

福祉パス更新に関する Q&A

Q 1 自分の福祉パスの有効期限を知りたい。

A 福祉パスのおもて面に「有効期限 20XX年X月末」のように表示されています。また、同封の申請書のおもて面の中段にも有効期限が表示されています。どちらかでご確認ください。

Q 2 福祉パスの有効期限が切れるとどうなるのか？

A バスや電車で福祉パスを利用できなくなります。
引き続き福祉パスを利用したい場合は、申請期限までに同封の申請書で更新の手続きを行ってください。

Q 3 福祉パスのチャージ残高を知りたい。

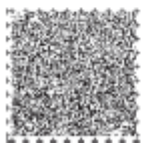
A 福祉パスをご利用の際に、バスの運賃箱や駅の改札機に「利用金額」と「チャージ残高」が表示されます。また、駅の券売機でも残高を確認できます。

Q 4 チャージ残高はいつごろ振り込まれるのか？
また、振込先は本人以外の名義の口座でもよいのか？

A 同封の申請書を申請期限までにご返送いただいた場合、有効期限の約 2 か月後までに指定口座に振り込みます。振込先は本人以外の名義の口座に指定することもできます。その場合、申請の際に口座名義人の本人確認書類の写しを添付してください。

Q 5 更新の際に「カードの氏名」を変更することはできるのか？

A 変更はできません。変更をご希望の場合、「福祉パス」「氏名が確認できる証明書類」「資格確認書類」をご持参のうえ、お住まいの区の区役所・支所で手続きを行ってください。



Q 6 福祉パスは持っているが壊れている。更新できるのか？

A 利用停止の手続きをしていなければ、更新できます。
同封の申請書で更新の手続きを行ってください。

Q 7 福祉パスを紛失してしまった。再発行の手続きを知りたい。

A 以下の流れで手続きを進めてください
①PiTaPaコールセンター紛失・盗難デスク(0570-014-999)」に電話
②後日、「事故カード手続きのご案内」が届く
③「事故カード手続きのご案内」と「資格確認書類」をご持参のうえ、お住まいの区の区役所・支所で再発行手続き

Q 8 福祉パスを紛失してしまった。もう使わないので払戻しをしたい。

A 以下の流れで手続きを進めてください
①PiTaPaコールセンター紛失・盗難デスク(0570-014-999)」に電話
②後日、「事故カード手続きのご案内」が届く
③「事故カード手続きのご案内」と「資格確認書類」をご持参のうえ、お住まいの区の区役所・支所で利用停止手続きを行ってください。

Q 9 福祉パスはいつどのように届くのか

A 更新申請書を申請期限までに受理できたものについては、福祉パス有効期限月の中旬頃に届くように簡易書留で発送します。
不在のため受け取れなかった場合、不在票が入り、7日間郵便局で保管されます。お早めに再配達の手配をしてください。

Q 10 福祉パスの受取方法は郵送のみなのか？

A 原則、郵送です。
郵送での受け取りが難しく、区役所・支所での受取りをご希望の方は、お住まいの区の区役所・支所へ連絡ください。

神戸市 連絡先一覧



更新手続きに関してご不明な点は、下記までお問い合わせください。

神戸市行政事務コールセンター福祉パス更新係
電話:078-291-5952 FAX:078-291-5953
E-mail : pwd-kobe_gyosei_call@persol.co.jp
【受付時間】午前8時45分～午後5時30分(土日祝・年末年始除く)

※右のマークは音声コードです。
目の不自由な方に、音声でご案内します。

