第５款　運行不能及び遅延

（列車の運行不能・遅延等の場合の取扱方）

第 282 条　旅客は、旅行開始後又は使用開始後に、次の各号の１に該当する事由が発生した場合には、事故発生前に購入した乗車券類について、当該各号の１に定めるいずれかの取扱いを選択のうえ請求することができる。ただし、定期乗車券及び普通回数乗車券を使用する旅客は、第 284 条に規定する無賃送還（定期乗車券による無賃送還を除く。）、第 285 条に規定する他経路乗車又は第 288 条に規定する有効期間の延長若しくは旅客運賃の払いもどしの取扱いに限って請求することができる。

(1) 列車が運行不能となったとき

イ　第 282 条の２に規定する旅行の中止並びに旅客運賃及び料金の払いもどし

ロ　第 283 条に規定する有効期間の延長

ハ　第 284 条に規定する無賃送還並びに旅客運賃及び料金の払いもどし

ニ　第 285 条に規定する他経路乗車並びに旅客運賃及び料金の払いもどし

ホ　第 287 条に規定する不通区間の別途旅行並びに旅客運賃及び料金の払いもどし

ヘ　第 288 条に規定する定期乗車券若しくは普通回数乗車券の有効期間の延長又は旅客運賃の払いもどし

(2) 列車が運行時刻より遅延し、そのため接続駅で接続予定の列車の出発時刻から１時間以上にわたって目的地に出発する列車に接続を欠いたとき（接続を欠くことが確実なときを含む。）又は着駅到着時刻に２時間以上遅延したとき（遅延することが確実なときを含む。）

イ　第 282 条の２に規定する旅行の中止並びに旅客運賃及び料金の払いもどし

ロ　第 283 条に規定する有効期間の延長

ハ　第 284 条に規定する無賃送還並びに旅客運賃及び料金の払いもどし

(3) 車両の故障その他旅客の責任とならない事由によって、当該列車に乗車することができないとき

イ　第 282 条の２に規定する旅行の中止並びに旅客運賃及び料金の払いもどし

ロ　第 283 条に規定する有効期間の延長

２　旅客は、旅行開始前又は使用開始前に、前項各号に定める事由が発生したため、事故発生前に購入した乗車券類（定期乗車券及び普通回数乗車券を除く。）が不要となった場合は、これを駅に差し出して、すでに支払った旅客運賃及び料金の払いもどしを請求することができる。ただし、乗車券、自由席特急券、特定特急券（座席を指定して発売したものを除く。）、普通急行券及び自由席特別車両券にあっては、その乗車券類が、有効期間内（前売のものについては、有効期間の開始日前を含む。）のものであるときに限る。

（旅行中止による旅客運賃及び料金の払いもどし）

第 282 条の２　前条第１項の規定により、旅客が旅行を中止し、乗車券類を駅に差し出して旅客運賃及び料金の払いもどしの請求をした場合は、次の各号に定める額の払いもどし

をする。

(1) 乗車券

旅行中止駅・着駅間に対する旅客運賃。この場合、原乗車券が次のいずれかに該当するときは、それぞれに定めるところによる。

イ　割引乗車券であるときは、割引条件のいかんにかかわらず、旅行中止駅・着駅間に対する当該割引の旅客運賃とする。

ロ　着駅が第 86 条及び第 87 条の規定による特定都区市内及び東京山手線内に関連する乗車券であるときは、旅行中止駅・当該中心駅間に対する旅客運賃とする。

ハ　２駅以上を共通の着駅とした乗車券であるときは、旅行中止駅・当該最遠駅間に対する旅客運賃とする。

(2) 急行券

当該急行料金の全額。ただし、指定された急行列車（指定急行券以外の急行券又は未指定特急券の場合は、乗車した急行列車）にその全部又は乗車後その一部を乗車することができなくなったときに限る。

