

## 2月13日に発生した福島県沖地震に伴う

### 2月24日以降の東北/山形/秋田/北海道新幹線に関わるきっぷの取扱いについて

2月13日に発生した福島県沖の地震に伴い、一部区間の運転を見合わせておりました東北新幹線は、2月24日から運転再開をいたします。

全線運転再開後も当面の間、那須塩原・一ノ関間で速度を落として運転する必要があるため、臨時ダイヤで運転いたします。臨時ダイヤでは、列車本数は通常の8割程度となり、一部列車に運休や編成変更が発生する他、通常ダイヤよりも所要時間が長く（東京～仙台・盛岡で1時間程度の増加）なることから発着時刻に変更が生じます。また、山形新幹線・秋田新幹線は東京方面との直通運転を再開いたしますが、北海道新幹線は一部列車を除き新青森駅での折り返し運転を行います。

**2月24日以降の新幹線の特急券等の取扱いについては、以下をご覧ください。**

※ 臨時ダイヤの時刻は当社ホームページ等でご確認ください。

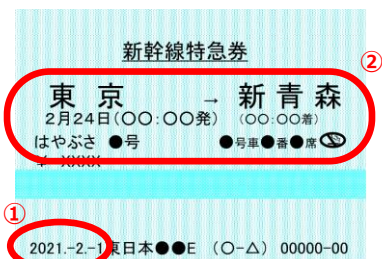
#### I. 新たにきっぷをお買い求めのお客さま

2月24日から運転再開する東北新幹線の指定席券は、2月24日の営業開始時より発売を再開いたします。

※2月24日から3月12日発車分まで発売します。3月13日以降の列車の発売は別途お知らせします。

#### II. 運転する新幹線の指定券をお持ちのお客さま

お持ちのきっぷの購入日により、取扱いが異なります。



きっぷの購入日①が2月23日までのきっぷ・・・発着時刻の変更が  
ございます。指定券の時刻②と、ホームページの「新幹線の臨時の時  
刻表」をご覧ください、発着時刻のご確認をお願い申し上げます。

きっぷの購入日①が2月24日以降のきっぷ・・・臨時ダイヤの時刻  
です。そのままご乗車ください。

##### 1 そのままご乗車されるお客さま

お持ちの指定券の列車（例：はやぶさ〇号）の同じ席でそのままご乗車いただくことが可能です。

ただし、一部の列車については、指定列車の号車や座席番号が変わることがあります。ホームページの「新幹線の臨時の時刻表」をご確認いただき、編成が変更となる列車の指定券をお持ちのお客さまについては、以下のⅢと同様の取扱いをいたしますので、ご乗車前に駅の窓口でお申し付けください。

##### 2 発着時刻の変更を理由に、変更をご希望のお客さま

2月24日の営業開始時間以降、駅の指定席券売機や窓口で変更のお取扱いをいたします。

※3月12日乗車分までお取扱いいたします。

##### 3 ご旅行をとりやめるお客さま

発着時刻の変更を理由とする払いもどしは、無手数料でお取扱いいたします。

※時刻変更前の指定券の払いもどしは、発車時刻を過ぎた場合でもお取扱いいたします。

※おトクなきっぷの払いもどしは、各商品をお取扱いしている窓口で行います。また、フリーパスタイプのものは使用開始前のものに限りま

### Ⅲ. 運休となる列車（一部区間が運休となる列車も含む）となる新幹線の指定券をお持ちのお客さま

運休となる列車の指定券は無手数料で払いもどしいたします。

指定列車の変更を希望されるお客さまはお手続きが必要となります。新たな指定券を交付いたしますので、ご乗車前に駅で係員にお申しつけください。

なお、ご乗車当日であって、同じお値段、同一区間の列車に変更する場合は、駅の指定席券売機でも変更することが可能です。

### Ⅳ. 北海道新幹線（新青森～新函館北斗間）に関わる指定券をお持ちのお客さま

東北新幹線と北海道新幹線は直通運転を中止、新青森駅での折返し運転を行います。

東北新幹線と北海道新幹線をまたがってご利用になる指定券をお持ちのお客さまは、接続となる指定列車に変更するお手続きが必要となります。新青森・新函館北斗間の新たな指定券を交付いたしますので、ご乗車前に駅の窓口で係員にお申しつけください。

