

2020年6月10日
九州旅客鉄道株式会社

新型コロナウイルスの影響に伴うきっぷ及び定期券の払いもどしについて

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19日より都道府県間をまたぐ移動の自粛が解除されることを受けまして、無手数料による払いもどしは2020年6月18日までにお申し出いただいた取扱いとさせていただきます。

●きっぷ

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、手数料をいただくずに払いもどしいたします（普通回数券のみ手数料をいただきます。）。

※きっぷの有効期間内で、かつ、2020年6月18日までに駅窓口で払いもどしをお申し出いただいた場合に限りです。

※特措法に基づく「緊急事態宣言」発出に伴う外出自粛要請の措置により、2020年4月7日から2020年5月25日を有効期間内に含むきっぷについては、2020年6月19日以降にお申し出があった場合でも、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。2021年5月26日までに駅窓口で払いもどしをお受けください。ただし、2020年4月9日以降に購入した東海道・山陽新幹線の「新幹線回数券」（6枚つづり）はこの取扱いの対象外です（実際に駅窓口で払いもどしをお申し出になった日より払いもどしの取扱いを行います）。

※JR九州インターネット列車予約できっぷをご予約いただいたお客さまは、予約サイトの【重要なお知らせ】欄をあわせてご確認ください。

※旅行会社が発売する宿泊施設等とセットになった旅行商品をお持ちのお客さまは、お求めになった旅行会社にお問い合わせください。

●定期券

新型コロナウイルスの影響により小学校、中学校、高等学校、特別支援学校が休校となったため、2020年6月18日以前にご購入された通学定期券を払いもどす場合につきましては、後日お申し出いただいた場合でも、「最後に登校した日」にお申し出いただいたものとみなしてお取扱いいたします（最後に登校した日の翌日以降に当該通学定期券を使用した場合を除きます）。払いもどしのお手続きの際に、最後に登校した日をお申し出ください。

なお、払いもどしの際には「通学定期券の有効期間開始日から最後に登校した日」までご使用いただいたとして、弊社規定による払いもどしの計算を行い、所定の払いもどし手数料を差し引いた額を払いもどします。払いもどし額がない場合もございますので、

あらかじめご了承ください。

また、このお取扱いは、当該通学定期券のご購入日から1年以内であればお受けいただくことができます。学校再開後に使用する通学定期券をお求めいただく際にお申し出いただくこともできますので、駅窓口の混雑防止にお客さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。

(注)「緊急事態宣言」発出に伴う外出自粛要請の措置により、2020年4月7日から2020年5月25日を有効期間内に含む通勤定期券及び大学生相当(大学・短大・専門学校等)の通学定期券については、2020年4月7日を最終使用日として計算した額を払いもどします。また、2020年4月8日から2020年5月25日の間に使用された場合は、最後に使用した日にお申し出いただいたものとみなして計算した額を払いもどします(いずれも所定の払いもどし手数料がかかります。)。2021年5月26日までに駅窓口で払いもどしをお受けください。

(注)定期券の払いもどしの際は、駅窓口備え付け「再発行・払いもどし・変更申込書」のご記入、及び「公的証明書(免許証・学生証等)」のご呈示が必要です。

●特急用定期券(エクセルパス)

2020年5月2日～5月6日の在来線特急列車運休に伴い、特急用定期券(エクセルパス)をご利用のお客さまにつきましては、特急料金相当額(5日間分)を払いもどします。
※お手持ちの特急用定期券(エクセルパス)の有効期間に5月2日から5月6日を含む場合に限りです。

なお、払いもどしはお手持ちの特急用定期券(エクセルパス)の有効期間終了後にお取り扱いいたします。また、このお取扱いは当該特急用定期券(エクセルパス)のご購入日から1年以内であればお受けいただくことができます。次回、特急用定期券(エクセルパス)をお求めいただく際にお申し出いただくこともできますので、駅窓口の混雑防止にお客さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。