

2020年5月25日

各位

西武鉄道株式会社

新型コロナウイルス感染防止に伴う緊急事態宣言発出による  
定期乗車券に関するご案内

1. 申込書・申請書

定期券窓口での定期乗車券の新規購入、払いもどし等の際、申込書・申請書の記入が必要です。

今後、定期乗車券の払いもどしやご購入されるお客さまによる定期券窓口の混雑が予想されます。申込書・申請書は駅でご用意しておりますが、密集・密接の防止とお待ちいただく時間を短縮するため、下記リンク先からもダウンロードできますので事前のご記入・ご持参のご協力をお願いいたします（※通信費、用紙代はお客さまのご負担となります）。

なお、自動券売機で定期乗車券を購入する場合は、申込書のご提出は不要です。

(1) 購入の申込書は[こちら](#)（PASMO・定期券購入申込書兼個人情報変更申込書）。

(2) 払いもどしの申請書は[こちら](#)（PASMO払いもどし・定期券消去申請書）

2. 定期券窓口の混雑について

緊急事態宣言解除に伴い、6月1日(月)以降、定期券窓口の混雑が予想されます。定期乗車券の購入をご希望のお客さまはお時間に余裕をもってお買い求めください。また緊急事態宣言発出後、未使用の定期乗車券の払いもどしをご希望のお客さまは新しい定期乗車券をご購入する前に、駅係員へお申し出ください。下の「4.よくあるご質問(1)A.5」に記載されている29駅でのお取り扱いをご案内させていただきます。

3. 感染防止についてお客さまへのお願い

- ・定期乗車券購入のために列にお並びの際は、間隔をあけてお並びください。
- ・列にはご購入されるお客さまお一人でお並びいただきますようお願い申し上げます。
- ・混雑による感染拡大防止のため、混雑時間帯をなるべく避けてご購入ください。

閑散予想時間帯：7時～15時

4. よくあるご質問

(1) 払いもどし

- Q.1 3月31日から有効1ヵ月間(3/31～4/30)の定期乗車券を所持しているのですが、4月7日に発出された緊急事態宣言により、4月7日以降、使用していないのですが、払いもどしは可能ですか？
- A.1 誠に申し訳ございません。緊急事態宣言の発出の場合でも、払いもどしは、払いもどしお申し出日から1ヵ月以上有効期間が残っている場合に一ヵ月単位、もしくは7日以内ご使用の場合に払いもどしを行います。特別措置は「払いもどしのお申し出日を遡る」お取扱いのみですので、ご了承ください。

例えば、4月1日から有効1ヵ月間(4/1～4/30)の定期乗車券を所持され、4月7日に発出された緊急事態宣言により、4月7日以降、使用していない場合は、お申し出が4月7日となり、7日以内のご使用となるため払いもどしをいたします。(所定の算式により計算し、お返しできる金額がない場合もございます。)

緊急事態宣言発出による払いもどしに関しては下記のリンク先をご覧ください。

[https://www.seiburailway.jp/news/information/20200424\\_tickets\\_information.pdf](https://www.seiburailway.jp/news/information/20200424_tickets_information.pdf)

Q.2 3月31日から有効3ヵ月間(3/31～6/30)の定期乗車券や4月1日から有効6ヵ月間(4/1～9/30)の定期乗車券なら、払いもどしは可能ですか？

A.2 可能です。

ただし、払いもどしお申し出日は4月7日となります。尚、手数料220円も必要です。詳しい計算方法は、下記のリンク先をご覧ください。

<https://www.seiburailway.jp/cs/4040/index.html>

Q.3 4月7日に緊急事態宣言発出された後、4月10日に定期乗車券の区間を仕事のため使用し、それ以降は使用していない場合、払いもどし申出日はいつになりますか？

A.3 最後に使用した日をお申し出日としてお取り扱いしますので、4月10日をお申し出日といたします。また、4月10日を起点として1ヵ月以上、有効期間が残っている場合もしくは有効開始から7日以内であれば払いもどしは可能ですが、1ヵ月未満の場合はお取り扱いできませんので、ご了承ください。

Q.4 払いもどし可能なPASMO定期券を所持していますが、緊急事態宣言解除により新しいPASMO定期乗車券を購入する場合はどうしたらいいですか？

A.4 払いもどし対象のPASMO定期券を、払いもどしせずに新規購入してしまうと払いもどしできなくなりますので、購入前に払いもどしをしてください。

Q.5 定期乗車券の払いもどしは全駅で可能ですか？

A.5 誠に申し訳ございません。下記の29駅で7時00分から20時00分までお取り扱いしております。  
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、鷲ノ宮、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

Q.6 定期乗車券を払いもどしする場合、必要なものは何ですか？

A.6 下記のものが必要です。

(1)PASMO 払いもどし・定期券消去申請書(※駅に設置しておりますが、下記のリンク先からもダウンロードできます。ただし、通信費、用紙代はお客さまのご負担となります。)

払いもどしの申請書は[こちら](#)(PASMO払いもどし・定期券消去申請書)

(2)ご本人の確認ができる公的証明書(例:運転免許証等)

(3)定期乗車券をクレジットカードで購入された場合は、購入時点のクレジットカードをクレジットカードの名義人ご本人がお持ちください。

Q.7 払いもどしを扱っていない駅から払いもどし取扱駅へ行く場合は、どうしたらいいですか？

A.7 払いもどしお取扱い駅が定期乗車券の区間内に含まれても、駅係員にお申し出いただき、払いもどし取扱駅までのきっぷをお買い求めください。  
払いもどし取扱駅できっぷを無手数料で払いもどし、お帰りのきっぷをお渡しします。

Q.8 Suica 定期券の払いもどしも西武鉄道でできますか？

A.8 誠に申し訳ございません。Suica の払いもどしは JR 東日本でお願いします。

## (2)購入

Q.9 4月1日から大学に進学したのですが、学校が再開していないため通学証明書を学校からもらって  
おりませんが、通学定期乗車券を購入できますか？

A.9 誠に申し訳ございません。進学の場合は、通学証明書または通学定期乗車券購入兼用の証明書を学  
校から交付してもらってください。

なお、中学校から高等学校へ進学した場合等も同様です。

通学証明書等の詳しいお取扱いは、下記のリンク先の4ページをご覧ください。

[https://www.seiburailway.jp/news/information/20200424\\_tickets\\_information.pdf](https://www.seiburailway.jp/news/information/20200424_tickets_information.pdf)

Q.10 定期乗車券を購入できる駅はどこですか？

A.10 西武線全駅の「定期券」表示のある自動券売機および池袋、大泉学園、所沢、西武新宿、高田馬場、  
田無駅にある定期券窓口で発売しております。

<https://www.seiburailway.jp/ticket/commutation-ticket/index.html>

なお、払いもどし対象のPASMO定期券を所持している場合は、先に払いもどし取扱駅(A.5を参  
照)で払いもどしを行ってから購入してください。

以 上