### Ⅴ. えきねっとのきっぷ予約・新幹線 e チケットサービスの取扱いについて

えきねっとホームページで、お申込みいただいたきっぷの具体的なお取扱いをご案内しておりますのでこちらをご確認ください。<https://secure.okbiz.okwave.jp/eki-net/faq/show/1455>

〇2月24日以降は臨時ダイヤの時刻にて、2月24日～3月12日発車分までご予約いただけます。なお、東北新幹線と北海道新幹線をご利用で新青森駅をまたがってご予約される場合は、パソコン版の「乗継」画面よりご予約ください。※3月13日以降の列車のご予約開始日は別途お知らせします。

〇2月23日までにご予約された、えきねっとのきっぷ予約(きっぷ受取り前のもの)又は新幹線 e チケットについては、お客さまのご予約内容と予約された新幹線が「運転」又は「運休」となったケースで対応が異なります。以下の取扱いを行いますので該当するケースをご確認ください。(すでに紙のきっぷでお受け取りになられた場合は、前頁のⅡ～Ⅳのお取扱いとなります)

※まずは**当社ホームページで臨時ダイヤ時刻表**をご確認いただき、以下の該当する項目をご覧ください。

**「新幹線 e チケット（トクだ値・お先にトクだ値・お先にトクだ値スペシャル（以下「トクだ値等」という）含む）」で予約した新幹線が臨時ダイヤ時刻表に掲載されている場合（運転する場合）**

・ご予約の新幹線（例：はやぶさ〇号）を同じ席でそのままご乗車いただくことが可能ですので、そのまま登録いただいた IC カードでご旅行いただけます。なお、ご予約いただいた予約情報の発着時刻は地震発生前の時刻であり、今回変更となる時刻を反映していません。実際には当社ホームページの臨時ダイヤ時刻表に掲載された時刻で運転しますのでご注意ください。

・「トクだ値等」以外の「新幹線 e チケット（基本）」でご予約いただいていたお客さまで、時刻変更等を

理由に前後の列車等に乗車列車の変更をご希望のお客さまは、ご予約済の列車の発車時刻（地震発生前の時刻）の4分前かつ22時54分まではえきねっとサイトにてお手続きが可能ですので、2月24日5:30以降に「乗車変更」手続きを行ってください。なお、発車時刻後は変更できませんのでご乗車前に駅の窓口で係員にお申しつけください。

・「トクだ値等」をご予約いただいていたお客さまで、時刻変更等を理由に前後の列車等に乗車列車の変更をご希望のお客さまは、えきねっとサイトで「乗車変更」はせずに、2月24日5:30以降で新幹線をご利用いただく前に、お手数でも駅の窓口にお立ち寄りください。乗車日当日の列車に限り、変更のお取り扱いをさせていただきます。

・東北新幹線と北海道新幹線をまたがってご利用になる予約をお持ちのお客さまは、えきねっとサイトでの変更手続きができません。新青森・新函館北斗間の新たな指定券を交付いたしますので、ご乗車前に駅の窓口で係員にお申しつけください。

・時刻変更等の理由により、ご旅行を中止されるお客さまはお手数でも「新幹線eチケットサポートセンター 電話050-2016-5011」までご連絡ください。無手数料にて取消させていただきます。なお、お電話が大変繋がりにくい状況が見込まれます。発車時刻までにお電話が繋がらなかった場合でも、後日お電話をいただければ、無手数料にてご対応させていただきます。

