

## こんな時どうすれば良い?? 【JR編】

### 列車運休・遅延時のご旅行について～悪天候の場合など～

ご旅行に際し、悪天候や災害発生など予期しない原因により交通機関の遅延運休、宿泊機関の休業などが発生する可能性がございます。つきましては、ご利用される交通機関の運行状況などはお客様ご自身でご確認いただきますようお願い申し上げます。

JRの券面に【契】という文字がある切符をお持ちのお客様はご確認お願い致します。

#### ① 乗車予定の往路列車が運休しているので、旅行を中止したい

旅行代金返金の手続きを取らせていただきますので、取扱店(ウェブセンター)までご連絡をお願いします。

(電話は繋がりにくくなっていますので、マイページからご連絡をお願い致します)

※復路の列車は運行する可能性があります。その場合は、最寄りのJR駅窓口で復路JR券に取消証明をお受け下さい。(必ず出発時間前までにお受け下さい。なお、台風等の場合は身の安全を第一に考え、危険と思われる場合の外出はお避け下さい)

利用しない宿泊・各種オプション・帰りの切符等、全て取消が必要です。

取扱店(ウェブセンター)の営業時間外等で連絡ができない場合は、お客様ご自身で必ずホテル等の関係機関へ取消連絡をお願い致します。証明を受けたJR券は10日以内に取扱店(ウェブセンター)へ貴重品扱いにてご返送下さい。

#### ② 乗車予定の往路列車は運休だが、どうしても旅行に行きたい

(1) 当日であれば同一区間の前後の他のすべての列車へ変更できます。駅窓口で変更をお申し出ください。

(2) 翌日の場合は、同一区間の同じ条件の列車に変更できます。この場合に利用できる列車は、お持ちの【契】切符の種類により異なります。駅窓口で変更をお申し出ください。

(3) 指定席が満席等の理由で自由席をご利用の場合、特急券の一部払い戻しがあります。駅窓口または乗務員にお申し出の上、切符に証明を受けてください

証明を受けたJR券は帰着後10日以内に取扱店(ウェブセンター)へ貴重品扱いにてご返送下さい。

#### ③ いま乗車している列車が遅れている…返金はあるの??

(1) 乗車された列車が2時間(120分)以上遅れて目的地に到着した場合、券面に遅延の証明を受けたうえで切符は帰着後10日以内に取扱店(ウェブセンター)へ貴重品扱いにてご返送下さい。

該当部分(特急券)の払戻しを致します。証明があっても遅延時間が2時間未満の場合は、払い戻しはありません。なお、JR券がない場合は払い戻しできませんので、有人改札を利用しJR券を必ずお持ち帰り下さい。

(2) 乗車予定の列車が遅延していて乗車前の場合、当日であれば同一区間の前後の他のすべての列車へ変更できます。駅窓口で変更をお申し出ください。

#### ④ 往路列車が途中で停まってしまったので、旅行を中止して引き返したい

列車が停止した駅で出発駅まで戻りたい旨を駅係員にお申し出頂き、切符の券面に証明を受けて下さい。

出発駅までは差額料金なしで戻ることができます。(但し改札を出ない場合に限りです)

利用しない宿泊・各種オプション・帰りの切符等全ての取消が必要です。取扱店(ウェブセンター)までご連絡をお願いします。(電話は繋がりにくくなっていますので、マイページからご連絡をお願い致します)

営業時間外等で連絡ができない場合は、お客様ご自身で必ず関係機関へ取消連絡をお願い致します。

※復路のJRは復路の出発時間までに駅窓口にて取消証明を受けて下さい。

証明を受けたきっぷは10日以内に取扱店（ウェブセンター）へ貴重品扱いにてご返送下さい。

#### ⑤証明を受けた切符を自動改札に入れてしまって手元にない、または紛失してしまった

すぐに駅係員にご相談頂き、自動改札からの回収が必要となります。原券がないと払戻しは出来ません。くれぐれもご注意ください。お帰りの際は有人改札をお通り下さい。

#### ⑥出発駅までの交通機関が運休・遅延していて予定の列車に乗車できなかった

(1) 交通機関＝JRの場合：同一区間の後続の列車へ変更できる場合があります。駅係員または乗務員にお申し出ください。また、指定席が満席等の理由で自由席に乗車した場合は、特急券の一部払い戻しがあります。