(3) 特別車両券

当該特別車両料金の全額。ただし、指定された特別車両（自由席特別車両券の場合は、乗車した列車の特別車両）の全部又は乗車後その一部を使用できなくなった場合に限る。

(4) 寝台券

当該寝台料金の全額。ただし、当該寝台券に表示された寝台を、使用開始後６時までの間に一部区間使用できなくなった場合に限る。

(5) コンパートメント券

当該コンパートメント料金の全額。ただし、指定されたコンパートメント個室車の全部又は乗車後その一部を使用できなくなった場合に限る。

(6) 座席指定券

当該座席指定料金の全額。ただし、当該座席指定券に表示された座席を使用開始後一部区間使用できなくなった場合に限る。

（有効期間の延長）

第 283 条　第 282 条第１項の規定により旅客が有効期間の延長の取扱いを請求した場合は、乗車券、自由席特急券、特定特急券（座席を指定して発売したものを除く。）、普通急行券及び自由席特別車両券について、次の各号に定めるところにより取り扱う。

(1) 旅客は、有効期間の延長を請求しようとする場合は、あらかじめ、関係の駅に申し出て、当該乗車券類を駅に預けるものとする。この場合、延長する有効期間は、次の期間とし、この期間を原有効期間に加算したものを当該乗車券類の有効期間とする。

イ　第 282 条第１項第１号に規定する事由による場合は、当該乗車券類を預けた日から開通後５日以内において旅行を再び開始する日の前日までの日数

ロ　第282条第１項第２号及び同項第３号に規定する事由による場合は、１日

(2) 旅客は、旅行を再び開始する際、乗車券類に有効期間延長の証明を受けたうえ、これを受け取るものとする。

(3) 旅客が、第１号の規定により延長できる期間を原有効期間に加算した有効期間内に再び旅行を開始しないときは、その乗車券類は無効として回収する。

（無賃送還の取扱方）

第284条　第282条第１項の規定により旅客が無賃送還の取扱いの請求をした場合は、次の各号に定めるところにより取り扱う。

(1) 無賃送還は、その事実が発生した際使用していた乗車券の券片に表示された発駅（当該乗車券が発駅共通のものであるときは、発駅共通区間内の旅客の希望駅）までの区間（以下「無賃送還区間」という。）を最近の列車（急行列車を除く。）に乗車する場合に限り取り扱う。ただし、次により無賃送還区間を急行列車、特別車両又はコンパートメント個室車により乗車させることがある。

イ　急行券を使用し乗車していた旅客については、急行列車により、当該急行券の発駅までの区間。ただし、特別急行券以外の急行券を使用し乗車していた旅客は特別急行列車に乗車することはできない。

ロ　特別車両券（グランクラス、プレミアムグリーン及びスーペリアグリーンに有効な特別車両券を除く。）又はコンパートメント券を使用し乗車していた旅客については、特別車両（グランクラス、プレミアムグリーン及びスーペリアグリーンを除く。）又はコンパートメント個室車により、当該特別車両券又はコンパートメント券の発駅までの区間。ただし、乗車する列車に相当の旅客車がないとき又は満員等により相当の旅客車に乗車できないときは、適宜の旅客車による。

ハ　グランクラスに有効な特別車両券を使用し乗車していた旅客については、グランクラスにより、当該特別車両券の発駅までの区間。ただし、乗車する列車にグランクラスがないとき又は満員等によりグランクラスに乗車できないときは、適宜の旅客車による。

ニ　プレミアムグリーンに有効な特別車両券を使用し乗車していた旅客については、プレミアムグリーンにより、当該特別車両券の発駅までの区間。ただし、乗車する列車にプレミアムグリーンがないとき又は満員等によりプレミアムグリーンに乗車できないときは、適宜の旅客車による。

ホ　スーペリアグリーンに有効な特別車両券を使用し乗車していた旅客については、スーペリアグリーンにより、当該特別車両券の発駅までの区間。ただし、乗車する列車にスーペリアグリーンがないとき又は満員等によりスーペリアグリーンに乗車できないときは、適宜の旅客車による。

(2) 前号ただし書の規定にかかわらず、旅客が急行券を既に使用した場合であっても、係員がその事実を認定したときは、当該急行券の発駅までの区間を、急行列車により乗車

させることがある。ただし、原乗車券の区間において途中下車をしていた場合は、最近の下車駅までの区間に限る。

(3) 無賃送還は、乗車券の券面に表示された経路によって取り扱うものとする。ただし、やむを得ない事由によって乗車券に表示された経路により無賃送還の取扱いができないときは、他の経路の列車により乗車させることがある。

