（お知らせ）

福島・山形・長野・新潟・宮城県内大雪・倒木に伴う特急券等の払いもどしについて

（2026 年 11 月 21 日 19 時 40 分現在）

標記の理由により、当社管内の一部路線で運転見合わせや列車の遅れが発生し、又は発生する可能性がございます。（各路線の運行状況については、当社ホームページの「運行情報・運休情報」にて最新の情報をご確認ください。）

これらの路線にかかわる、ご旅行ご予定の中止・変更、新幹線等の特急列車が運転を取りやめ又はご乗車になった新幹線等の特急列車が 2 時間以上の遅延が生じた場合は、特急券等の払いもどしをいたします（一部の「おトクなきっぷ」を除きます）。

払いもどしにつきましては、ご乗車（予定）日の翌日から起算して 1 年以内に JR の駅窓口にお申し出いただければ払いもどしが可能です。なお、払いもどしする特急券等を駅窓口にご提出いただく必要がございますので、ご乗車された際には必ずお持ち帰りください。また、紛失にご注意ください。

対象ご乗車日：2026 年 11 月 22 日から 11 月 23 日

【駅で購入されたきっぷ】

・ご乗車（予定）日の翌日から起算して 1 年以内に近隣の JR の駅窓口にお申し出ください。

・「おトクなきっぷ」につきましては、お買い求めいただいた「おトクなきっぷ」により取扱いが異なりますので、発売箇所へお問い合わせください。

【旅行会社が発売した旅行商品】

・旅行会社により取扱いが異なりますので、お求めになった旅行会社にお早めにお問い合わせください。

【「えきねっと」で予約したきっぷ】

・きっぷ発券前かつ所定発車時刻前の場合は、えきねっとホームページのご案内をご確認ください。

・きっぷ発券後の場合は、ご乗車（予定）日の翌日から起算して 1 年以内に近隣の JR の駅窓口にお申し出ください。

※ 新幹線 e チケットや特急トクだ値などえきねっと限定商品は JR 東日本又は JR 北海道の駅窓口にお申し出ください。

【タッチで Go!新幹線】

・ご乗車になった新幹線が運転を取りやめた場合等は運賃相当額のみを IC カードから精算いたします。精算額にご不明な点がありましたら、対象となるご乗車の履歴印字を持参のうえ、ご乗車された日の翌日から起算して 1 年以内にお近くの JR 東日本の駅までお問い合わせください。

なお、JR 他社の路線に関わる乗車券類の払いもどしにつきましては、該当路線を管轄する JR 他社のホームページ等でのご案内をご覧ください。

【主な JR 他社路線の例】

・JR 北海道　　北海道新幹線

・JR 東海・西日本　　東海道・山陽新幹線

・JR 西日本　　北陸新幹線（上越妙高駅以西の区間）

東日本旅客鉄道株式会社