

新型コロナウイルス感染拡大に伴うきっぷの取扱いについて

国内における新型コロナウイルスの感染拡大に伴い政府より発表された「新型インフルエンザ等対策特別措置法（以下、「特措法」といいます。）に基づく緊急事態宣言（以下、「緊急事態宣言」といいます。）の発出等を受け、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せようお願い申し上げます。

本取扱いは、乗車券類に含まれる区間・当社管内の払いもどしを行う駅の所在地（都道府県）にかかわらず対象となります。

I. 一部乗車券類の無手数料による払いもどしについて

- 以下の乗車券については、緊急事態宣言の発出に伴う外出自粛等を事由としてご旅行を見合わせる場合、2021年4月23日の本取扱い開始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。
 - ・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
 - ※ 回数券タイプのは、特措法に基づく公示に定める緊急事態措置期間の開始日のうち、最後に指定された区域に対する同措置の開始日（以下、「直近の発効日」といいます。）の前日までに購入したものに限りです。
 - ※ フリーパスタイプのは使用開始前のものに限りです。
 - ※ 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。

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。

II. 乗車券類の払いもどし申出日の特例について

- 緊急事態宣言により外出自粛要請等の措置が実施されたことに伴い、上記の各乗車券類のうち、**次の条件をいずれも満たすもの**については、特例により有効期間内に払いもどしのお申し出があったものとして取り扱います（※1、※2）。
 - (1) 緊急事態宣言の発出に伴う外出自粛を事由とする払いもどしのお申し出であること。
 - (2) **緊急事態措置期間（2021年4月25日から緊急事態措置を行う期間の最終日 ※3）の間の日**が乗車券類の「有効期間」に含まれていること。
 - ※1 直近の発効日以降に購入した「回数券タイプのおトクなきっぷ」については本特例の対象外とし、通常の払いもどしをいたしますので、全券片未使用で有効期間内に駅窓口にお申し出ください。
 - ※2 緊急事態措置を行う期間の最終日の翌日から起算して1年以内に、駅窓口で払いもどしをお受けください。
 - ※3 緊急事態宣言に基づき「新型インフルエンザ等緊急事態措置」が実施される期間（特措法第32条第1項第1号に定める緊急事態措置期間）を指します。

これにより、**上記の乗車券類に限り**、有効期間が既に過ぎている場合であっても、**後日払いもどしをお受けになることができます**。このとき、指定席特急券等、座席の指定を受けた乗車券類であっても、駅窓口における指定席の取り消しを受けることなく、有効期間内の払いもどしのお申し出として取り扱います。

Ⅲ. 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、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 ※在来線のえきねっととクダ値はこちら	えきねっとサポートセンター 電話番号：050-2016-5000 営業時間：8：00～22：00
・新幹線 e チケット ※新幹線のえきねっととクダ値はこちら	新幹線 e チケットサポートセンター 電話番号：050-2016-5011 営業時間：5：30～23：30

Ⅳ. 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、お求めになられた旅行会社にお問い合わせください。