

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に伴い 2021 年 4 月 23 日に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。）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。

1 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。

(1) 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）

(2) おトクなきっぷ

※ 回数券タイプのものは緊急事態宣言適用開始日の前日までに購入したものに限り
ります。

※ フリーパスタイプのものは使用開始前のものに限りります。

※ 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 乗車券類の払いもどし申出日の特例について

特措法に基づく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、以下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

※ 2021年4月23日以外に発表された緊急事態宣言に対する申出日の取扱いについても同様となります。

3 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。

<ul style="list-style-type: none">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
<ul style="list-style-type: none">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