

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

新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づき、「まん延防止等重点措置」が実施されたことに伴い、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、本取扱いは、乗車券類に含まれる区間及び払いもどしを行う駅の所在地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、「まん延防止等重点措置」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13日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

※ 2021年4月13日から5月11日まで[※]の日を有効期間に含むものに限ります。

注：特措法に基づく「まん延防止等重点措置」の終了予定日。

※ きっぷの有効期限内（指定券については、列車の出発時刻前）までのお申し出に限り取扱います。

※ 回数券タイプのもものは、全券片未使用で本取扱いの開始日の前日までに購入したものに限り

※ フリーパスタイプのもものは使用開始前のものに限り

※ 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. 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)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トクだ値はこちら	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トクだ値はこちら	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

III. 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。