

新型コロナウイルス感染拡大に伴う乗車券類のお取扱いについて

当社では、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、2021年1月7日(木)に政府より緊急事態宣言が発出されたことを受け、下記のお取扱いをいたします。

1 乗車券類の無手数料払い戻しについて

【対象のお客さま】

「緊急事態宣言」の発出に伴う外出自粛等を事由に、ご旅行を見合わせる場合

【対象の乗車券】

普通乗車券、特別急行券、団体乗車券、企画乗車券（使用開始前のもの）

【払い戻しの条件】

下記の条件を満たす場合、乗車券類の有効期間経過後であっても、有効期間内に申し出があったものとして、無手数料により払い戻しいたします。

- ① 緊急事態宣言発出に伴う外出自粛を事由とする場合であること
- ② 緊急事態措置期間（2021年1月8日～緊急事態措置の最終日まで）が当該乗車券類の有効期間に含まれていること

2 回数券の払い戻しについて

【対象のお客さま】

「緊急事態宣言」の発出に伴う外出自粛等を事由に、回数券を使用しないため、払い戻しをされる場合

【払い戻しの条件】

下記の条件をすべて満たす場合、有効期間経過後であっても、有効期間内に申し出があったものとして、払い戻しいたします。

- ① 緊急事態宣言の発出に伴う外出自粛を事由とする場合であること
- ② 2021年1月7日までに購入したもの
- ③ 緊急事態措置期間（2021年1月8日～緊急事態措置の最終日まで）の全部またはその一部期間が当該回数券の有効期間に含まれていること

【払い戻し計算方法】

発売額からご使用済みの券片に相当する普通運賃と手数料 220 円を差し引いた額を払い戻しいたします。

3 定期券の払い戻しについて

【対象のお客さま】

「緊急事態宣言」の発出に伴う外出自粛等を事由に、定期券を使用しないため、払い戻しをされる場合

【払い戻しの条件】

下記の条件をすべて満たす場合、有効期間経過後であっても、有効期間内に申し出があったものとして、払い戻しいたします。

- ① 緊急事態宣言の発出に伴う外出自粛を事由とする場合であること
- ② 2021年1月7日までに購入したもの
- ③ 緊急事態措置期間（2021年1月8日～緊急事態措置の最終日まで）の全部またはその一部期間が当該定期券の有効期間に含まれていること

【払い戻し計算方法】

下記の条件（(1)もしくは(2)）に該当する日を最終使用日とみなしたうえで、発売額から①または②および手数料220円を差し引いて払い戻しいたします。

- ① 1ヵ月以上有効期間が残っている場合は、使用月数分の定期運賃
 - ② 使用開始後7日以内の場合は、定期区間の往復のきっぷの運賃×使用日数
- (1) 2021年1月7日までに有効開始となる定期券の場合

2021年1月7日

※ ただし、2021年1月8日以降に当該定期券を使用した場合は、その最終使用日

- (2) 2021年1月8日以降に有効開始となる定期券の場合

ア 未使用の場合は、当該定期券の有効開始日の前日

イ 定期券をすでに使用した場合は、当該定期券を最後に使用した日

※ 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戻しは、新たな定期乗車券のご購入前またはご購入と同時に済ませてください。PASMO定期乗車券と同一のPASMOカードを使用し新たな定期乗車券を購入（上書き）または、磁気定期券を継続された場合、旧定期乗車券の情報は消去され、払い戻しをお受けいただくことはできません。

3 払い戻し期間について

このお取り扱い、緊急事態宣言による緊急事態措置期間の最終日の翌日から起算して1ヵ年以内とさせていただきます。

4 お問い合わせについて

箱根登山鉄道株式会社 鉄道部 TEL0465-32-6823

営業時間 9:00～17:00（土曜・休日・祝日を除く）