

新型コロナウイルス発生に伴うきっぷの取扱いについて

新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、2020年2月26日に内閣総理大臣から「多数の方が集まるような全国的なスポーツ、文化イベント等については、大規模な感染リスクがあることを勘案し、今後2週間は、中止、延期又は規模縮小等の対応を要請する」との方針が発出されたことを受け、ご旅行を見合わせるお客さまに対しては、以下のとおりきっぷの払いもどしをいたしますので、駅窓口（みどりの窓口）または各サービスのお問い合わせ窓口へご相談ください。

なお、お電話によるお問い合わせは、現在大変繋がりにくい状況となっておりますので、予めご了承くださいますようお願い申し上げます。

- 以下の乗車券については、次のいずれかを事由としてご旅行を見合わせる場合、2020年2月27日午後以降にお申し出のお客さまに限り無手数料にて払いもどしをいたします。
 - (1) 外務省による新型コロナウイルスに関する渡航中止勧告又は退避勧告の発出を事由にご旅行を見合わせるお客さま
 - (2) 新型コロナウイルスの罹患に伴い、ご旅行を見合わせるお客さま
 - (3) 新型コロナウイルスの感染拡大防止を目的にイベント等が中止、延期又は規模縮小等が決定したことを事由に、ご旅行を見合わせるお客さま
 - (4) 新型コロナウイルスへの感染防止を事由としてご旅行を見合わせるお客さま

本取扱い開始前のお申し出により乗車券類の払いもどしを受けられたお客さまに対する、手数料相当額の返金はいたしかねますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

- ・普通乗車券、特急券、グリーン券、指定席券等（定期券、普通回数券は除きます）
- ・おトクなきっぷ（フリーパスタイプの場合は使用開始前の場合に限りです。）
- ※ おトクなきっぷは、各商品の発売を行っている窓口において払いもどしいたします。

- えきねっと予約(きっぷ受取り前のご予約に限りです)、新幹線eチケット又はモバイルSuica特急券については、各サービスのお問い合わせ窓口へご相談ください。

・えきねっと予約 ・新幹線eチケット（3/14以降のご乗車分）	サポートセンター又は駅にて払いもどしをお取扱いいたします。 詳細はこちらをご参照ください。
モバイルSuica特急券（3/13までの乗車分）	● 3月17日までのお問い合わせ先 モバイルSuicaコールセンター 電話番号：050-2016-5005 営業時間：8：00～22：00 ● 3月18日以降のお問い合わせ先 モバイルSuicaサポートセンター 電話番号：0570-78-3049 営業時間：8：00～22：00

- 旅行会社が発売する旅行商品については、お求めになった旅行会社にお問い合わせください。

通学定期券の払いもどしについて

新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、2020年2月28日に文部科学省より全国の教育委員会などに対し、全国の小中学校、高校、特別支援学校を2020年3月2日から臨時休業するよう要請する通知が発出されました。これに伴い、通学先の学校が休校となったため、対象となる通学定期券（新幹線定期券「FREX パル」を含みます。）を払いもどしされるお客さまについては、**特例により2020年2月28日以降の最終登校日を、最終使用日とみなして1ヵ月単位で計算した額を払いもどし（所定の手数料がかかります）**いたします。ただし、それ以降に当該通学定期券（Suica 定期券についてはチャージのご利用も含む）を使用した場合は対象外となります。

この取扱いは当該通学定期券のご購入日から1年間以内であればお受けいただくことが可能です。**なお、進級により4月以降に有効な通学定期券をあらためて購入されるお客さまは、新たな定期券をお買い求めの際に払いもどしの取扱いをあわせてお手続きいたしますので、当該通学定期券と通学定期券購入兼用証明書又は学年（在学期間）が確認できる学生証をご持参のうえ、駅窓口にお申し出ください。**

駅窓口の混雑防止に、お客さまのご理解とご協力をお願いいたします。

- ※ 大学生相当（大学・短大・専門学校等）の通学定期券及び通勤定期券については、通常どおり、駅窓口にお申し出いただいた日を最終使用日として計算した額を払いもどし（所定の手数料がかかります）いたします。

定期券の払いもどし額の計算方法

- 2020年2月28日以降の最終登校日を、対象となる通学定期券の最終使用日とみなします。
 - ① 最終登校日（例：2/28）以降、定期券の残りの有効期間が1ヵ月未満の場合
⇒ 払いもどし額はありません。
 - ② 最終登校日（例：2/28）以降、定期券の残りの有効期間が1ヵ月以上ある場合
⇒ 以下の計算式により払いもどしいたします。ただし、払いもどし額がない場合もあります。

払いもどし額 = 所定の定期運賃（券面の金額） - 使用済み月数に相当する定期運賃 - 手数料 220 円

【使用済み月数に相当する定期運賃】

使用済み月数に相当する定期運賃は、お手持ちの定期券の同一区間・経路のそれぞれ1ヵ月または3ヵ月の定期運賃を組み合わせで算出します。1ヵ月未満の日数は、1ヵ月使用したものとして計算します。

使用した月数	1ヵ月	2ヵ月	3ヵ月	4ヵ月	5ヵ月
算出に使用する月数の組み合わせ	1ヵ月	1ヵ月×2	3ヵ月	1ヵ月+3ヵ月	1ヵ月×2+3ヵ月

- ※ 新幹線定期券「FREX パル」及び有効開始日から7日以内の通学定期券は計算方法が異なる場合があります。

