

2020年5月29日

各位

西武鉄道株式会社

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に伴う乗車券類の取扱いについて(5月29日更新)

新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い、2020年4月7日から同年5月25日までの間、政府より発出された「緊急事態宣言」を踏まえ、当社では、下記のとおり対応いたします。

定期乗車券の払いもどしをご希望されるお客さまへ

現在お持ちの定期乗車券をご利用されると、払いもどしの条件が変わってしまう場合もありますので、ご利用なさらないようお願いいたします。また、PASMO 定期乗車券の場合は、払いもどしをする前に同じカードへ定期乗車券・IC 企画乗車券を購入されると、払いもどしを受けることが出来なくなりますので、ご注意ください。

記

- 1.定期乗車券の取扱い (2 ページ)
- 2.特急券・座席指定券の取扱い (5 ページ)
- 3.普通乗車券の取扱い (6 ページ)
- 4.回数乗車券の取扱い (6 ページ)
- 5.団体乗車券の取扱い (7 ページ)
- 6.企画乗車券の取扱い (7 ページ)

1. 定期乗車券

特例措置として、払いもどしのお申し出日を遡ってお取扱いをします。

※誠に申し訳ございませんが、払いもどしには、手数料 220 円が必要です。

(1)お申し出の取扱い

お持ちの 定期乗車券	通勤定期乗車券	通学定期乗車券 ※大学・短大・専門学校等	通学定期乗車券 ※小・中学校、高等学校、特別支援学校
払いもどし の理由・条件	有効期間に 2020 年 4 月 7 日から 5 月 25 日までの全部または一部期間を有効期間に含む通勤または通学定期乗車券をお持ちで、2020 年 4 月 7 日、政府より緊急事態宣言が発出されたことに伴う払いもどしをご希望の場合		有効期間に 2020 年 2 月 28 日を含む小・中学校、高等学校、または特別支援学校の通学定期乗車券をお持ちで、感染症対策に伴い、通学先の学校(小・中学校、高等学校、または特別支援学校)が休校となったため、通学定期乗車券の払いもどしをご希望の場合
払いもどし お申し出日 の取扱い	<p>(1)2020 年 4 月 7 日以前に有効開始となる定期乗車券を 4 月 8 日以降使用していない場合 「2020 年 4 月 7 日」をお申し出日といたします(例 1)。 ただし、4 月 8 日以降に定期乗車券を使用した場合は、当該定期乗車券を最後に使用した日がお申し出日になりますのでご注意ください(例 2)。</p> <p>(2)2020 年 4 月 8 日以降に有効開始となる定期乗車券</p> <p>①有効開始日より前に購入され未使用な場合 「有効開始日の前日」をお申し出日といたします(例 3)。</p> <p>②有効開始日に購入したが未使用な場合 お申し出日は有効期間開始日としますが、定期乗車券を使用していない取扱いを行います(例 4)。</p> <p>③使用している場合 最後に使用した日をお申し出日といたします(例 5)。</p>		<p>2020 年 2 月 28 日以降の通学先の学校の「最終登校日」をお申し出日とします(例 6)。</p> <p>ただし、最終登校日以降に当該定期乗車券の区間を使用した場合は、最後に使用した日がお申し出日になりますので、ご注意ください(例 7)。</p>

※上表のお取扱いをした上で、「使用開始前で有効期間開始前であるとき」、「有効期間の残りが 1 ヶ月以上あるとき」、「有効期間開始後 7 日以内であるとき」のいずれかに該当する場合に払いもどしの特例措置の対象となります。

例 1) 4 月 3 日から有効開始の定期乗車券を 4 月 7 日までは使用していたが、4 月 8 日から実際に駅で払いもどしのお手続きを行うまで使用していない場合は、4 月 7 日をお申し出日とします。

例 2) 4 月 3 日から有効開始の定期乗車券を 4 月 7 日の緊急事態宣言発令後も、4 月 10 日まで使用していた場合は、4 月 10 日がお申し出日となります。

例 3) 4 月 9 日に購入した 4 月 10 日から有効の定期乗車券を、4 月 10 日から実際に駅で払いもどしのお手続きを行うまで使用していない場合は、4 月 9 日をお申し出日とします。

例 4) 4 月 10 日に購入した 4 月 10 日から有効の定期乗車券を、4 月 10 日から実際に駅で払いもどしのお手続きを行うまで使用していない場合は、4 月 10 日をお申し出日としますが、定期乗車券は使用していないお取扱いをします。

例 5) 4 月 9 日に購入した 4 月 10 日から有効の定期乗車券を 4 月 15 日まで使用し、それから実際に駅で払いもどしのお手続きを行うまで使用していない場合は、4 月 15 日をお申し出日とします。

例 6) 2020 年 1 月 7 日から 4 月 6 日まで有効の通学定期乗車券(大学、短大、専門学校等除く)をお持ちで、3 月 2 日(月)、学校が休校措置を開始した場合、最終登校日である 2 月 28 日(金)をお申し出日とします。こちらのケースでは有効期間が 1 か月ありますので払いもどしのお取り扱いをします。