(4) 無賃送還中は、途中下車の取扱いをしない。

(5) 旅客が、前各号による乗車を拒んだときは、無賃送還の取扱いをしない。

2　前項の規定により無賃送還を行った場合は、次の各号の定めるところにより旅客運賃及び料金の払いもどしをする。

(1) 乗車券

イ　発駅まで無賃送還のとき

すでに収受した旅客運賃の全額

ロ　発駅に至る途中駅まで無賃送還をしたとき又は旅客が無賃送還中の途中駅に下車したとき

(ｲ) 原乗車券が無割引のものであるときは、途中駅・着駅間に対する無割引の普通旅客運賃

(ﾛ) 原乗車券が割引のものであるときは、割引条件のいかんにかかわらず、途中駅・着駅間に対する当該割引の普通旅客運賃

(ﾊ) (ｲ)及び(ﾛ)の場合、着駅が第 86 条及び第 87 条の規定による特定都区市内及び東京山手線内に関連する乗車券であるときは、当該中心駅を着駅とし、また、２駅以上を共通の着駅とした乗車券であるときは、その最遠駅を着駅として計算した額

ハ　イ及びロの場合に、旅客が当該券片を使用して途中下車をしていたとき（ロの場合は、途中駅・着駅間内の駅に途中下車をしていたときに限る。）は、その途中下車駅（途中下車駅が２駅以上のときは、最終途中下車駅）を途中駅とみなしてロの規定によって計算した額

(2) 急行券

第 282 条の２第２号の規定を準用する。

(3) 特別車両券

第 282 条の２第３号の規定を準用する。

(4) 寝台券

第 282 条の２第４号の規定を準用する。

(5) コンパートメント券

第 282 条の２第５号の規定を準用する。

(6) 座席指定券

第 282 条の２第６号の規定を準用する。

３　第１項に規定する無賃送還を行った場合、普通回数乗車券を使用する旅客は、当該券片をその後１回に限り、その券面表示事項に従って使用することができる。

（他経路乗車の取扱方）

第 285 条　第 282 条第１項の規定による他経路乗車の取扱いは、次の各号の定めるところによる。

(1) 旅客は、その乗車券に表示された着駅と同一目的地（不通区間以遠の駅において途中下車を予定していた場合は、その駅を含む。）に至る他の最短経路による乗車をすることができる。ただし、定期乗車券又は普通回数乗車券を使用する旅客は、他の経路による乗車中に途中下車することができない。

(2) 旅客は、次に該当する場合に限って、他の経路を急行列車又は特別車両によって乗車することができる。ただし、のぞみ号等、グランクラス、プレミアムグリーン及びスーペリアグリーンにあっては当社が特に認めた場合に限る。

イ　急行列車に乗車した旅客が、列車が運行不能のため、他の経路を急行列車に乗車する場合。ただし、普通急行列車に乗車した旅客は、特別急行列車に乗車することはできない。

ロ　特別車両に乗車した旅客が、列車が運行不能のため、他の経路を特別車両により乗車する場合。この場合、特別車両に乗車できなかったときは、第 290 条の２の規定により払いもどしの取扱いを受けるものとする。

２　前項の取扱いをする場合は、既に収受した旅客運賃及び料金と実際乗車した区間の普通旅客運賃及び料金とを比較して、過剰額は払いもどしをするものとし、不足額は収受しない。この場合、原乗車券が割引乗車券であるときは、割引条件のいかんにかかわらず、実際乗車した区間に対する普通旅客運賃をその乗車券に適用した割引率による割引の旅客運賃によって計算する。

３　定期乗車券又は普通回数乗車券を使用する旅客について第１項の取扱いをする場合は、前項の規定にかかわらず、過剰額の払いもどし及び不足額の収受をしない。

４　第１項第１号ただし書の規定により定期乗車券又は普通回数乗車券を使用する旅客が他経路を乗車中に途中下車した場合は、他経路への分岐駅から下車駅までの区間に対する普通旅客運賃（特別車両に乗車した場合は、特別車両料金を含む。）を収受する。

