事故などの場合の取扱い

列車が運転できない場合

▼ きっぷをお求めになる前

列車が運転できない区間を発着または通過となるきっぷの発売を中止します。また、バスなど他の方法で連絡できるようになった場合や他の経路をう回して運転する場合、その区間は開通したものとしてきっぷを発売することがあります。

▼ すでにきっぷをお持ちの場合

旅行を取り止める場合は、運賃・料金の全額をお返しします。また、旅行の途中で取り止める場合は、お乗りにならない区間の運賃はお返しします。その場合、運転をとりやめた列車の特急・急行料金などは全額お返しします。

▼ 乗車中の特急列車が目的地までの途中駅で運転をとりやめた場合は、後続の特急・急行列車（運転をとりやめた列車が急行列車の場合は急行列車）にご乗車になれます。この場合、運転をとりやめた列車の特急・急行料金は全額お返しいたします。ただし、品川～東京間（東海道新幹線を含む）、上野～東京・品川間及び東北、上越、北陸新幹線の上野～東京間のみ運転をとりやめた場合は、特急・急行料金の差額のみのお返しとなります。寝台料金は、使用開始後朝6時までの間に一部区間または全区間をご利用いただけなかった場合に限り、全額お返しします。

▼ そのほか出発駅へ無料でお戻りになることもできます。この場合は運賃・料金の全額をお返しします。

▼ 定期券については、5日以上連続して不通の場合に限り有効期間の延長や払いもどしをいたします。

▼ おトクなきっぷについては、商品によって払いもどしなどのお取扱いが異なりますので、係員におたずねください。

列車が遅れた場合

▼ 特急・急行列車が、到着時刻より2時間以上遅れた場合は、特急・急行料金の全額をお返しします。

▼ 列車が遅れたことによって、乗り換え列車に接続しなかったため、お約束の到着時刻より2時間以上遅れる場合で、途中で旅行を取り止めるときや出発した駅までお戻りになるときのお取扱いは列車が運転できない場合と同様です。

▼ おトクなきっぷについては、商品によって払いもどしなどのお取扱いが異なりますので、係員におたずねください。