しかしながら、2019 年 12 月 20 日から 2020 年 3 月 19 日まで有効の通学定期乗車券(大学、短大、専門学校等除く)の場合、上記の休校措置があった場合、残余の日数が 2 月 29 日から 3 月 19 日までと 1 ヶ月以上ございませんので、対象外となりますのでご注意ください。

例 7) 2020 年 1 月 7 日から 4 月 6 日まで有効の通学定期乗車券(大学、短大、専門学校等除く)をお持ちで、3 月 2 日、学校が休校措置を開始したが、その後、3 月 9 日に定期乗車券を使用していたときは、登校の有無にかかわらず 3 月 9 日をお申し出日とします。

(2)取扱期間

2021 年 5 月 25 日までお取扱いします。

(3) 払いもどしの計算方法

払いもどし条件	手数料	払いもどし額
使用開始前で有効期間開始前	220 円	購入額－手数料
ご利用を中止されるとき ・有効期間開始後 7 日以内	220 円	購入額－(往復普通旅客運賃×使用経過日数)－手数料
ご利用を中止されるとき ・有効期間の残りが 1 ヶ月以上あるとき	220 円	購入額－使用経過月数分の定期旅客運賃－手数料

(4) 払いもどしお取扱い駅

池袋、練馬、石神井公園、大泉学園、保谷、ひばりヶ丘、東久留米、清瀬、秋津、所沢、小手指、入間市、飯能、西武秩父、西武新宿、高田馬場、鷺ノ宮、上石神井、田無、花小金井、小平、東村山、新所沢、狭山市、本川越、国分寺、玉川上水、拝島、武蔵境

※お取扱い時間：7 時から 20 時まで

※払いもどしのため上記の駅までご乗車する場合は、払いもどしお取扱い駅が定期乗車券の区間内であってもお手数料ですが、駅係員にお申し出いただき、きっぷをお買い求めください。払いもどしお取扱い駅できっぷを無手数料で払いもどし、お帰りの乗車票をお渡しします。

(5) 通学証明書等のお取扱いについて

①休校のため、新年度有効となる通学証明書等の取得や有効期間の延長が不可能なお客さまは、現在お手持ちの通学定期乗車券と、通学証明書等で通学区間・進級する学年を確認し、新年度から有効な通学定期乗車券を発行します。

②休校時に使用されていた通学定期乗車券をすでに払いもどしされたお客さまは、旧年度発行の通学証明書等で通学区間・進級する学年が確認できる場合、新年度から有効な通学定期乗車券を発行します。

※上記①②のお取扱いは、大学・短期大学・専門学校等の通学定期乗車券を含みます。ただし、旧通学定期乗車券や通学証明書等に記載の区間・経路が変更とならない場合に限りです。お取扱期間は、当面の間とします。

※学生証および通学定期乗車券購入兼用証明書に貼付する写真は、当面の間、省略可能です。

(6) 注意事項

定期乗車券の払いもどしをされるお客さまは、その定期乗車券をご利用にならないようお願いいたします。有効期間が終了した PASMO 定期乗車券の場合は、払いもどし前に同じカードへ定期乗車券・IC 企画乗車券を購入されると、払いもどしを受けることが出来なくなりますので、ご注意ください。

2.特急券・座席指定券

下記(1)の理由のいずれかに当てはまれば、無手数料で払いもどしのお取扱いをします。

(1)理由

①お客さまご自身で下記のいずれかの条件でご旅行を取りやめる場合

- ・新型コロナウイルスに関する外務省による渡航中止勧告または退避勧告の発出を事由にご旅行を取り止めるため。
- ・新型コロナウイルスの罹患に伴いご旅行を取り止めるため。
- ・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、延期または規模縮小等が決定したことを事由にご旅行を取り止めるため。
- ・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取り止めるため。

②当社が、新型コロナウイルス感染拡大に伴うお客さまのご利用状況に鑑み運休とした特急、S-TRAIN または拜島ライナーの特急券または座席指定券をお持ちの場合

(2)払いもどしの取扱方

上記(1)理由①の場合

西武線の駅で無手数料により払いもどしを行います。ただし、S-TRAIN の座席指定券の場合は、当社の駅を含むものに限りです。

なお、西武鉄道チケットレスサービス「Smooz」で購入されたネット購入券については、お客さまご自身で払いもどし操作のうえ、西武線各駅(小竹向原を除く)または西武鉄道お客さまセンターへお申し出ください。払いもどし操作の際に手数料が引かれますので、その手数料の払いもどし手続きを行います。その際、購入履歴を確認させていただきます。手数料も、後日、積み立てポイントへお戻しいたします。

上記(1)理由②の場合

西武線の駅で無手数料により払いもどしを行います。

なお、西武鉄道チケットレスサービス「Smooz」で購入されたネット購入券については、当社でポイントの返却を行いますので、お客さまご自身で操作していただく必要はございません。

(3)取扱期間

①お持ちの特急券・座席指定券の乗車日が2020年2月28日から2020年5月25日までの場合

2021年5月25日までお取扱いします。

②お持ちの特急券・座席指定券の乗車日が2020年5月26日以降の場合

購入から特急券・座席指定券の有効期間までお取り扱いします。

(4)取扱箇所

西武線全駅(小竹向原を除く)

