

新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う乗車券類の払いもどしについて

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等を受け、ご旅行を見合わせるお客さまに対しては、当社では下記の対応をいたします。

1 乗車券類の払いもどし

【対象のお客さま】

以下の乗車券類については、「緊急事態宣言」の発出に伴う外出自粛等を事由として以下の乗車券類の払いもどしを希望されるお客さま

- ① 普通乗車券 ② 特別急行券 ③ フリーパス・クーポン券（使用開始前のもの）

※ 「小田急チケット10」は除く

【払いもどしの条件】

次の条件を全て満たす場合、有効期間経過後であっても、有効期間内にお申し出があったものとして、無手数料による払いもどしをいたします。

- 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 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

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。

2 定期乗車券の払いもどし

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、払いもどしをお受けいただくことはできません。

(1) 定期乗車券の取り扱い

【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として定期乗車券（通勤定期乗車券・通学定期乗車券）の払いもどしを希望されるお客さま

【払いもどしの条件】

次の条件を全て満たす場合、有効期間経過後であっても、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、下記の方法による払いもどしをいたします。

- 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乗車券の有効期間に含まれていること

【払いもどしの方法】

次の条件に該当する日を最終使用日とみなし、1ヵ月単位で計算した額（最終使用日とみなす日が当該定期乗車券の使用開始後7日以内の場合は、ご利用日数相当分の往復運賃を差し引いた額・所定の手数料がかかります）を払いもどしいたします。

- (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
- ① 未使用の場合 当該定期券の有効開始日の前日
 - ② 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

(2) 定期乗車券の払いもどし額の計算方法

【1ヵ月単位での払いもどし計算方法】

払いもどし額＝定期運賃（券面の金額）－使用経過月数に相当する定期運賃－手数料 220 円

【使用経過月数に相当する定期運賃の算出方法】

- ① 使用経過月数 1ヶ月 …… 1ヶ月の定期旅客運賃
- ② 使用経過月数 2ヶ月 …… 1ヶ月の定期旅客運賃の2倍の額
- ③ 使用経過月数 3ヶ月 …… 3ヶ月の定期旅客運賃
- ④ 使用経過月数 4ヶ月 …… 1ヶ月と3ヶ月の定期旅客運賃の合算額
- ⑤ 使用経過月数 5ヶ月 …… 3ヶ月と1ヶ月の2倍の定期旅客運賃の合算額

※ 1ヵ月未満の使用経過日数は、1ヵ月使用したものと計算します。

※ 定期乗車券の払いもどしの際は、ご本人確認ができる証明書（通学定期券の場合は、学生証または通学定期乗車券購入兼用の証明書）をご持参ください。

3 「小田急チケット10」および「特殊割引回数乗車券」の払いもどし

【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として「小田急チケット10」もしくは「特殊割引回数乗車券」の払いもどしを希望されるお客さま

【払いもどしの条件】

次の条件を全て満たす場合、有効期間経過後であっても、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、下記の方法による払いもどしをいたします。

- 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券種の有効期間に含まれていること

【払いもどしの方法】

下記の計算方法により算出した額（手数料がかかります）を払いもどしいたします。

【「小田急チケット10」および特殊割引回数乗車券の払いもどし計算方法】

払いもどし額＝発売額（券面の金額）－当該区間の普通運賃（10円運賃）×使用券片数－手数料 220 円

※ 「小田急チケット10」については、未使用券片のほかに表紙が必要となります。

4 旅行会社が発行する旅行商品のお取り扱い

旅行会社が発行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。

5 その他

(1) 払いもどし対応期間

緊急事態措置の実施期間の最終日の翌日から起算して1ヵ年以内といたします。

(2) 払いもどし箇所

① 定期乗車券

小田急線定期券売り場 https://www.odakyu.jp/ticket/commuter_pass/index.html

② 定期乗車券を除く乗車券類（普通乗車券・特急券・小田急チケット10等）

小田急線各駅