

こんなときは、どうするの？

紛失してしまったとき

記名SAPICA・SAPICA定期券は、万一紛失しても再発行することができます。紛失再発行のお申し込み手続き後、カード残額とポイント、定期券を移行した新しいカードをお渡しします。

記名SAPICA、SAPICA定期券を紛失した場合

1 地下鉄駅窓口・定期券発売所、バス営業所・ターミナル窓口などにて、紛失再発行のお申し込み

所定の申込書にご記入 + 公的証明書(運転免許証など)をご呈示
紛失による再発行登録・紛失したSAPICAの使用停止手続き
紛失再発行整理票のお受け取り



再発行お申し込み日の翌営業日から14日以内
14日を過ぎますと再度お申し込みが必要です。



2 紛失再発行整理票に記載された窓口にて、新しいSAPICAの再発行手続き

持参するもの 紛失再発行整理票 + 公的証明書 + 再発行手数料500円 + デPOSIT500円



手続き完了



紛失したカードを発見した場合

再発行手続きが完了した後、デPOSIT500円を返却いたしますので、地下鉄駅窓口・定期券発売所、バス営業所・ターミナル窓口などにお申し出ください。デPOSIT返却の際には、発見されたSAPICA、公的証明書(運転免許証など)が必要です。

クレジットカード一体型SAPICAは、デPOSITの返却はありません。

クレジットカード一体型SAPICAを紛失した場合

- 1** お客さまにて提携事業者(銀行など)へご連絡
ご連絡いただけない場合、クレジット機能の利用停止が行われず、新しい一体型SAPICAも送付されません。



- 2** 地下鉄駅窓口・定期券発売所、バス営業所・ターミナル窓口などにて、紛失再発行のお申し込み
所定の申込書にご記入+ 公的証明書(運転免許証など)をご呈示
紛失による再発行登録・紛失した一体型SAPICAのSAPICA機能の使用停止手続き
紛失再発行整理票をお受け取り

有効期間内の定期券(有効期間の最終日のものを除く。)を搭載している場合は、再発行登録日の翌営業日から有効期限までに紛失再発行整理票に記載された窓口で、紛失再発行整理票と公的証明書をご呈示いただくと定期券に代わる代用証を発行することができます。



- 3** 提携事業者(銀行など)から新しい一体型SAPICAが到着
到着した時点ではSAPICA機能をご利用いただけませんので、すみやかに以下の手続きを行ってください。



- 4** 紛失再発行整理票に記載された窓口にて、新しい一体型SAPICAの再発行手続き
持参するもの 紛失再発行整理票 + 新しい一体型SAPICA + カードと同封された案内状
+ 公的証明書 + 再発行手数料500円 + 代用証(発行された場合のみ)



手続き完了



ご注意ください

- SAPICA購入時にご登録いただいた氏名・生年月日・性別などの情報をもとに該当するSAPICAを特定し手続きを行いますので、購入時に誤った情報が登録されていますと再発行ができません。
- 一度紛失再発行のお申し込みをしますと、取り消すことができません。
- お渡しした再発行整理票を紛失すると、再発行できませんので、大切に保管してください。
- SAPICAの種類により再発行窓口が異なりますので、必ず紛失再発行整理票をご確認願います。
- 紛失したSAPICAの使用停止手続きが完了するまでの間に使用された場合の損害については、補償いたしかねます。
- 提携事業者(銀行など)においても、再発行手数料がかかる場合がございますので、提携事業者にご確認ください。

こんなときは、どうするの？

使えなくなったとき

カードの不具合などでSAPICAが使用できなくなったときは再発行することができます。障害再発行のお申し込み手続き後、カード残額とポイント、定期券を移行した新しいカードをお渡しします。