※ただし、S-TRAINの座席指定券の場合は、券面に表示された駅の鉄道会社の駅へお申し出ください。

3. 普通乗車券

下記(1)の理由のいずれかに当てはまれば、無手数料で払いもどしのお取扱いをします。

(1)理由

- ①新型コロナウイルスに関する外務省による渡航中止勧告または退避勧告の発出を事由にご旅行を取り止めるため。
- ②新型コロナウイルスの罹患に伴いご旅行を取り止めるため。
- 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、延期または規模縮小等が決定したことを事由にご旅行を取り止めるため。
- ④前各号のほか、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取り止めるため。

(2)お取扱期間

- ①お持ちの普通乗車券の乗車日が2020年2月28日から2020年5月25日までの場合
2021年5月25日までお取り扱いします。
- ②お持ちの普通乗車券の乗車日が2020年5月26日以降の場合
購入から乗車券の有効期間までお取り扱いします。

(3)取扱箇所

西武線全駅(小竹向原を除く)

4. 回数乗車券

下記(1)の理由に当てはまれば、払いもどしのお申し出日を遡ってお取扱いをします。

※誠に申し訳ございませんが、払いもどしには、手数料220円が必要です。

※ご使用枚数によっては払いもどし額が0円以下となる場合があります、その場合は払いもどしできませんのでご注意ください。

(1)理由

有効期間に2020年4月7日から5月25日までの全部または一部期間を有効期間に含む回数乗車券をお持ちで、2020年4月7日、政府より緊急事態宣言が発出されたことに伴い、払いもどしをご希望するため。

(2)払いもどしの取扱方

ご購入額からご使用枚数分の普通旅客運賃と手数料(220円)を差し引いた額を払いもどします。

- ①2020年4月7日以前に有効開始となる回数乗車券の場合

2020年4月7日にお申し出されたものとみなして、払いもどしをいたします。

例)2020年4月1日から6月30日まで有効の普通回数乗車券を、2020年4月7日の緊急事態宣言発令時まで3枚使用し、その後、使用しない状態で7月1日、残り8枚を持って駅にお申し出された場合、4月7日をお申し出日としてお取り扱いします。

②2020年4月8日以降に有効開始となる回数乗車券の場合

有効期間開始日にお申し出されたものとみなして、払いもどしをいたします。

例)2020年4月10日から7月9日まで有効の普通回数乗車券を購入後、一度も使用しない状態で7月10日、駅にお申し出された場合、4月10日をお申し出日としてお取扱いします。

(3)取扱期間

2021年5月25日までお取扱いします。

(4)取扱箇所

西武線全駅(小竹向原を除く)

5. 団体乗車券

下記(1)の理由のいずれかに当てはまれば、無手数料で払いもどしのお取扱いをします。

(1)理由

①新型コロナウイルスに関する外務省による渡航中止勧告または退避勧告の発出を事由にご旅行を取り止めるため。

②新型コロナウイルスの罹患に伴いご旅行を取り止めるため。

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、延期または規模縮小等が決定したことを事由にご旅行を取り止めるため。

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取り止めるため。

(2)取扱期間

①お持ちの団体乗車券の乗車日が2020年2月28日から2020年5月25日までの場合
2021年5月25日までお取扱いします。

②お持ちの団体乗車券の乗車日が2020年5月26日以降の場合
購入から団体乗車券の有効期間までお取扱いします。

(3)取扱箇所

西武線全駅(小竹向原を除く)

ただし、旅行代理店等で購入された場合は、発行箇所にお申し出ください。

6. 企画乗車券

下記(1)の理由のいずれかに当てはまれば、無手数料で払いもどしのお取扱いをします。

(1)理由

①新型コロナウイルスに関する外務省による渡航中止勧告または退避勧告の発出を事由にご旅行を取り止めるため。

- ②新型コロナウイルスの罹患に伴いご旅行を取り止めるため。
- 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、延期または規模縮小等が決定したことを事由にご旅行を取り止めるため。
- 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取り止めるため。

(2)取扱期間

- ①お持ちの企画乗車券の乗車日が 2020 年 2 月 28 日から 2020 年 5 月 25 日までの場合
2021 年 5 月 25 日までお取り扱いします。
- ②お持ちの企画乗車券の乗車日が 2020 年 5 月 26 日以降の場合
購入から企画乗車券の有効期間までお取り扱いします。

(3)取扱箇所

当該企画乗車券発売箇所

以上

【お問合せ】西武鉄道お客さまセンター TEL(04)2996-2888

営業時間 9:00～14:00(平日・土曜日・祝日 ※日曜日は臨時休業しております。

※6月1日(月)より、平日の営業時間のみ 9:00～17:00 に変更します。

※お客さまおよび従業員への新型コロナウイルス感染症の感染予防・感染拡大防止を目的に、当面の間、営業時間を短縮しております。お客さまにはご不便をおかけいたしますが、ご理解のほど、よろしくお願い申し上げます。上記から営業日・営業時間に変更がある場合は、当社 Web サイトでお知らせいたします。