（旅客運賃・料金の払いもどし駅）

第 286 条　第 282 条の２・第 284 条又は前条の規定により、旅客運賃・料金の払いもどしを受けようとする旅客は、次の各号に定める駅で旅客運賃・料金の払いもどしの請求をしなければならない。

(1) 無賃送還の取扱いを受けない旅客は、旅行中止駅

(2) 無賃送還の取扱いを受ける旅客は、送還を終えた駅

(3) 他の経路を乗車する取扱いを受けた旅客は、旅行を終えた駅

（不通区間の別途旅行の取扱方）

第 287 条　第 282 条の規定により列車の運行不能のため不通となった区間を、旅客が旅客鉄道会社線によらないで別途に旅行し、乗車券の有効期間内に、前途の駅から乗継をするときは、あらかじめ係員に申し出て不乗証明書の交付を受け、不通区間の旅行を終えた後、乗車券にその証明書を添えて前途の駅に差し出し、その証明書に記載された不乗車区間に対する旅客運賃の払いもどしを請求するものとする。

（定期乗車券若しくは普通回数乗車券の有効期間の延長又は旅客運賃の払いもどし）

第 288 条　旅客は、第 282 条第１項の規定により定期乗車券若しくは普通回数乗車券の有効期間の延長又は旅客運賃の払いもどしをする場合は、列車が運行休止のため、引き続き５日以上その乗車券を使用できなくなったときに限り、その乗車券を駅に差し出して、相当日数の延長又は次の各号に定める金額の払いもどしを請求することができる。

(1) 定期乗車券

使用しない区間（２区間以上ある場合は、その区間の営業キロを通算する。）の原定期乗車券と同一の種類及び有効期間による定期旅客運賃を次の日数（第 37 条の２第２項の規定によりは数となる日数を附加して発売したものにあっては、当該日数を加えた日数）で除し、その１円未満のは数を１円単位に切り上げた日割額に、休止日数を乗じ、は数整理した額

イ　有効期間が１箇月のものにあっては、30 日

ロ　有効期間が３箇月のものにあっては、90 日

ハ　有効期間が６箇月のものにあっては、180 日

(2) 普通回数乗車券

普通回数旅客運賃に残余の券片数を乗じ、これを総券片数で除し、は数整理した額。ただし、免税の普通回数旅客運賃の場合は、免税の普通回数旅客運賃に残余の券片数を乗じ、これを総券片数で除し、１円未満のは数を切り捨てた額とする。

（急行列車の運行不能・遅延等の場合の取扱方）

第 289 条　急行券を所持する旅客が急行列車に乗車した場合で、次の各号の１に該当する事由が発生したときは、第 282 条の規定によるほか、同一方向の他の急行列車により、前途の旅行の継続を請求することができる。ただし、東海道本線、山陽本線又は鹿児島本線を経由する特別急行列車の特別急行券を所持する旅客が、第１号の事由によりのぞみ号等によって旅行を継続する場合（ただし、当社が特に認めた場合を除く。）、東北本線を経由する特別急行券を所持する旅客が、第１号の事由によりはやぶさ号等によって旅行を継続する場合（ただし、当社が特に認めた場合を除く。）、東海道本線、山陽本線若しくは鹿児島本線、長崎本線（現川経由）、東北本線又は高崎線、上越線若しくは信越本線宮内・新潟間を経由する特別急行列車の特別急行券を所持する旅客が、第２号及び第３号の事由により新幹線を経由する特別急行列車によって旅行を継続する場合又は特別急行券以外の急行券を所持する旅客が、特別急行券を必要とする急行列車によって旅行を継続する場合は、この請求をすることはできない。

(1) 乗車中の急行列車が運行不能となったとき
(2) 乗車中の急行列車が運行時刻より２時間以上遅延したとき
(3) 車両の故障その他旅客の責任とならない事由によって特別車両券(A)を所持する旅客が、当該急行列車の特別車両に乗車することができなくなったとき

