

2021年10月1日

各位

西武鉄道株式会社

2021年4月25日より適用された緊急事態宣言に伴う乗車券類の取扱いについて

新型コロナウイルス感染拡大に伴い、2021年4月23日に政府より発出され、25日より適用となった「緊急事態宣言」を踏まえ、当社では、乗車券類の取扱いについて、下記のとおり対応いたします。

※2021年10月1日更新

「緊急事態措置」が2021年9月30日に解除されたことに伴い、各種乗車券類の取扱期間を更新いたしました。

定期乗車券の払いもどしをご希望されるお客さまへ

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にお申し出ください。また、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。なお、PASMO 定期券の場合は、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（3ページ）
- 3.普通乗車券の取扱い（4 ページ）
- 4.回数乗車券の取扱い（4ページ）
- 5.団体乗車券の取扱い（5ページ）
- 6.企画乗車券の取扱い（5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。

(1) 特例措置の条件

2021年4月25日から緊急事態宣言が適用されたことに伴い、払いもどしを希望される場合で、以下のすべての条件を満たす定期乗車券が払いもどしの対象となります。

- ① 2021年4月24日までに購入されたものであること。
- ② 緊急事態宣言期間(2021年4月25日から2021年6月20日まで)の全部または一部期間をその有効期間に含むこと。
- ③ 当該定期乗車券の券面表示区間に緊急事態宣言の対象地域(東京都)に所在する駅が含まれていること。

(2) 取扱期間

2022年9月30日まで

(3) 払いもどしの取扱い

- ① 2021年4月25日以降に未使用の場合
2021年4月24日をお申し出日として計算いたします。(所定の手数料がかかります。)
- ② 2021年4月25日以降に使用した場合
当該定期乗車券を最後に使用した日をお申し出日として計算いたします。(所定の手数料がかかります。)

※ 「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ヵ月以上あるとき」、「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、払いもどしの特例措置の対象となります。

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ヵ月以上あるとき	220円	購入額－使用経過月数分の定期旅客運賃－手数料

(4) 取扱箇所

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：7:00～20:00

※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ます。

※「モバイルPASMO」または「Apple PayのPASMO」の定期券の払いもどしをご希望のお客さまは、モバイルPASMOサポートセンターへお問い合わせください。

2.特急券・座席指定券

(1)特例措置の条件

2021年4月25日から緊急事態宣言が適用されたことに伴いご旅行を取りやめ、払いもどしを希望される場合で、以下の条件を満たす特急券・座席指定券が払いもどしの対象となります。

緊急事態宣言期間(2021年4月25日から2021年6月20日まで)を有効期間に含むこと。

(2)取扱期間

2022年9月30日まで

(3)払いもどしのお取扱い方

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。)手数料は後日、積立ポイントへお戻しいたします。

※ 本取扱い開始前(2021年4月24日以前)に特急券・座席指定券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。

(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

(1) 特例措置の条件

2021年4月25日から緊急事態宣言が適用されたことに伴いご旅行を取りやめるため、払いもどしを希望される場合で、以下の条件を満たす普通乗車券が払いもどしの対象となります。

緊急事態宣言期間(2021年4月25日から 2021年6月20日まで)をその有効期間に含むこと。

(2) 取扱期間

2022年9月30日まで

(3) 払いもどしの取扱方

無手数料により払いもどしを行います。

※ 本取扱い開始前(2021年4月24日以前)に普通乗車券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。

(4) 取扱箇所

西武線全駅(小竹向原を除く)

4. 回数乗車券

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。

(1) 特例措置の条件

2021年4月25日から緊急事態宣言が適用されたことに伴い、払いもどしを希望される場合で、以下のすべての条件を満たす回数乗車券が払いもどしの対象となります。

① 2021年4月24日までに購入されたものであること。

② 緊急事態宣言期間(2021年4月25日から 2021年6月20日まで)の全部または一部期間をその有効期間に含むこと。

③ 当該回数乗車券の券面表示区間に緊急事態宣言の対象地域(東京都)に所在する駅が含まれていること。

(2) 取扱期間

2022年9月30日まで

(3) 払いもどしの取扱い

2021年4月24日にお申し出されたものとみなして、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。

※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。

(4)取扱箇所

西武線全駅(小竹向原を除く)

5. 団体乗車券

(1)特例措置の条件

2021年4月25日から緊急事態宣言が適用されたことに伴いご旅行を取りやめるため、払いもどしを希望される場合で、以下の条件を満たす団体乗車券が払いもどしの対象となります。

緊急事態宣言期間(2021年4月25日から 2021 年 6 月 20 日まで)の全部または一部期間をその有効期間に含むこと。

(2)取扱期間

2022 年 9 月 30 日まで

(3)払いもどしの取扱方

無手数料により払いもどしを行います。

※ 本取扱い開始前(2021年 4 月 24 日以前)に団体乗車券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。

(4)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

(1)特例措置の条件

2021年4月25日から緊急事態宣言が適用されたことに伴いご旅行を取りやめるため、払いもどしを希望される場合で、以下の条件を満たす企画乗車券が払いもどしの対象となります。

緊急事態宣言期間(2021年 4 月 25 日から 2021 年 6 月 20 日まで)の全部または一部期間をその有効期間に含むこと。

(2)取扱期間

2022 年 9 月 30 日まで

(3)払いもどしの取扱方

無手数料により払いもどしを行います。

※ 本取扱い開始前(2021年 4 月 24 日以前)に企画乗車券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。

(4)取扱箇所

当該企画乗車券発売箇所

以 上