無記名SAPICA、記名SAPICA、SAPICA定期券が 使えなくなった場合

1 地下鉄駅窓口・定期券発売所、バス営業所・ターミナル窓口などにて、障害再発行のお申し込み

所定の申込書にご記入 + 使えなくなったSAPICAをご呈示
障害による再発行登録・使えなくなったSAPICAの使用停止手続き
障害再発行整理票のお受け取り



再発行お申し込み日の翌営業日から14日以内
14日を過ぎますと再度お申し込みが必要です。



2 障害再発行整理票に記載された窓口にて、新しいSAPICAの再発行手続き

持参するもの **障害再発行整理票 + 使えなくなったSAPICA**



手続き完了



クレジットカード一体型SAPICAが使えなくなった場合

1

お客さまにて提携事業者(銀行など)へご連絡
ご連絡いただけない場合は、新しい一体型SAPICAが送付されません。



2

地下鉄駅窓口・定期券発売所、バス営業所・ターミナル窓口などにて、障害再発行のお申し込み

所定の申込書にご記入 + 使えなくなった一体型SAPICAをご呈示
障害による再発行登録・使えなくなった一体型SAPICAの使用停止手続き
障害再発行整理票のお受け取り

有効期間内の定期券(有効期間の最終日のものを除く。)を搭載している場合は、再発行登録日の翌営業日から有効期限までに障害再発行整理票に記載された窓口で、障害再発行整理票・使えなくなった一体型SAPICAをご呈示いただくと、定期券に代わる代用証を発行することができます。



3

提携事業者(銀行など)から新しいカードが到着
到着した時点ではSAPICA機能はご利用いただけませんので、すみやかに以下の手続きをしてください。



4

障害再発行整理票に記載された窓口にて、新しい一体型SAPICAの再発行手続き

持参するもの 障害再発行整理票 + 使えなくなった一体型SAPICA + 新しい一体型SAPICA
+ カードと同封された案内状 + 代用証(発行された場合のみ)



手続き完了



ご注意ください

- SAPICAの裏面に記載されているカード番号をもとに該当するSAPICAを特定し手続きを行いますので、カード番号が判読できない場合は、再発行することができません。
- 一度障害再発行のお申し込みをしますと、取り消すことができません。
- お渡しした再発行整理票を紛失すると、再発行できませんので、大切に保管してください。
- SAPICAの種類により再発行窓口が異なりますので、必ず障害再発行整理票をご確認願います。
- 使用できなくなった原因がお客さまにある場合は、再発行手数料500円、新しいSAPICAのデポジット500円が必要となります。なお、使えなくなったSAPICAのデポジットを返却することはできません。(クレジットカード一体型SAPICAはデポジット500円をいただきません。再発行手数料のみとなります。)

こんなときは、どうするの？

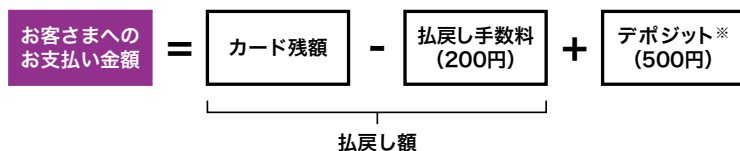
払い戻したい

SAPICAが不要になったときは、払い戻しすることができます。

また、定期券機能のみを払い戻し、引き続き記名SAPICAとしてご利用いただくこともできます。

無記名SAPICA・記名SAPICAが不要になったとき

カード残額から払戻し手数料(200円)を差し引いた金額とデポジット[※]500円を払い戻しますの
で、地下鉄駅窓口・定期券発売所、バス営業所・ターミナル窓口などでお手続きください。記名
SAPICAの払い戻しには、カードの記名人ご本人であることを確認するため、公的証明書(運転免
許証など)が必要です。



○カード残額が200円以下の場合、払戻し額は0円となります。その場合は、デポジット[※]500円のみ返却いたします。
※クレジットカード一体型SAPICAの場合は、デポジットの返却はございません。



ご注意ください

- カードを返却せずに、カード残額のみを払い戻すことはできません。
- SAPICAポイントは、払い戻しできません。失効いたします。
- クレジットカード一体型SAPICAのSAPICA機能の払い戻しを行う場合は、先に提携事業者(銀行など)にてクレジット機能の解約手続きを行ったうえ、有効期間内に払い戻しを行ってください。
- 1円単位のカード残額がある場合は、10円単位に切り上げて払い戻しいたします。

SAPICA 定期券が不要になったとき

定期券の払戻し可能額とカード残額の合計から払戻し手数料(500円)を差し引いた金額とデポジット※500円を払い戻します。定期券を購入した事業者の定期券取扱い窓口でお手続きください。払い戻しの際には、カードの記名人ご本人であることを確認するため、公的証明書(運転免許証など)が必要です。

$$\begin{array}{c} \text{お客さまへのお支払い金額} = \text{定期券の払戻し可能額} + \text{カード残額} - \text{払戻し手数料(500円)} + \text{デポジット※(500円)} \\ \hline \text{払戻し額} \end{array}$$

