



2026年4月27日
東日本旅客鉄道株式会社

鉄道ご利用状況（旅客輸送量等）の計算方法を見直します

- 鉄道のご利用状況（旅客輸送量等）について、「えきねっと」でのご利用が増えていることを踏まえ、より実態を反映した数値を公表することを目的に2026年度より計算方法を見直します。
- 今回の見直しに伴い、旅客輸送量や各駅の乗車人員・路線別ご利用状況・ご利用の少ない線区の経営情報に影響が発生する場合があります。
- なお、鉄道運輸収入の内訳は旅客輸送量に基づいて算出しているため、鉄道運輸収入の内訳にも影響が発生する場合がありますが、鉄道運輸収入合計への影響はありません。

1 見直しの概要

鉄道ご利用状況（旅客輸送量等）の計算において、「えきねっと」については、従来乗車券および特急券の乗車変更・払いもどし時、表（従来）のとおり処理していました。しかし、以下の要因により、乗車変更・払いもどしの際に、乗車券および新幹線自由席特急券の旅客輸送量に反映されない件数が増加していることから、実際のご利用状況と旅客輸送量の乖離が大きくなってきています。

- ・ 「えきねっと」の普及により、乗車変更・払いもどしの手続きが増加していること
- ・ 2021年度に実施したシステムリニューアルによりクレジットカードでの決済を「予約時決済」に変更したこと

このため、2026年度より計算方法を見直し、「えきねっと」における乗車券および新幹線自由席特急券の乗車変更・払いもどしを旅客輸送量に反映することで、より実態に即したご利用状況をお知らせすることにいたします。

【表：えきねっとでの乗車変更・払いもどし時の処理について】

（従来）

	売上	旅客輸送量
乗車券	○	—
新幹線 自由席特急券	○	—
新幹線 指定席特急券	○	○
在来線 自由席特急券	○	○
在来線 指定席特急券	○	○

（今回見直し）

	売上	旅客輸送量
乗車券	○	○
新幹線 自由席特急券	○	○
新幹線 指定席特急券	○	○
在来線 自由席特急券	○	○
在来線 指定席特急券	○	○

○：反映する／—：反映しない

2 旅客輸送量・鉄道運輸収入における見直し

(1) 実施時期

2026 年度計画・実績公表時より今回の見直しを適用します。

※2025 年度実績の計算には一定の時間がかかるため、見直し前の計算方法にて公表し、2026 年度第 1 四半期決算公表時を目途に、見直しを適用した場合の実績を公表予定です。

