

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（以下、「特措法」といいます。）に基づき、「緊急事態宣言」※が発出されたことに伴い、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。

※緊急事態宣言は2021年9月30日に終了となっております。

1 乗車券類の無手数料による払いもどしについて（定期券、普通回数券は除きます）

以下の乗車券類については、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、乗車券類の有効期間が緊急事態宣言期間に含まれる場合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
- (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
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

3 定期券、普通回数券の払いもどしについて（JR北海道管内のみ）

- (1) 定期券

緊急事態宣言適用開始日の前日までに購入されている、緊急事態宣言期間を有効期間に含む定期券については、お申し出日に関わらず緊急事態宣言適用開始日の前日に払いもどしのお申し出があったものとみなして、当社規定により計算した額（有手数料）を払いもどしいたします。なお、緊急事態宣言適用開始日以降に定期券をご使用された場合、最終のご利用日を払いもどしのお申し出日として計算します。

なお、有効期間の残余期間等により、払いもどし額が無い場合もございますのであらかじめご了承ください。

(2) 普通回数券

緊急事態宣言開始日の前日までに購入されている、緊急事態宣言期間を有効期間に含む普通回数券について、有効期間が経過した場合についても有効期間内に払いもどしをお申し出いただいたものとみなして、当社規定により計算した額（有手数料）を払いもどしいたします。

なお、残余枚数により払いもどし額が無い場合もございますのであらかじめご了承ください。

※ (1)、(2)ともに緊急事態宣言終了の翌日から起算して1年以内に駅窓口にて払いもどしを行ってください。

4 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)については、以下のお問い合わせ窓口へご相談ください。

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
---------------	---------------------------------------

5 旅行会社が発売する旅行商品の取り扱いについて

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。