

## 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、ご旅行を見合わせるお客様に対しては、以下のとおりきっぷの払いもどしをいたしますので、駅窓口までお申し出下さい。

○ 次のいずれかを事由としてご旅行を見合わせる場合、令和2年2月27日～令和2年6月18日までにお申し出のお客様に限り無手数料にて払いもどしをいたします。なお、都道府県間の移動の自粛が緩和されることから、令和2年6月19日以降にお申し出いただいた場合につきましては、所定の手数料を収受しての払いもどしとなります。

- (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

○ 対象となる乗車券類

- ・普通乗車券、特急券、グリーン券、指定席券等（定期券、回数券は除きます）
- ・おトクなきっぷ（フリーパスタイプのものに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で払いもどし致します。）
- ・旅行会社が発売する旅行商品については、お買い求めになった旅行会社にお問い合わせ下さい。

○ 払いもどし申し出日の取扱い

新型コロナウイルス感染拡大に伴い、政府より「新型インフルエンザ等対策特別設置法に基づく緊急事態宣言（以下、「緊急事態宣言」といいます。）」が発令されたことを受け、次の条件をいずれも満たすきっぷについては、緊急事態宣言の終了日の翌日から1年以内は、実際の払いもどし申し出日によらず、乗車券類の有効期間中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) 緊急事態宣言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) 緊急事態宣言の実施期間が有効期間に含まれていること

## 定期乗車券の取扱いについて

### 1. 小中学校及び高等学校に通学されているお客様

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を目的として、北海道内の小中学校、高等学校、特別支援校について一斉に休校とする旨の要請が出され、北海道内において大多数の学校が休校となりました。これにより通学定期乗車券が不要となった場合の払いもどしにつきましては今回の休校措置の趣旨を鑑み、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点からも多くのお客様が外出を控えられれるものと想定されますため、弊社窓口でのお申し出日にかかわらず**令和2年2月26日（水）**にお申し出いただいたものとしてお取り扱いをさせていただきます。

また、令和2年4月12日に北海道・札幌市より発出された「緊急共同宣言」に伴う休校の場合は、**令和2年4月13日（月）**にお申し出いただいたものとして、令和2年4月16日に政府より発出された「緊急事態宣言」に伴う休校については**令和2年4月16日（木）**にお申し出いただいたものとしてお取り扱いをさせていただきます。

### 2. 通勤及び大学、短大、専門学校等に通勤通学でご利用のお客様

令和2年4月16日に政府より発出された「緊急事態宣言」によるテレワークなどを理由とされる通勤定期券ご利用のお客様又は休校となった学生様については**令和2年4月16日（木）**にお申し出いただいたものとしてお取り扱いをさせていただきます。

ただし、1、2いずれのお客様の場合も、それ以降の日に当該定期乗車券を使用した場合については、最終使用日をお申し出日として払いもどしの計算をさせていただきます。事情によりご使用されたお客さまについては、駅窓口の係員におたずねください。

払いもどしの際には弊社規定による払いもどし計算とさせていただきます、所定の手数料を差し引いた額の払いもどしとなりますため、払いもどし額が無い場合もございますことを、あらかじめご了承ください。

なお、この取扱いは当該定期券のご購入日から1年以内であればお取り扱いさせていただきます。

また、進級後の通学定期乗車券を購入されるお客様は学生証又は通学定期券購入兼用証明書をご持参のうえ、駅窓口にお申し出ください。