２　急行券を所持する旅客は、第 282 条の規定によるほか、第１号から第３号までの１に該当するときは、その急行料金の全額の、第４号に該当するときはその急行料金の半額（10 円未満のは数を切り上げて 10 円単位とした額）の払いもどしを請求することができる。この場合、第 57 条第２項、第６項及び第８項並びに第 57 条の３第８項の規定を適用して発売した急行券については、当該急行券のうちの１個列車が該当する場合であっても、全区間に対して払いもどしの請求をすることができる。

(1) 急行列車が出発時刻に１時間以上遅延したため、又は遅延することが確実なため、当該列車の利用を取りやめたとき
(2) 前項の規定により、他の急行列車に乗車したとき
(3) 急行列車の遅延により、着駅到着時刻に２時間以上遅延して到着したとき
(4) 車両の故障等により、固定編成車両以外の車両を連結して特別急行列車を全区間運転する場合で、当該車両に乗車したとき

３　前項の場合であって、第 57 条第７項の規定を適用して発売した東京・小倉間の新幹線停車駅と新鳥栖・鹿児島中央間の新幹線停車駅との相互間の特別急行券のうち、一部の列車が前項第２号の事由に該当するときは、その該当する列車に乗車を予定していた区間に対する当該列車を利用した場合の特別急行料金に限って、払いもどしを請求することができる。

（東京駅着となる急行券、特別車両券、寝台券又は座席指定券に対する料金の払いもどしの特例）

第 290 条　第 282 条の２の規定にかかわらず、東海道本線（東海道本線（新幹線）を含む。）を経由する急行列車（第３項又は第４項の規定に該当する急行列車を除く。）の急行券、特別車両券、寝台券又は座席指定券を所持する旅客で、下車駅を東京駅又は新橋駅とするものにあっては、品川駅と東京駅との区間が乗車できなくなった場合（当該区間のうち一部が乗車できなくなった場合を含む。）の急行券、特別車両券、寝台券又は座席指定券の払いもどしについては、運行不能となった駅を当該急行券、特別車両券、寝台券又は座席指定券の下車駅として取り扱うものとし、すでに収受した急行料金又は特別車両料金とすでに乗車した区間に対する急行料金又は特別車両料金とを比較して過剰額の払いもどしをする。

２　前項の規定は、東北本線（新幹線）、高崎線（新幹線）、上越線（新幹線）及び信越本線（新幹線）を経由する特別急行列車の特別急行券又は特別車両券を所持する旅客で、下車駅を東京駅とするものであって、上野駅と東京駅との区間が乗車できなくなった場合の特別急行券又は特別車両券の払いもどしに準用する。

３　第１項の規定は、東海道本線及び山手線を経由する急行列車の急行券又は特別車両券を所持する旅客で、下車駅を品川・池袋間各駅とするものであって、当該区間の一部又は全部が乗車できなくなった場合に準用する。

４　第１項の規定は、東北本線を経由する急行列車の急行券又は特別車両券を所持する旅客で、下車駅を上野・品川間各駅とするものであって、当該区間の一部又は全部が乗車できなくなった場合に準用する。

（満員等による特別車両料金の払いもどし）

第 290 条の２　自由席特別車両券（特別車両定期乗車券を除く。）を所持する旅客は、第 282 条の規定によるほか、満員、車両の故障又は連結旅客車の臨時変更により特別車両の座席を使用することができないため、他の旅客車に乗車する場合は、あらかじめ係員に申し出て、当該列車の係員から不使用証明書の交付を受け、前途の駅においてこれを提出し、その証明書に記載された区間に対する特別車両料金の払いもどしを請求することができる。

（運行不能・遅延等の場合のその他の請求）

第 290 条の３　旅客は、第 282 条、第 289 条、第 290 条、第 290 条の２又は第 307 条第４項に規定する事由が発生した場合は、その原因が当社の責に帰すべき事由によるものであるか否かにかかわらず、第 282 条から前条まで又は第 307 条第４項に定める取扱いに限って請求することができる。

２　旅客は、列車の運行不能若しくは遅延が発生した場合、車両の故障等又は第 307 条第２項の規定による手回り品の内容の点検若しくは同条第３項の規定による協力の求めに応じたことにより列車に乗車することができない場合は、前項に規定するものを除いて、その原因が当社の責に帰すべき事由によるものであるか否かにかかわらず、一切の請求をすることはできない。