

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

国内各地における新型コロナウイルスの感染拡大や、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「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ので、駅窓口または東京モノレールお客さまセンターへご相談ください。

なお、お電話によるお問い合わせは、現在大変繋がりにくい状況となっておりますので、予めご了承くださいますようお願い申し上げます。

（ご注意）

・新型コロナウイルスの影響によりご旅行を見合わせる場合は無手数料によるきっぷの払いもどしの取扱いを行っていましたが、2020年6月18日（木）をもって本取扱いを終了させていただきます。

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、次のいずれかを事由としてご旅行を見合わせる場合、2020年2月27日午後以降～同年6月18日まで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）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又は退避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、延期また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

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。

・おトクなきっぷ

フリーパスタイプのは使用開始前のものに限りです。

・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、お求めになった旅行会社にお問い合わせください。

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、上記の各乗車券類のうち、次の条件をいずれも満たすものについては、特例により有効期間内に払いもどしのお申し出があったものとして取扱います。

(2021年5月25日まで(緊急事態宣言解除の翌日から起算して1年以内)に駅窓口で払いもどしをお受けください。)

- (1) 緊急事態宣言の発出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) 2020年4月7日～同年5月25日の間の日が乗車券類の「有効期間」に含まれていること。

(特措法に基づく緊急事態宣言に基づき「新型インフルエンザ等緊急事態措置」が実施される期間(特措法第32条第1項第1号に定める緊急事態措置期間))

3. 普通回数乗車券の払いもどし申出日の特例について

- ・2020年4月7日に政府より特措法に基づく緊急事態宣言が発出されたことに伴い、普通回数乗車券(通学用割引普通回数乗車券を含みます)を払いもどしされるお客さまについては、旅客営業規則に定める所定の計算方法により算出した額を払いもどし(所定の手数料がかかります)いたします。

- ・2020年4月7日～同年5月25日の間の日を「有効期間」に含む普通回数乗車券については、その有効期間が既に過ぎている場合であっても、特例により有効期間内に払いもどしのお申し出をされたものとみなして、払いもどしをいたします。

(特措法に基づく緊急事態宣言に基づき「新型インフルエンザ等緊急事態措置」が実施される期間(特措法第32条第1項第1号に定める緊急事態措置期間))

- ・普通回数乗車券の払いもどし額の計算方法

払いもどし額＝発売額－使用済枚数分の当該区間の普通運賃－手数料220円

払いもどし額の計算例

- ・モノレールは浜松町・流通センター間(大人片道普通運賃：350円)の大人普通回数乗車券(有効期間：2020年4月10日まで)のうち、11枚中5枚を緊急事態宣言の発出に伴い使用しなかった場合。

⇒有効期間終了後であっても、2020年4月7日に払いもどしのお申し出があったものとみなして払いもどしをいたします。

3,500円(発売額)－(350円×6枚)－220円(手数料)＝1,180円(払いもどし額)

同区間の普通運賃×使用済枚数

新型コロナウイルス発生に伴う定期乗車券についてのご案内

1. 定期乗車券の払いもどし・新規ご購入に関するご案内

- ・新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、定期乗車券（通勤・通学）を一定期間後利用にならなかった場合の旧定期乗車券の払いもどしは、新規の定期乗車券のご購入前又はご購入と同時にお願いします
- ・新型コロナウイルスの感染拡大に伴う臨時休業や休校等に伴い、通勤・通学定期乗車券を一定期間ご利用にならなかった場合の払いもどしは、新たに定期乗車券をご購入になる前またはご購入と同時に窓口でお済ませいただきますようお願いいたします。
有効期間が終了した（まだ払いもどしをお受けになっていない）Suica定期乗車券と同一のSuicaカードを使用し新たな定期乗車券を購入（上書き）された場合、旧定期乗車券の情報は消去され、払いもどしをお受けいただくことはできません。

2. 新型コロナウイルス発生に伴う定期券の払いもどしの特例

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、定期乗車券（通勤・通学）を一定期間ご利用にならなかった場合の旧定期乗車券の払いもどしは、新規の定期乗車券のご購入前又はご購入と同時にお願いします。なお、払いもどし額等の不明点につきましては、駅係員におたずねください。

(1) 「通学定期乗車券（大学生等相当の通学定期乗車券を除く）」の取扱い

新型コロナウイルスの感染拡大防止のため実施された休校措置のため、通学定期券を払いもどしされるお客さまについては、2020年2月28日～同年5月25日の間の日を有効期間に含むものに限り、特例により、2020年2月28日以降の最終登校日を最終使用日とみなして1ヵ月単位で計算した額を払いもどし（所定の手数料がかかります）いたします。