(2) 見直す項目

① 旅客輸送量

旅客輸送量（定期外＋定期）		○	
		定期外	定期
新幹線		○	—
在来線	関東圏	○	—
	その他	○	—
	計	○	—
合計		○	—

○：見直す項目

② 鉄道運輸収入

鉄道運輸収入（定期外＋定期）		—	
		定期外	定期
新幹線		○	—
在来線	関東圏	○	—
	その他	○	—
	計	○	—
合計		—	—

○：見直す項目

3 各駅の乗車人員・路線別ご利用状況・ご利用の少ない線区の経営情報における見直し

(1) 実施時期

2025 年度実績公表時より今回の見直しを適用します。

※併せて、過去に公表してきたデータとの比較のため、見直しを適用した場合の 2024 年度実績についても参考として公表します。

※計算には一定程度の時間を要するため、2025 年度実績公表は 2026 年度内を目途としています。

(2) 見直す項目

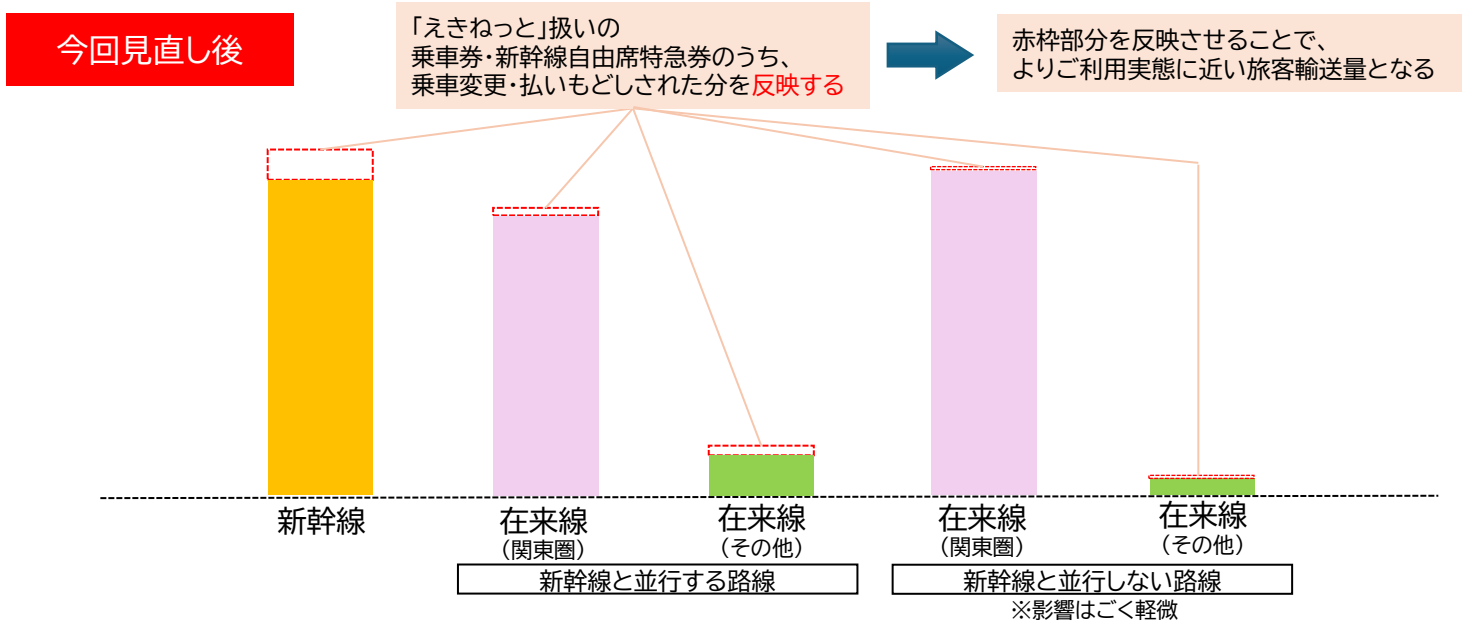
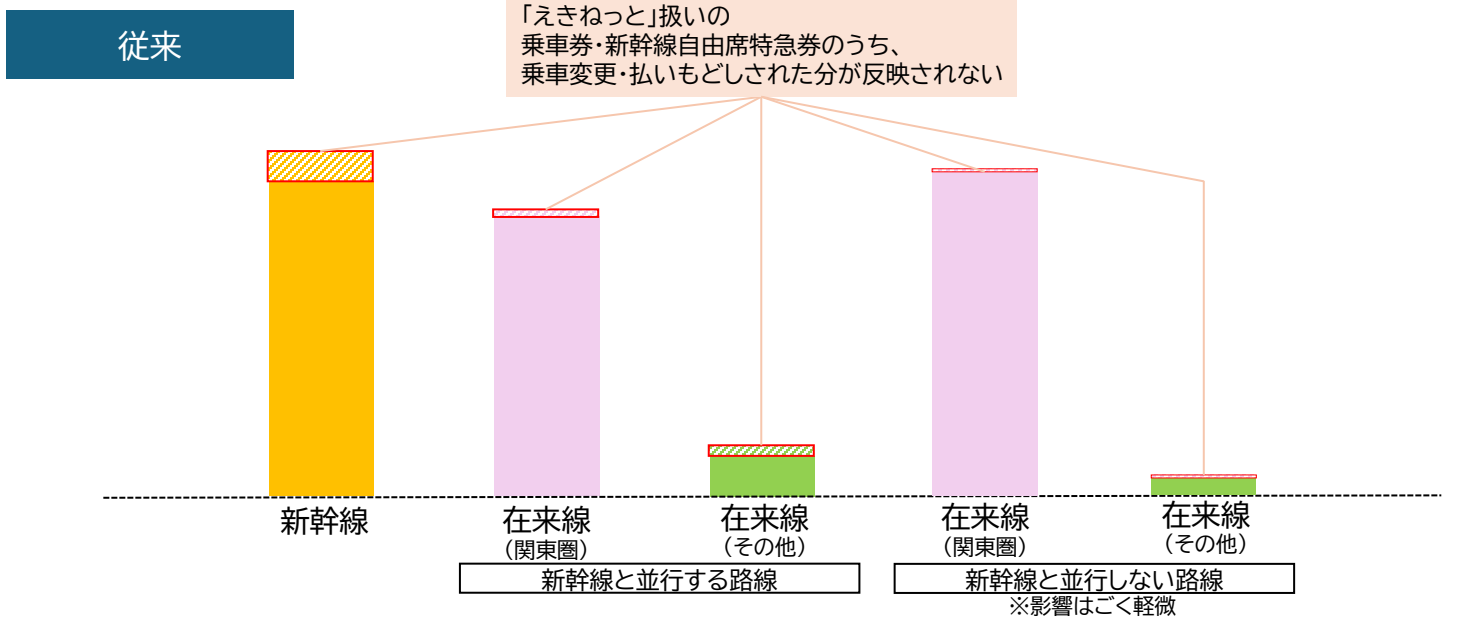
① 各駅の乗車人員

