類および運賃に関する規定は以下のとおりである。

(a) 団体客の種類は、指定席非搭乗団体と指定席搭乗団体に分けられる。団体運賃は、「阿里山林業鉄路旅客票価および運雜費表」の規定に準拠する。

(b) 小学生団体の乗車は、児童の団体運賃を適用するものとする。

(c) 団体運賃は、各乗客の運賃に総人数を掛けて計算する。輸送能力の制限につき、団体が異なる便に分けて乗車する場合、運賃は総人数に基づいて計算するものとする。

(d) 団体客は、手続きした駅がはっこうした団体乗車券を代表者が持参するものとし、団体乗車券は1団体につき1枚である。但し、貸切列車の場合は団体乗車券を発行しなくてよい。

(4) 運賃価格、雑費およびその他運送に必要な費用については、「里山林業鉄路客運票價および運雜費表」の規定に基づいて徴収する。

(三) 乗車券の有効期限

(1) 普通乗車券：指定席の乗車券、当日の該当する便のみ有効と

する。指定席ではない乗車券は、乗車当日のみ有効とする。

(2)団体乗車券および貸切列車乗車券：販売時に定めるものとする。

(四)乗車に間に合わなかった場合は、乗車券を提示の上、当日の同級以下の列車で最も早く到着する便に変更することができるが、返金を申請することはできない。

(五)乗車券の有効期間中、旅客は乗車券の出発駅から到着駅まで区間の任意の駅で途中下車することができる。但し、以下の事由で途中下車した場合は、乗車券の残りの区間は無効となる。

(1)到着駅と同じ運賃が適用される駅で下車した場合。

(2)便が指定されている列車の乗車券の場合。

出発駅から到着駅までの運賃が、元の乗車券で支払われた運賃を超える場合、運賃の差額を追加で徴収する。

但し書きで記載する状況を除いて、旅客が途中下車後、乗車券の有効期間内に継続して乗車することができる。継続して乗車しなかった場合、未乗車区間の運賃は返金しないものとする。

(六)旅客が持参する乗車券が、次のいずれかの状況に該当する場合は無効と見なされ、回収される。

(1)汚損のため、有効期間や出発駅、到着駅が不明瞭で確認できない場合。

(2)乗車券の記載事項を塗りかえたり改竄している場合。

(3)乗車券の使用制限の規定に基づいて乗車していない場合。

二. 乗車券販売方法

(一)指定席乗車券：乗車1日～15日前(当日含む)に予約するものとする（例：月曜日に再来週月曜日の乗車券を予約することができる）、金曜日は、再来週金曜日と翌日の土曜日、翌々日の日曜日の乗車券まで予約することができる。

(二)指定席ではない乗車券：祝山線を除いて、駅の窓口で当日の乗車券を購入に限定し、座席を指定することはできない。祝山線は前

日の 13：00～16：00 に阿里山森林鐵路嘉義駅乗車券売り場、北門駅、奮起湖駅、阿里山駅（12：30～16：30）に翌日の観光列車の乗車券を予約することができる。

(三)特定の列車が特殊な事情や事故で運行に支障を来す場合、本処は乗車券の販売駅、販売区間、販売数を制限するか、販売の停止や停車駅の調整などの措置をとることができ、特定の列車の運行に関連する駅はその旨を掲示するか、旅客へ周知するものとする。

三. 旅客が乗車券を持参せず、無効の乗車券を持参して、または適用外の乗車券で乗車した場合、以下の規定に基づいて処理する。

(一)乗車券を持参していない場合、または無効な乗車券を持参した場合、運賃または運賃差額を追加し、正当な理由がない場合は、乗車済み区間の運賃または差額運賃の【50%】を徴収するものとする。

(二)安い運賃の乗車券を高い運賃の列車へ変更する場合、乗車済み区間の運賃価格の差額を追加で支払うものとし、高い運賃の乗車券を安い運賃の列車へ変更する場合、その差額は返金されないものとする。

(三)旅客が自ら到着駅を超過して乗車した場合、乗務員に超過区間の運賃支払いを申請しなければならないが、確認の際、正当な理由が認められない場合、超過区間の運賃を追加で徴収するほか、さらに罰金として超過区間の運賃の【50%】を徴収するものとする。

