

【えきねっとQチケットでお申込みの場合】

払戻が生じる場合	お取扱い	お客さまへのご依頼事項
<p>予約した新幹線・特急列車が運休となったため、一切乗車しなかった場合(チェックインをしていない場合)</p>	<p>全額払戻 (無手数料取消)</p>	<p> ※1</p>
<p>新幹線・特急列車の乗換駅まで乗車したが、予約した新幹線・特急列車が運休となったため、乗換駅で下車した場合(チェックインをしている場合)</p>	<p>料金相当額と乗車しなかった区間の運賃を払戻</p>	<p> ※2</p>
<p>新幹線・特急列車の乗換駅まで乗車したが、予約した新幹線・特急列車が1時間以上遅延することが確実なため、乗換駅で下車した場合(チェックインをしている場合)</p>	<p>料金相当額と乗車しなかった区間の運賃を払戻</p>	<p> ※2</p>
<p>新幹線・特急列車の乗換駅まで乗車したが、予約した新幹線・特急列車が運休または1時間以上遅延することが確実なため、出発駅までお戻りになった場合(チェックインしている場合)</p>	<p>全額払戻 (無手数料取消)</p>	<p> ※2</p>
<p>乗車した新幹線・特急列車が途中駅で運転を終了した、または途中駅で運転を見合わせ、出発まで1時間以上要するために後続の新幹線・特急列車にお乗り換えされた場合(チェックインしている場合)</p>	<p>料金相当額を払戻</p>	<p> ※3</p>
<p>乗車した新幹線・特急列車が降車駅時点で2時間以上遅れて到着した場合(チェックインしている場合)</p>	<p>料金相当額を払戻</p>	<p>指定席をご利用の場合  自由席をご利用の場合 </p>
<p>乗車した東北新幹線で運休や遅延が発生し、途中駅から在来線にお乗り換えされた場合(チェックインしている場合) <例> 仙台～(新幹線)～宇都宮～(在来線)～東京</p>	<p>料金相当額と乗車しなかった区間の運賃を払戻</p>	<p></p>

※1 お客さまへの返金手続きは、概ね乗車日より1週間以内に当社で行います。運休その他払戻のある事由においても、お客さま自身で払戻操作を行った場合には所定の手数料がかかってしまうため、払戻操作は行わないようご注意ください。

※2 往復行程(2026年3月13日(金)以前に初回決済を行い、1つの予約番号で「行き(往路)」と「帰り(復路)」の列車をまとめて申し込んだ予約)の往路で発生したため、復路の予約が不要となったお客さまは、[えきねっとサポートセンター](#)へご連絡ください。復路分の代金については、復路が未使用であること(チェックインしていないこと)を確認できた場合に全額払戻します。

※3 複数列車を乗り継ぐ行程の途中で発生したため、残りの予約が不要となったお客さまは、[えきねっとサポートセンター](#)へご連絡ください。残りの行程の代金については、お客さまからの申告から未使用であることを確認できた場合に全額払戻します。