○定期券の払戻し可能額とカード残額の合計が少額の場合、払戻し額が0円となる場合があります。

その場合は、デポジット※500円のみ返却いたします。

※クレジットカード一体型SAPICAの場合は、デポジットの返却はございません。

SAPICA 定期券の定期券機能のみが不要になったとき

定期券の払戻し可能額から払戻し手数料(500円)を差し引いた金額を払い戻します。定期券を購入した事業者の定期券取扱い窓口でお手続きください。払い戻しの際には、カードの記名人ご本人であることを確認するため公的証明書(運転免許証など)が必要です。定期券機能を払い戻した後も、引き続き、記名SAPICAとしてご利用いただけます。カード残額はそのまま残ります。

$$\begin{array}{c} \text{お客さまへのお支払い金額} = \text{定期券の払戻し可能額} - \text{払戻し手数料(500円)} \\ \hline \text{払戻し額} \end{array}$$

クレジットカード一体型SAPICAのクレジット機能のみを解約したい時は…

先に提携事業者(銀行など)にてクレジット機能の解約手続きを行ってください。

その後、地下鉄駅窓口・定期券発売所、バス営業所・ターミナル窓口にて解約した一体型SAPICA、公的証明書(運転免許証など)、デポジット500円をご持参のうえ、通常のSAPICAへ情報の移し替えをお申し出ください。

なお、定期券機能(有効期限切れのものを含む)を搭載した一体型SAPICAの移し替えは、定期券を購入した事業者の定期券取扱い窓口でのお手続きとなります。

こんなときは、どうするの？

Q&A

Q1 SAPICA定期券でSAPICAポイントはつきますか？

A

定期券区間内のみでのご利用の場合はSAPICAポイントはつきません。事前にチャージ(入金)したSAPICA定期券で、定期券区間の乗り越し分を改札機や運賃箱で自動精算した場合やきっぷを購入した場合などは、SAPICAポイントがたまります。

Q2 SAPICAが使用できません。どうしてでしょうか？

A

次のことを確認していただき、それでもご利用いただけない場合は、地下鉄駅窓口またはバス営業所・ターミナル窓口にご相談ください。

- ①改札機や運賃箱のカード読み取り部へゆっくりと確実にタッチする。
- ②改札機や運賃箱のカード読み取り部とSAPICAの間に、Kitacaなどの他のICカードや、金属・銀紙・ICカード運転免許証など電波をさえぎるものがないか確認する。
- ③カード残額が不足していないか確認する。
- ④クレジットカード一体型SAPICAの有効期限を確認する。
- ⑤福祉割引SAPICAの有効期限を確認する。
- ⑥こども用SAPICAの有効期限を確認する。

Q3 チャージ(入金)をした場合、領収書は発行されますか？

A

地下鉄駅の券売機でのSAPICAの購入、地下鉄駅の券売機・精算機・入金専用機でのチャージの際は、機器で領収書の発行ができますので現金を投入する前または投入直後に領収書ボタンを押してください。地下鉄駅の定期券発売所、バス営業所・ターミナル窓口やチャージ可能な店舗のレジでは、領収書の発行について係員または店員へお申し出ください。なお、バス・市電の運賃箱では領収書は発行できません。

Q4

1,000円チャージ(入金)するつもりが、
誤って5,000円チャージしてしまいました。
返金は可能ですか？

A

誤ってチャージした場合は、チャージした当日、未使用の場合に限り、直前のチャージを手数料なしで返金いたします。連続してチャージ操作を行った場合は、最後に行ったチャージ分のみが返金の対象となります。例えば、3,000円チャージした直後に5,000円チャージした場合、5,000円のみが返金できます。返金は、チャージを行った事業者の窓口のみの対応となります。なお、バス・市電の運賃箱で誤ってチャージした場合は、返金できません。

Q5

定期券の有効期限が切れた後も利用できますか？

A

有効期限切れのSAPICA定期券もチャージ(入金)することによりご利用いただけます。なお、地下鉄駅の定期券発売所、バス営業所・ターミナル窓口で券面の定期券の情報を消して記名SAPICAに変更することもできます。