5. 乗車券の乗車変更および返金

一. 旅行開始後、関連する法律および本契約で別途規定する場合を除いて、変更または返金を受け付けない。

二. 旅行開始前、乗車券の変更（1 回のみ）または返金を申請することができる。詳細説明は以下のとおりである。

(一)乗車の変更

改札していない乗車券を所有する旅客は、本処の同意を得て、以下

の規定に基づいて乗車日の変更、列車の変更を行うことができる。
変更手数料は、最初の変更を無料とし、2 回目の変更は規定に基づいて対応する。

(1) 便が指定されている乗車券を変更する場合、遅くとも列車が発車する【60】分前までに変更処理するものとする。

(2) 便が指定されていない乗車券の変更は、乗車券の有効期間内に
変更処理するものとする。

(3) 法律で定めた場合以外の優待乗車券の変更は、利用規約に基づいて変更処理するものとする。

(二) 乗車券の返金

旅客は乗車券の有効期間内に、改札をしていない乗車券を以下の規定に基づいて返金することができる。

(1) 便が指定されている乗車券を返金処理する場合、遅くとも列車が発車する【30】分前までに返金処理するものとする。

(2) 便が指定されていない乗車券の返金へは、乗車券の有効期間内に返金処理するものとする。

(3) 返金手数料は運賃の【10%】とする。但し、計上したところ【NT\$1】に満たない場合、【NT\$1】を徴収するものとする。

(4) 法律で定めた場合以外の優待乗車券の返金は、利用規約に基づいて返金処理するものとする。

三. 旅客が改札済み乗車券を持参の際、以下の状況に該当する場合、本処の規定に基づいて返金処理することができる。

(一) 乗車券の有効期間内であり、かつ病気など正当な事由による場合。

(二) 本処が同意した場合。

四. 次のいずれかの状況の場合、乗客は運賃および雑費の返金を申請し、返金手数料が免除される。

(一) 車両の故障や旅客に責任を帰さない事由により、乗車を中止または異なる列車や車両に変更する場合。

(二) 列車の運行中断により、出発駅で乗車を停止、または運行を中

断した駅で、乗車を中止した場合。

(三)列車の遅延により、出発駅で乗車を停止、または連結駅に到着後、所定の時間内に連結できないまたは指定の列車に切り換えが間に合わず、乗車を中止する場合。

(四)列車の特定の便が取消となり、出発駅で乗車を停止した場合。

(五)乗車日が台風警報が発令日から解除日までに含まれる乗車券を購入し、かつ未乗車の場合。

前項の運賃および雑費の返金基準は以下のとおりである。

(一)出発駅で乗車を停止した場合、支払い済み運賃を返金することができる。

(二)中断駅で乗車を停止した場合、未乗車区間の運賃を返金することができる。

(三)異なる列車または車両に乗り換える際、現在の運賃より安い列車または車両へ乗り換える場合、乗り換え後の区間運賃の差額を返金することができる。現在の運賃より高い列車または車両へ乗り換える場合、差額の支払いが免除される。

前二項の返金基準は、旅客が民法およびその他法律に基づいて賠償賠償する権利に影響しないものとする。

旅客が乗車券や追加発行の乗車券を紛失した場合、再発行は行わず、乗車の際に乗車券を別途購入するものとする。

旅客が乗車券を紛失した場合、本処へ報告するものとする。まず、同日、同出発駅、同区間の乗車券を購入または追加購入のうえ乗車するものとする。「特定の便の乗車券紛失」を原則として、旅客が紛失後に乗車券を検索し、かつ本処によって該当する乗車券が未使用または旅程が完了していないことが判明した場合、1年以内に本処へ運賃の【80%】を返金申請することができる。

6. 列車運行の中断処理

一. 列車の運行を中断する際、旅客は以下の規定に基づいて、1つ選んで手続を申請することができる。

(一)旅行を中止した場合、未乗車区間の運賃を返金。

(二)無料で列車で出発駅まで戻り、運賃を返金。

二. 列車の運行が中断された場合、元の出発駅に戻る、旅行を中止する、または現在の運賃より安い等級の列車に変更、または他の乗車区間や交通手段を利用して旅行を継続する旅客は、いずれも中断日から1年以内に中断駅、元の出発駅または到着駅で返金処理を行うことができる（全乗車区間、未乗車区間または元の乗車券との差額）。

三. 列車の運行が中断し、返金申請する駅が無人駅の場合、隣接する駅で手続するものとする。駅の現金が不足し、すぐに返金できない場合は、乗車券の裏側に日付と理由を記載し、駅名印を押印の上、旅客は指定の駅で返金処理することができる。

四. 旅客列車が列車の運行スケジュールに基づいて運行できなかった場合、本処は、駅や列車の中で放送や情報表示によって原因と運行状況を乗客に速やかに公開し、都度更新しなければならない。

