

2022年12月18日

各 位

西武鉄道株式会社

## チケットレスサービス「Smooz」積立ポイントの払戻しについて

当社では、チケットレスサービス「Smooz」（以下「Smooz」といいます。）のリニューアルに伴う「Smooz」積立ポイントの払戻しについて、このたび、資金決済に関する法律第20条第1項に基づき、下記のとおり実施いたします。

### 記

#### 1. 払戻しを行う前払式支払手段の発行者の商号

西武鉄道株式会社

#### 2. 払戻しの対象となる前払式支払手段の種類

西武鉄道チケットレスサービス「Smooz」

#### 3. 払戻しのお手続きについて

##### (1) 払戻しのお申し出期間

2022年12月18日（日）4:00～2023年3月20日（月）1:59（当日消印有効）

※ 当該申出期間内にお申し出のなかったお客さまは、当該払戻しの手続きから除斥されますのでご注意ください。

##### (2) 払戻しのお申し出方法および払戻しの方法

次のいずれかの方法を選択してお申し出ください。なお、当社は払戻し業務の一部をGMOペイメントゲートウェイ株式会社（以下「GMO」といいます。）に委託いたします。

###### ① Webサイト「Smooz」によるお申し出

Step1: Webサイト「Smooz」（<https://www.seibunra.jp/smooth/>）にログインして、「退会」メニューより退会手続きを行ってください。

Step2: 「Smooz」の退会完了後、「Smooz」の「積立残額」（「Smooz」にログイン後のトップページ上に表示される積立ポイントの残高）を1P=1円に換算して、「Smooz」に登録しているクレジットカード会社より払戻しを行います。

###### ※会員情報のご確認のお願い

退会手続き前に、「Smooz」に登録されている会員情報に誤りがないかご確認ください。会員情報に誤りがある場合、正常に退会手続きを完了できない場合があります。

会員情報の変更は、「Smooz」にログイン後「会員情報の変更」メニューからお手続きいただけます。

※クレジットカード会社による払戻しが実施できない場合の手続き方法

次の場合は、クレジットカード会社による払戻しを実施することができないため、金融機関口座振込による返金を実施いたします。

(i) 「Smooz」の退会がWebサイト上で完了したものの、クレジットカード自体のサービスが終了していた等の理由により、クレジットカード会社による払戻しが実施できない場合

Step1: 「Smooz」の退会完了後、後日「Smooz」に登録されていたメールアドレスまたは携帯電話番号宛てに、メールまたはショートメッセージサービス（以下「SMS」といいます。）で「『Smooz』積立ポイント払戻し口座情報入力フォーム」のURLを送付いたします。（当該メールまたはSMSは、GMOより送信いたします。）

Step2: 「『Smooz』積立ポイント払戻し口座情報入力フォーム」に入力いただいたお客様の金融機関口座情報に基づいて、「Smooz」の「積立残額」（「Smooz」にログイン後のトップページ上に表示される積立ポイントの残高）を1P=1円に換算した金額をお振込みいたします。（当該振込みはGMOが実施し、振込手数料は西武鉄道が負担いたします。）

(ii) 「Smooz」の退会が正常に完了できない場合

登録されているクレジットカード発行会社によっては、「Smooz」の退会手続きがWebサイト上で完了できない場合があります。

Step1: 「Smooz」の退会がWebサイト上で完了できなかった場合、「Smooz」の画面上に「『Smooz』積立ポイント払戻し申請フォーム」のURLが表示されます。このフォームにアクセスして、メールアドレス・携帯電話番号等の必要な情報の入力をお願いいたします。

Step2: 入力いただいたメールアドレスまたは携帯電話番号宛てに、後日メールまたはSMSで「『Smooz』積立ポイント払戻し口座情報入力フォーム」のURLを送付いたします。（当該メールまたはSMSは、GMOより送信いたします。）

Step3: 「『Smooz』積立ポイント払戻し口座情報入力フォーム」に入力いただいたお客様の金融機関口座情報に基づいて、「Smooz」の「積立残額」（「Smooz」にログイン後のトップページ上に表示される積立ポイントの残高）を1P=1円に換算した金額をお振込みいたします。（当該振込みはGMOが実施し、振込手数料は西武鉄道が負担いたします。）

② 申請用紙の郵送（簡易書留）によるお申し出

Step1: 西武鉄道ホームページより「『Smooz』積立ポイント払戻し申請用紙」（以下「申請用紙」といいます。）をプリントアウトして、必要事項を記載してください。

<https://www.seiburailway.jp/railway/reservedtrain/smooz/2022refund.pdf>

※申請用紙がプリントアウトできない場合は、お手持ちの適宜の用紙に「Smooz」の会員番号、連絡可能なメールアドレス、氏名、氏名フリガナ、生年月日、連絡可能な携帯電話番号(携帯電話をお持ちでない場合は自宅電話番号)を記載してください。(「Smooz」の会員番号がご不明の場合は、「Smooz」ログインページの「会員番号またはパスワードを忘れた方はこちら」よりお手続きください。)

Step2: 必要事項を記入した申請用紙を簡易書留にて次の郵送先にご郵送ください。

**【郵送先】**

〒359-8520 埼玉県所沢市くすのき台一丁目 11 番地の 1  
西武鉄道株式会社 計画管理部  
チケットレスサービス「Smooz」積立ポイント払戻し 担当

Step3: 申請用紙に記入いただいたメールアドレスまたは携帯電話番号宛てに、メールまたは SMS で「『Smooz』積立ポイント払戻し口座情報入力フォーム」の URL を送付いたします。(当該メールまたは SMS は、GMO より送信いたします。)

Step4: 「『Smooz』積立ポイント払戻し口座情報入力フォーム」に入力いただいたお客さまの金融機関口座情報に基づいて、「Smooz」の「積立残額」(「Smooz」にログイン後のトップページ上に表示される積立ポイントの残高)を 1P=1 円に換算した金額に、ご負担いただいた郵便代金を加えた金額をお振込みいたします。(当該振込みは GMO が実施し、振込手数料は西武鉄道が負担いたします。)

#### 4. その他

- ・ クレジットカード会社からの払戻し時期、方法は、各クレジットカード会社により異なります。
- ・ 金融機関口座へのお振込み手続きは、「『Smooz』積立ポイント払戻し口座情報入力フォーム」への入力後、1 週間程度いただく場合があります。
- ・ 簡易書留以外の方法で申請用紙を送付したことにより、申請用紙の未着、紛失等が発生した場合、当社はその責任を負いかねます。
- ・ 当社および GMO は、払戻しにあたりお客さまからご提供いただいたお客さまの個人情報を、払戻し手続きを実施する目的に限り利用いたします。
- ・ 申請用紙に記入不備がある場合はご返送する場合がございます。

以 上

#### **お客さまからのお問合せ先**

西武鉄道お客さまセンター TEL. (04) 2996-2888

音声ガイダンスのご案内により、メニューをお選びください。

営業時間 全日 9 : 00~17 : 00 (12/30~1/3 を除く)