**「新幹線 e チケット（「トクだ値等」含む）」で予約した新幹線が臨時ダイヤ時刻表に掲載されていない場合（運休の場合）**

・ご予約いただいた新幹線は運休となっております。

・「トクだ値等」以外の新幹線 e チケット（基本）でご予約いただいたお客さまで前後の列車等でご旅行を希望される場合は、ご予約済の列車の発車時刻（地震発生前の時刻）の4分前かつ22時54分まではえきねっとサイトにてお手続きが可能ですので、2月24日5:30以降に「乗車変更」手続きを行ってください。なお、発車時刻後は変更できませんのでご乗車前に駅の窓口で係員にお申しつけください。

・「トクだ値等」をご予約いただいていたお客さまで前後の列車でご旅行を希望される場合はえきねっとサイトで「乗車変更」はせずに、2月24日5:30以降で新幹線をご利用いただく前に、お手数でも駅の窓口にお立ち寄りください。乗車日当日の列車に限り、変更のお取り扱いをさせていただきます。

・ご旅行を中止されるお客さまは、ご予約はそのままにいただければ当社で無手数料にて取消させていただきます。ただし、運休となった新幹線以外（帰りの列車や乗継列車など）のご予約がご不要となった場合は、お手数でも「新幹線 e チケットサポートセンター 電話050-2016-5011」までご連絡ください。無手数料で払いもどしをいたします。

**「えきねっとのきっぷ予約（新幹線 e チケットを除く）」をした新幹線が臨時ダイヤ時刻表に掲載されている場合（運転する場合）**

・ご予約の新幹線（例：はやぶさ〇号）を同じ席でそのままご乗車いただくことが可能ですので、2月24日5:30以降にお受け取りいただきますようお願いいたします。その場合、お受け取りいただくきっぷの

券面の発着時刻については当社ホームページの臨時ダイヤ時刻表に掲載されている時刻が表示されます。

・時刻変更等の理由により、乗車列車の変更をご希望のお客さまは、ご予約済の列車の発車時刻（地震発生前の時刻）の6分前まで、かつ22時54分まではえきねっとサイトにてお手続きが可能です。2月24日5:30以降に「乗車変更」手続きを行ってください。なお、発車時刻後は変更できませんのでご乗車前に駅の窓口で係員にお申しつけください。

・東北新幹線と北海道新幹線をまたがってご利用になる予約をお持ちのお客さまは、えきねっとサイトで変更手続きができません。新青森・新函館北斗間の新たな指定券を交付いたしますので、ご乗車前に駅の窓口で係員にお申しつけください。

・時刻変更等の理由により、きっぷ受取前にご旅行を中止されるお客さまはお手数でも「えきねっとサポートセンター 電話 050-2016-5000」までご連絡ください。無手数料にて取消しさせていただきます。なお、お電話が大変繋がりにくい状況が見込まれます。発車時刻までにお電話が繋がらなかった場合でも、後日お電話をいただければ、無手数料にてご対応させていただきます。

**「えきねっとのきっぷ予約（新幹線eチケットを除く）」をした新幹線が臨時ダイヤ時刻表に掲載されていない場合（運休の場合）**

・ご予約いただいた新幹線は運休となっております。前後の列車等でご旅行を希望されるお客さまは、ご予約済の列車の発車時刻（地震発生前の時刻）の6分前まで、かつ22時54分まではえきねっとサイトにて2月24日5:30以降に「乗車変更」手続きを行ってください。なお、発車時刻後は変更できませんのでご乗車前に駅の窓口で係員にお申しつけください。

・ご旅行を中止されるお客さまは、ご予約はそのままにいただければ当社で無手数料にて取消しさせていただきます。ただし、運休となった新幹線以外（帰りの新幹線や乗継列車など）のご予約がご不要となった場合は、お手数でも「えきねっとサポートセンター 電話 050-2016-5000」までご連絡ください。無手数料で取消しをいたします。

## VI. 旅行会社が発売する旅行商品の取扱いについて

- 旅行会社が発売する旅行商品については、お求めになられた旅行会社にお問い合わせください。