Q6

中学生になりました。
こども用SAPICAをそのまま使えますか？

A

使用することはできません。大人用SAPICAに変更する必要があります。記名SAPICAは地下鉄駅の券売機で変更を行うか、定期券発売所またはバス営業所・ターミナル窓口にお申し出ください。SAPICA定期券の場合は、有効期限切れの場合も含め、定期券を購入した事業者の定期券取扱い窓口にお申し出ください。

Q7

記名SAPICA・SAPICA定期券を、
記名人以外が使用することは可能ですか？

A

使用することはできません。
記名SAPICA・SAPICA定期券は、記名人のみご利用いただけます。

Q8

**SAPICAに登録している名前や電話番号が変わった
(または、間違えて登録した)のですが、
どうすればよいですか？**

A

お客さまご本人であることを確認するための公的証明書(運転免許証など)をご用意のうえ、記名SAPICAの場合は地下鉄駅窓口・定期券発売所、バス営業所・ターミナル窓口、SAPICA定期券の場合は、有効期限切れのものを含め、定期券を購入した事業者の定期券取扱い窓口にお申し出ください。登録の際にお客さまのお名前や生年月日などに誤りがありますと、再発行や払い戻しができない場合があります。また、他人への名義変更はできません。なお、クレジットカード一体型SAPICAの氏名変更の場合は、あらかじめ提携事業者(銀行など)へのお手続きをお願いいたします。

Q9

**カード残額で別のSAPICAや
定期券などを購入することはできますか？**

A

購入することはできません。
お買い求めの際は、現金でご購入ください。

Q10

磁気や紙の定期券をSAPICAに移し替えることはできますか？

A

SAPICAに移し替え可能です。
定期券を購入した事業者の定期券取扱い窓口にお申し出ください。

Q11

**携帯電話やスマートフォンを
SAPICAとして利用することはできますか？**

A

ご利用いただけません。

Q12

SAPICAの券面印字が薄くなってきましたが、
どうすればよいですか？

A

再印字を行いますので、記名SAPICAにつきましては、地下鉄駅窓口・定期券発売所、バス営業所・ターミナル窓口、SAPICA定期券につきましては、定期券を購入した事業者の定期券取扱い窓口にお申し出ください。

Q13

2人分のバス運賃を1枚のSAPICAで
支払うことはできますか？

A

スムーズな乗り降りのため、おひとり様1枚のご利用をおすすめいたしますが、バス・市電では複数人分のお支払いについて、乗務員にお申し出いただくことでご利用いただけます。なお、地下鉄への乗り継ぎをご希望の方は、乗継券をご購入ください。

Q14

KitacaやSuicaなどを使用することはできますか？

A

札幌圏の地下鉄・バス・市電でのご利用やチャージ(入金)はSAPICA同様行えます。(一部取り扱えない機器があります。)乗継割引も自動的に適用されますが、SAPICAポイントはたまりません。また、SAPICA電子マネー加盟店で電子マネーとしてはご利用いただけません。(ただし、SAPICA電子マネー加盟店がKitacaやSuicaなどの電子マネー加盟店にもなっている場合を除きます。)

なお、SAPICA以外にご利用いただけるカードは、KitacaやSuicaの他、PASMO、manaca(マナカ)、TOICA、PiTaPa、ICOCA、はやかけん、nimoca、SUGOCAです。

- 「Kitaca」は、北海道旅客鉄道株式会社の登録商標です。
- 「Suica」は、東日本旅客鉄道株式会社の登録商標です。
- 「PASMO」は、株式会社パスモの登録商標です。
- 「manaca」・「マナカ」は、株式会社名古屋交通開発機構および株式会社エムアイシーの登録商標です。
- 「TOICA」は、東海旅客鉄道株式会社の登録商標です。
- 「PiTaPa」は、株式会社スルッとKANSAIの登録商標です。
- 「ICOCA」は、西日本旅客鉄道株式会社の登録商標です。
- 「はやかけん」は、福岡市交通局の登録商標です。
- 「nimoca」は、西日本鉄道株式会社の登録商標です。
- 「SUGOCA」は、九州旅客鉄道株式会社の登録商標です。