

「新型コロナウイルス」感染拡大に伴うきっぷの無手数料払いもどしについて

新型コロナウイルス感染拡大に伴い、感染防止(移動自粛等)を理由にご利用をとりやめる場合は、無手数料により乗車券類の払いもどしをいたします。

1 無手数料払いもどしの条件(以下のすべてにあてはまる場合)

- 「新型コロナウイルス」感染拡大に伴う移動自粛等を理由とする払いもどし
- 「緊急事態措置期間」又は「まん延防止等重点措置期間」を有効期間に含むきっぷ
- 本取扱いは、お持ちのきっぷの区間やお客様のご住所に制限はありません。
- 2021 年 4 月 24 日以降のお申し出に限ります。

2 対象となるきっぷの種類

- 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。)
- トクトクきっぷ

- ・ フリーパスタタイプのトクトクきっぷは使用開始前に限ります。
- ・ 回数券タイプのトクトクきっぷは 5 月 15 日以前に購入されたものに限ります。

ただし、J R 九州が設定する以下の商品は、購入日にかかわらず 5 月 12 日から九州管内を対象とした緊急事態措置期間又はまん延防止措置期間終了日までを有効期間に含むものを対象とします。

2 枚きっぷ(自由席)

2 枚きっぷ(指定席)

- ・ 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。

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合せください。

無手数料払いもどしの条件を満たすきっぷであって、緊急事態措置期間を有効期間に含むものについては、実際の払いもどし申出日に関わらず、有効期間内にお申し出いただいたものとして緊急事態措置期間終了日の翌日から 1 年以内まで払いもどしの取扱いを行います。

過去に発出された緊急事態宣言等に関わる乗車券類の取扱いは以下をご覧ください。

- 2020 年 4 月～5 月の取扱いは「こちら」をご覧ください。
- 2021 年 1 月～3 月の取扱いは「こちら」をご覧ください。

各種予約サービスもしくは詳細につきましては、J R おでかけネットの「よくあるご質問」をご覧ください。

https://faq.jr-odekake.net/faq_detail.html?category=&page=1&id=10346

「緊急事態宣言」に伴う定期券・普通回数券の取扱いについて (払いもどしお申し出日に関する特例)

新型コロナウイルス感染拡大による緊急事態宣言に伴い、お手持ちの定期券・普通回数券の「券面表示区間」に緊急事態措置の対象都道府県（※1）に所在する駅が含まれている場合で、ご利用のとりやめ(解約)をご希望のお客様に対し、混雑防止の観点から、次のとおりお取扱いをいたします。（この取扱いは緊急事態措置の終了日の翌日から1年以内であればお受けいただくことが可能です。）

※1	4/23 決定	措置期間 4/25～	東京都、京都府、大阪府、兵庫県
	5/7 決定	措置期間 5/12～	愛知県、福岡県
	5/14 決定	措置期間 5/16～	北海道、岡山県、広島県

○ 定期券の払いもどし申し出日の特例

以下のすべてにあてはまる場合は、特例として対象地域の緊急事態措置期間開始日の前日以降の最終ご使用日に払いもどしを申し出られたものとし、旅客営業規則（運送約款）に定める払いもどし方法(※2)によりお取り扱いします。

- 通勤・通学・新幹線定期券[フレックス・フレックスパル]・特急用定期券[パ°スカ]・連絡定期券
- 券面表示区間に緊急事態措置の対象都道府県に所在する駅が含まれること、又は通過すること
- 該当する対象地域の緊急事態措置期間の全部又は一部期間を有効期間に含むこと

〔ご注意〕

- ・ 本お取扱いは、定期券解約のお手続きを、後日にお申し出いただいた場合でも遡ってお取り扱いする特例です。ご利用にならなかった一部の期間を払いもどすものではございません。このため、ご利用を一旦中止後、再開された場合は、そのご利用になった最終日を払いもどし(解約)申し出日として取り扱います。
- ・ 本取扱いによる払いもどし(解約)は、新たな定期乗車券のご購入前又はご購入時と同時に済ませてください。新たな定期券を継続購入(上書き)等された場合、旧の情報が消去され、払いもどしができません。

※2 旅客営業規則（運送約款）に定める払いもどし方法（定期券）

【払いもどし額の計算式】

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ヵ月又は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「フレックス・フレックスパル」及び有効開始日から7日以内の場合は計算方法が異なる場合があります。

○ 普通回数券の払いもどし申し出日の特例

以下のすべてに当てはまる場合は、その普通回数券が有効期間をすでに過ぎている場合であっても、特例として有効期間内に払いもどし申し出があったものとみなして、旅客営業規則(運送約款)に定める払いもどし方法(※3)によりお取り扱いします。

- 券面表示区間に緊急事態措置の対象都道府県に所在する駅が含まれていること、又は通過すること
- 該当する対象地域の緊急事態措置期間の全部又は一部期間を有効期間に含むこと

※3 旅客営業規則(運送約款)に定める払いもどし方法 (普通回数券)

【払いもどし額の計算式】

所定の運賃(券面の金額) - 使用済み枚数分の当該区間の普通運賃 - 手数料 220 円

西日本旅客鉄道株式会社