出張族必見 新幹線「いまどき」利用術（第3回）

不意のダイヤ乱れに備え、知っておきたいこと4つ

2015.09.29



世界の長距離高速鉄道の中でも、運行ダイヤの正確さではずばぬけた信頼が寄せられる新幹線。しかし、まったくダイヤが乱れないわけではありません。そんなときに慌てないよう、知っておきたいポイントを4つ挙げてみます。

乗車する前に遅延・運休が分かったときは？

目的地に向かおうと新幹線の駅に着いたら、遅延や運休が発生していた……。皆さんもこんな経験があるのではないでしょうか。このときには、みどりの窓口へ申し出ることで、全額払い戻し、または後続列車に予約変更ができます。ただし、線路が不通の場合は、運転再開の見通しが立つまで変更手続きができない場合もあります。

遅延・運休を伴う予約変更は、普通車でもグリーン車でも同じ等級の空席があれば、手数料なしで後続列車に振り替えてもらえます。また、グリーン車を普通車指定席に変更したときは、券面の「グリーン料金」が払い戻しになります。いずれも空席がないときは自由席への変更となり、券面の「特急料金」から半額が戻ります。

大切なのは必ず遅延・運休の証明をもらうこと。クレジットカードで購入した切符や旅行会社を介したツアー切符は、それぞれ窓口とは異なる対応になります。証明をもらった上で、購入先に確認を取りましょう。

ネット予約は予約者本人の変更操作が原則

JR東海・西日本が提供する東海道・山陽新幹線のネット予約サイト「エクスプレス予約」から座席を予約している場合は、自分でスマホやパソコンなどから予約の変更操作を行います。

JR西日本のネット予約サイト「e5489」などその他のインターネット予約サービスでも、一部の乗車券・特急券に限り、発券前ならスマホやパソコンから予約の変更ができます。

スマホやパソコンで変更操作ができない場合や、駅窓口が混雑していて相談ができないときは、そのまま改札を受け、希望する後続列車へ乗り込んでから車掌に申し出るのも一つの手段です。指定席やグリーン席に空席があれば案内してくれるなど、柔軟に応じてくれるそうなので覚えておきましょう。

乗車した新幹線が2時間以上遅れたら？… 続きを読む