7. 列車事故の賠償

一. 走行中の事故およびその他事故で旅客が死亡、負傷または所有財産を破損した場合、本処は「鐵路行車其他事故損害賠償暨補助費發給辦法(走行中およびその他事故による損害賠償、補助費發給方法)」に基づいて賠償責任を負うものとする。

二. 旅客が受けた損害が前項辦法で定める賠償基準を超過している場合、民法およびその他法律に基づいて賠償を請求することができる。

三. 運送契約において管轄裁判所との約定が含まれる場合、消費者保護法第47条、民事訴訟法第28条第二項および第436条の九の規定適用を排除しないものとする。

8. 旅客の携帯物

一. 旅客1名が携帯できる物品は、総重量が15kg未満、各物品の長

さが100cmを超えず、かつ長さ、幅、高さの和が200cmを超えないものとし、通行の妨げになってはならない。また、自分で保管するものとする。

二. 物品が座席を占拠している場合、搭乗している列車の一般乗車券を1枚購入し、自分が保管するものとする。

三. 危険物、遺体、遺骨、遺灰、動物および不潔な物、他の旅客の通行を妨げるもの、鉄道に危害を与えるもの、騒動の原因となるものを、旅客は携帯することができない。但し、以下の状況のいずれかに該当する場合はこの限りではない。

(一) ネコ、イヌ、ウサギ、魚やエビなどのペットを長さ43cm、幅32cm、高さ31cmの飼育ケースや袋などに入れており、かつ完全に密封し糞便が漏れず、座席の下に置いて乗車している場合（但し、狂犬病などの疾病が流行している期間、行政院農業委員会から禁止輸送区域、旅客によるネコ、イヌなどの乗車禁止が告知される場合がある）。

(二) 前項のペットには鳥類、ヘビ、猛獣および旅客に危害を与える恐れがあったり、公共衛生に影響を及ぼす生物などは該当しない。

(三) 警察犬、盲導犬、聴導犬、身体障がい者補助犬または盲導犬、聴導犬、身体障がい者補助犬専用の訓練士が訓練中に帯同している幼犬、およびその他法律の規定で帯同できる場合。

四. 旅客が前項の規定を違反した場合、旅客に最寄りの駅で下車を求め、駅の構内からの退出を求める。

五. 旅客が許可されずに危険物や可燃物を携帯して鉄道の線路や敷地内、駅構内または車両に進入した場合、主管機関へ移送され、鉄路法第68条の一の規定に基づいて処罰される。

9. 賠償規定

一. 冷房の故障による返金

列車の冷房が故障した区間の旅客に対して、所有している乗車券の

運賃の【20%】を計算し、小数点以下を調整し、旅客へ返金するものとする。

二. ダブルブッキングによる返金

旅客が指定席の乗車券を購入し、乗車後ダブルブッキングが発生していることがわかり、かつ列車に予備の座席がない場合、ダブルブッキングの当事者である旅客に対して、所有している乗車券の運賃の【20%】を計算し、小数点以下を調整し、旅客へ返金するものとする。

三. 列車の遅延による旅客への賠償

本処が列車の時刻表に基づいて旅客を時間通りに輸送できない場合、「阿里山林業鐵路旅客列車晚点賠償規約（列車遅延時における賠償規約）」に基づいて対応し、以下の規定に基づいて遅延に対する賠償責任を負うものとする。

(一) 列車の遅延原因が本処である場合：【90】分以上遅延した場合、運賃の【100%】を返金するものとする。

(二) 列車の遅延原因が本処ではない場合：【120】分以上遅延した場合、運賃の【100%】を返金するものとする。

(三) 列車遅延原因が不可抗力の事由である場合：賠償は旅客が遅延により発生した必要経費の追加出費に限定する。

旅客が受けた損害が前項辦法で定める賠償規定を超過している場合、民法およびその他法律に基づいて賠償を請求することができる。

10. 本契約で解決できない事項がある場合、「鐵路法」および「鐵路運送規則」の規定および駅関連の告知で対応するものとする。

11. 旅客は問い合わせや意見を表明する場合、本処公式ウェブサイト(<https://afrch.forest.gov.tw/>)、カスタマーダイヤル 0800-003096、阿里駅+886-5-2679200（祝山線、沼平線、神木線）、阿里山林業鐵路嘉義駅券売り場+886-5-2256918（森林鐵路本線）、または全国消費者サービスダイヤル（1950）まで連絡することができる。

付録：阿里山林業鐵路旅客列車晚点賠償規約