

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

国内における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。）発出等を受け、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。

本取扱いは、乗車券類に含まれる区間・当社管内の払いもどしを行う駅の所在地（都道府県）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、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。
 - ・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）
 - ・おトくなきっぷ
 - ※ お散歩 1day パスは使用開始前のものに限りです。
 - ※ おトくなきっぷは、各商品の発売を行っている東京モノレール各駅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. 乗車券類の払いもどし申出日の特例について

- 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り扱います（※1、※2）。
 - (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) **緊急事態措置期間（2021 年 4 月 25 日から緊急事態措置を行う期間の最終日 ※3）の間の日が乗車券類の「有効期間」に含まれていること。**
 - ※1 緊急事態措置を行う期間の最終日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。
 - ※2 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）を指します。

これにより、**上記の乗車券類に限り**、有効期間が既に過ぎている場合であっても、**後日払いもどしをお受けになることができます**。このとき、指定席特急券等、座席の指定を受けた乗車券類であっても、駅窓口における指定席の取り消しを受けることなく、有効期間内の払いもどしのお申し出として取り扱います。

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。

新型コロナウイルス感染拡大に伴う 定期乗車券・普通回数乗車券の取扱いについて

国内における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東京都を対象とする「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、定期乗車券・普通回数乗車券をご使用にならないお客さまに対しては、以下のとおり払いもどしをいたしますので、駅窓口へご相談ください。

本取扱いは、お持ちの**定期券・回数券の「券面表示区間」に緊急事態措置の東京都に所在する駅が含まれている場合に限り対象**となりますのでご注意ください。

I. 新型コロナウイルス発生に伴う定期乗車券の払いもどしの特例

【ご注意】

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、定期乗車券を一定期間ご利用にならなかった場合の**定期乗車券の払いもどしは、新たな定期乗車券のご購入前又はご購入と同時に済ませてください**。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。

なお、払いもどし額等のご不明点については、駅窓口の係員におたずねください。

2021 年 4 月 23 日に、政府より東京都を対象とした特措法に基づく緊急事態宣言が発出されたことに伴い、**以下(1)に掲げる条件を満たす**定期乗車券（通勤・通学・連絡定期乗車券を含みます。）を払いもどしされるお客さまについては、**2021 年 4 月 25 日以降当該定期券をご利用になっていない場合**、特例により以下(2)に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 カ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り扱います。なお、この取扱いによる払いもどしは、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。

(1) 対象となる定期乗車券の条件（**条件 1～3 の全てを満たすものに限り対象となります**）

条件 1：2021 年 4 月 24 日までに購入したものであること

条件 2：緊急事態措置期間（2021 年 4 月 25 日から緊急事態措置を行う期間の最終日まで）の**全部又は一部期間をその有効期間に含むこと**

条件 3：その券面表示区間に緊急事態措置の東京都に所在する駅が含まれていること

(2) 定期券の払いもどしのお申し出をしたものとみなす日

① 2021 年 4 月 25 日までに有効開始となる定期乗車券の場合

2021 年 4 月 24 日

※ ただし、2021 年 4 月 25 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。

② 2021 年 4 月 25 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

定期券の払いもどし額の計算方法

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

II. 普通回数乗車券の払いもどし申出日の特例

- 2021年4月23日に政府より東京都を対象とした特措法に基づく緊急事態宣言が発出されたことに伴い、次に掲げる条件を満たす普通回数乗車券（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。
- 「①緊急事態措置期間（2021年4月25日から緊急事態措置を行う期間の最終日まで）の全部または一部期間をその有効期間に含み」、かつ「②その券面表示区間に緊急事態措置の対象都（東京都）に所在する駅が含まれている」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）を指します。

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

- 浜松町・天王洲アイル間（大人片道普通運賃：200円）の大人普通回数乗車券（有効期間：2021年5月15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、2021年4月25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。
$$2,000 \text{円 (発売額)} - (200 \text{円} \times 6 \text{枚}) - 220 \text{円 (手数料)} = 580 \text{円 (払いもどし額)}$$

同区間の普通運賃×使用済枚数

以 上

2021年4月23日現在