ただし、それ以降に当該通学定期券を使用した場合（チャージ残高による鉄道またはバスの利用を含みます）は、その最終使用日に払いもどしのお申し出をされたものとみなして取扱います。この取扱いによる払いもどしは、2021年5月25日まで（緊急事態宣言解除の翌日から起算して1年以内）に駅窓口でお受けください。

なお、払いもどしと同時に新規の通学定期券をお求めになる場合は、通学定期券購入兼用証明書又は学年（在学期間）が確認できる学生証をご持参ください。

(2) 定期券の払いもどし額の計算方法

- ・2020年2月28日以降の最終登校日を、対象となる通学定期券の最終使用日とみなします。

①最終登校日（例：2/28）以降、定期券の残りの有効期間が1ヵ月未満の場合
⇒払いもどし額はありません。

②最終登校日（例：2/28）以降、定期券の残りの有効期間が1ヵ月以上ある場合
⇒以下の計算式により払いもどし額を算出いたします。ただし、払いもどし額が無い場合もあります。

払いもどし額＝所定の定期運賃（券面の金額）－使用済み月数に相当する定期運賃－手数料220円

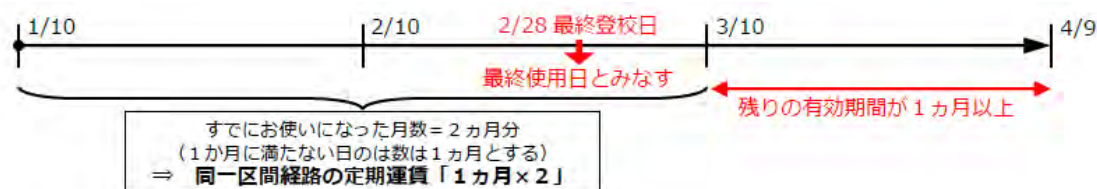
【使用済み月数に相当する定期運賃】

使用済み月数に相当する定期運賃は、お手持ちの定期券の同一区間・経路のそれぞれ1ヵ月または3か月の定期運賃を組み合わせることで算出します。1ヵ月未満の日数は、1ヵ月使用したものとして計算します。

使用した月数	1ヵ月	2ヵ月	3ヵ月	4ヵ月	5ヵ月
算出に使用する月数の組み合わせ	1ヵ月	1ヵ月×2	3ヵ月	1ヵ月+3ヵ月	1ヵ月×2+3ヵ月

払いもどし額の計算例

- ・2020年1月10日から3ヵ月有効の天王洲アイル⇄モノレール浜松町間の通学定期券 [高校生]で、2020年2月28日を最終登校日として、以降休校となった場合
⇒2月28日を最終使用日とみなし、発売額から既に使用した2ヵ月分の定期運賃と手数料220円を差し引いた残額を払いもどし



(3) 「通勤定期乗車券」または「(1) 以外の通学定期乗車券」の取扱い

- ・2020年4月7日に政府より特措法に基づく緊急事態宣言が発出されたことに伴い、通勤定期券又は大学生等相当（大学・短大・専門学校等）の通学定期券及び（1）以外の小中学校、高校、特別支援学校に通学する定期乗車券を払いもどしされるお客さまについては、2020年4月7日～同年5月25日の間の日を有効期間に含むものに限り、2020年4月8日以降当該定期券をご利用になっていない場合、特例により次に掲げるうち該当する日に払いもどしのお申し出をされたものとみなして、1ヵ月単位で計算した額（当該定期乗車券の使用開始後7日以内の場合はご利用日数分の往復運賃を差し引いた額）を払いもどし（所定の手数料がかかります）いたします。

ただし、当該日以降に当該定期券を使用した場合（チャージ残高による鉄道またはバスの利用を含みます）は、その最終使用日に払いもどしのお申し出をされたものと

みなして取扱います。なお、この取扱いによる払いもどしは、2021年5月25日まで（緊急事態宣言解除の翌日から起算して1年以内）に駅窓口でお受けください。

【定期券の払いもどしのお申し出をしたものとみなす日】

①2020年4月7日以前に有効開始となる定期券の場合

2020年4月7日

※ただし、2020年4月8日以降の日に当該定期券を使用した場合は、その最終使用日とします。

②2020年4月8日以降に有効開始となる定期券の場合

ア定期券が未使用の場合

当該定期券の有効開始日の前日

イ定期券を既に使用した場合

当該定期券を最後に使用した日

3. 通学定期乗車券ご購入時の通学証明書等の取扱いについて

- ・新型コロナウイルスの感染拡大防止のため各学校が休校となっていたこと等を事由として、次のいずれかに該当する場合は、通学区間と在学の確認ができた場合に限り、当該通学証明書等の有効期間の延長がなされているものとみなして通学定期券を発売いたします。
- ・新年度に有効な通学証明書の発行若しくは証明書（通学定期乗車券購入兼用証明書を含む）の更新または有効期間の延長を受けていない場合。

以 上

(2020年6月18日更新)