② 路線別ご利用状況：平均通過人員・旅客運輸収入（新幹線・在来線における線区ごとの実績）

③ ご利用の少ない線区の経営情報：運輸収入・収支・営業係数・収支率

【別紙】鉄道のご利用状況 計算の仕組み(イメージ)

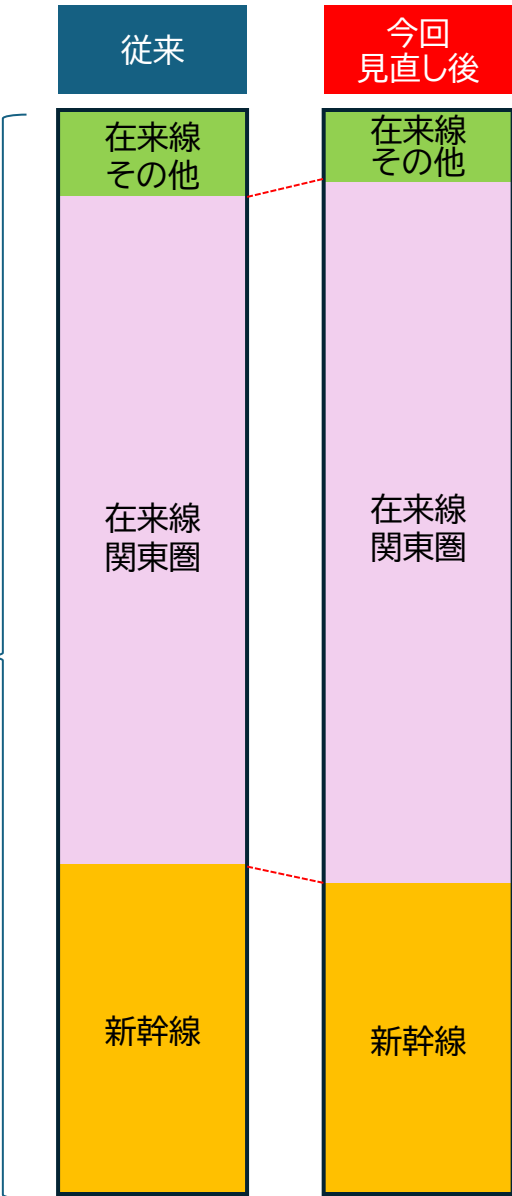
旅客輸送量の内訳



定期外収入(総額)

旅客輸送量の割合で定期外収入の内訳を計算

鉄道運輸収入 定期外収入の内訳



※鉄道運輸収入(総額)への影響はありません