駅係員または乗務員にお申し出の上、切符に証明を受けてください。

(2) 交通機関＝JR以外の場合：お客様都合での乗り遅れとなり、列車の変更は出来ません。プランによっては後続列車の自由席が利用可能な場合もございます。（券面に「▲指定列車以外に乗車時は別途乗車券・特急券の購入が必要」と印字されたプランは不可）

(3) お客様都合での乗り遅れとなった場合、特急券の払い戻しは出来ません。

#### ⑦復路列車が運休となり旅行先から帰ることができない

(1) 当日であれば同一区間の前後の他のすべての列車へ変更できます。駅窓口で変更をお申し出ください。

(2) 翌日の場合は、同一区間の同じ条件の列車に変更できます。この場合に利用できる列車は、お持ちの【契】切符の種類により異なります。駅窓口で変更をお申し出ください。

(3) 指定席が満席等の理由で自由席をご利用の場合、特急券の一部払い戻しがあります。駅窓口または乗務員にお申し出の上、切符に証明を受けてください

(4) 他の交通手段をご利用の場合、運休となった区間は払い戻し致します。また、他の交通機関の交通費・宿泊費はお客様のご負担となります。（払い戻し額は募集型企画旅行用の特別運賃・料金を適用しているため、お客様が再度手配・購入して頂いた交通費等より下回る場合がございます。）

#### ⑧JRから「無手数料での払い戻し」が発表された場合

(1) 旅行を中止する場合：旅行代金全額を払い戻し致します。その場合は、最寄りのJR駅窓口でJR券に取消証明をお受け下さい。（必ず出発時間前までにお受け下さい。なお、台風等の場合は身の安全を第一に考え、危険と思われる場合の外出はお避け下さい）

利用しない宿泊・各種オプション・帰りの切符等、全て取消が必要です。

取扱店（ウェブセンター）の営業時間外等で連絡ができない場合は、お客様ご自身で必ずホテル等の関係機関へ取消連絡をお願い致します。

(2) 旅行を希望する場合：前述②の運休と同じ扱いになります。

(3) 「無手数料での払い戻し」の発表前に取消してお支払いいただいた取消料は、その後「無手数料での払い戻し」が発表されても返金いたしません。

交通機関の最新の運行情報をこまめにご確認のうえ、お気をつけてお出かけくださいませ。

**【運行状況確認先】**

J R 西日本	0570-00-2486	(06 : 00～23 : 00)	<a href="http://www.westjr.co.jp/">http://www.westjr.co.jp/</a>
J R 東海	050-3772-3910	(06 : 00～24 : 00)	<a href="http://jr-central.co.jp/">http://jr-central.co.jp/</a>
J R 東日本	050-2016-1600	(06 : 00～24 : 00)	<a href="http://traininfo.jreast.co.jp/train_info/service.aspx">http://traininfo.jreast.co.jp/train_info/service.aspx</a>
J R 九州	050-3786-1717	(08 : 00～20 : 00)	<a href="https://www.jrkyushu.co.jp/index.jsp">https://www.jrkyushu.co.jp/index.jsp</a>
J R 四国	0570-00-4592	(08 : 00～20 : 00)	<a href="http://www.jr-shikoku.co.jp/">http://www.jr-shikoku.co.jp/</a>
J R 北海道	011-222-7111	(06 : 30～22 : 00)	<a href="https://www3.jrhokkaido.co.jp/webunkou/index.asp">https://www3.jrhokkaido.co.jp/webunkou/index.asp</a>

**【切符・クーポン券の返送先】**

取扱店（ウェブセンター）へ返送ください。

取扱店（ウェブセンター）はマイページから確認いただけます。

※いずれの場合も J R 原券がないと払戻しが出来ません。必ず書留など貴重品扱いにてご返送をお願い致します。

その際の送料はお客様ご負担とさせていただきます。

※お問合せ、取消・変更のお申し出はマイページからお願い致します。

（電話が繋がり難くなっております）

**【ご旅行代金返金について】**

J R 券が取扱店の到着後、順次確認および返金手続きを致しますが、台風等の場合多数のご予約に対応するためお客様への返金に時間を要する場合がございます。