

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

国内各地における新型コロナウイルスの感染拡大や、2020年4月7日から同年5月25日までの間、政府より発出された、緊急事態宣言期間内に有効であったきっぷの払いもどしについては次のとおりです。

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。

- 緊急事態宣言期間内に有効であった次のきっぷについては、無手数料での払いもどしを実施しておりますので、駅窓口へお申し出ください。

1. 対象となるきっぷ

次の乗車券類のうち、「2.」の条件に合致するものに限ります。

- 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
 - ※ 回数券タイプの場合は2020年4月7日までに購入したものに限ります。
 - ※ フリーパスタイプの場合は使用開始前のものに限ります。
 - ※ 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。

2. 無手数料での払いもどしの条件

新型コロナウイルスの影響の事由とした払いもどしで、かつ当該きっぷの有効期間に2020年4月7日～同年5月25日（緊急事態宣言期間）の間の日が含まれていること

3. 払いもどし期限

2021年5月25日（緊急事態宣言期間最終日の翌日から起算して1年間以内）

◇えきねっと予約の取扱いについて

- えきねっと予約(きっぷ受取り前のご予約に限ります)又は新幹線eチケットについては、2020年6月18日をもって無手数料による払いもどしのお取り扱いを終了いたしました。
- きっぷ受け取り後のご予約は、上記のきっぷと同様に駅窓口にてお取扱いいたします。

◇旅行会社が発売する旅行商品の取扱いについて

- 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。

◇普通回数乗車券の払いもどし申出日の特例について

- 2020年4月7日～同年5月25日（緊急事態宣言期間）を有効期間に含む普通回数乗車券については、その有効期間が既に過ぎている場合であっても、有効期間内に払いもどしのお申し出をされたものとみなして、旅客営業規則に定める所定の計算方法により算出した額を払いもどしいたします（所定の手数料がかかります。）。

普通回数乗車券の払いもどし額の計算方法・計算例

払いもどし額 = 発売額 - 使用済枚数分の当該区間の普通運賃 - 手数料 220 円

- 新宿・代々木間（大人片道普通運賃：140円）の大人普通回数乗車券（有効期間：2020年4月10日まで）のうち、11枚中5枚を緊急事態宣言の発出に伴い使用しなかった場合。
⇒ 有効期間終了後であっても、2020年4月7日に払いもどしのお申し出があったものとみなして払いもどしをいたします。

1,400円（発売額） - （140円 × 6枚） - 220円（手数料） = 340円（払いもどし額）

同区間の普通運賃 × 使用済枚数