JR東日本がお答えします

安全・安定運行の取組み Q&A

JR東日本をご利用いただきありがとうございます。

鉄道の安全・安定運行を行うため、輸送障害時の

影響範囲を少なくする取組みや訓練等を行っています。

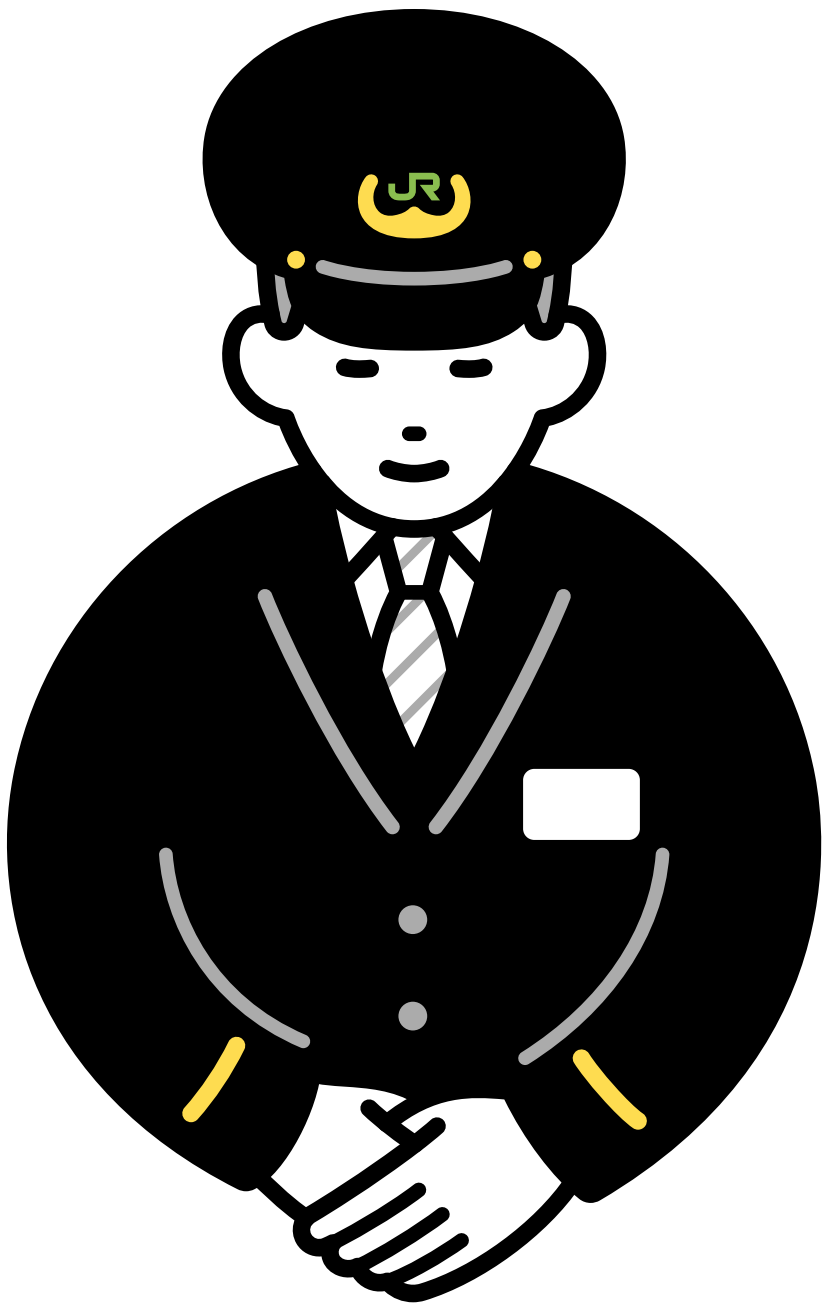
また、運転見合わせの際、お客さまには

振替乗車等をご利用いただく場合がございます。

この冊子では、さまざまなご利用のポイントを

ご紹介します。

お客さまのご理解・ご協力をお願いいたします。



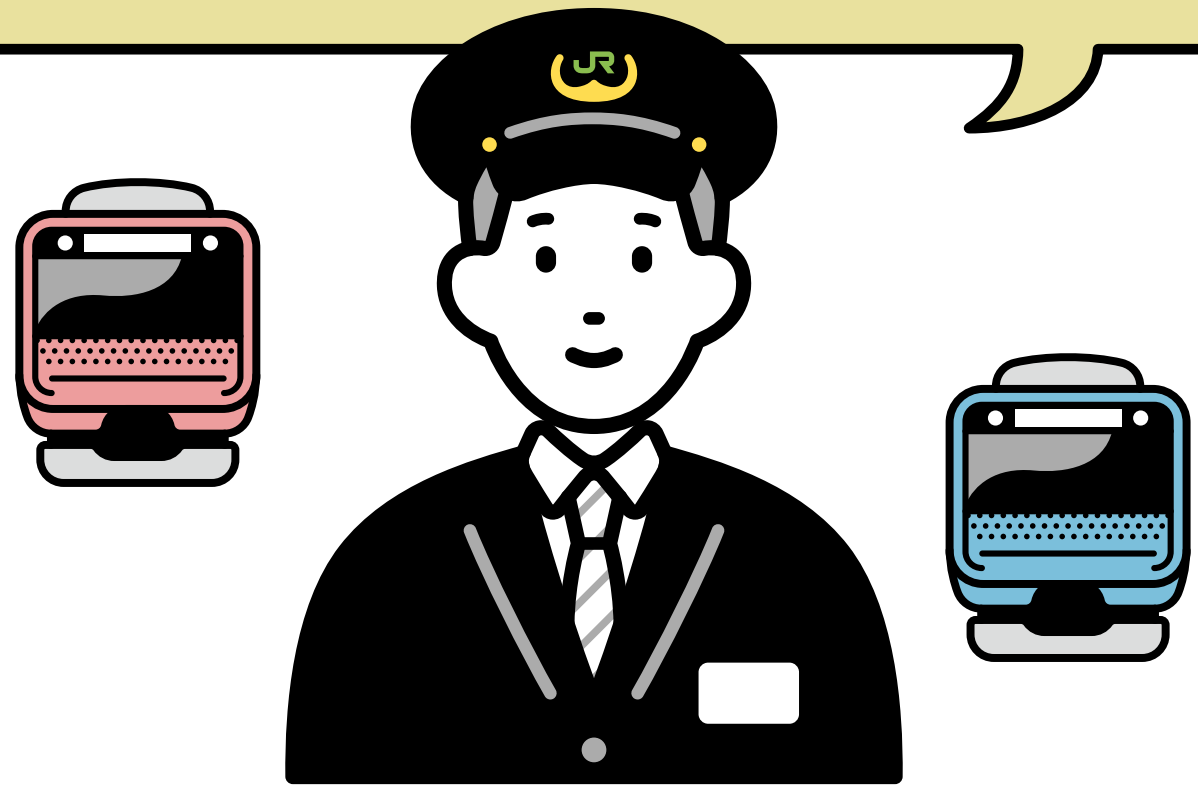
輸送障害

目次（INDEX）に戻る

Q&A 01

乗っている列車が止まってしまいました。
運転再開するまで待つしかないのですか？
目的地に向かう別の方法はありますか？

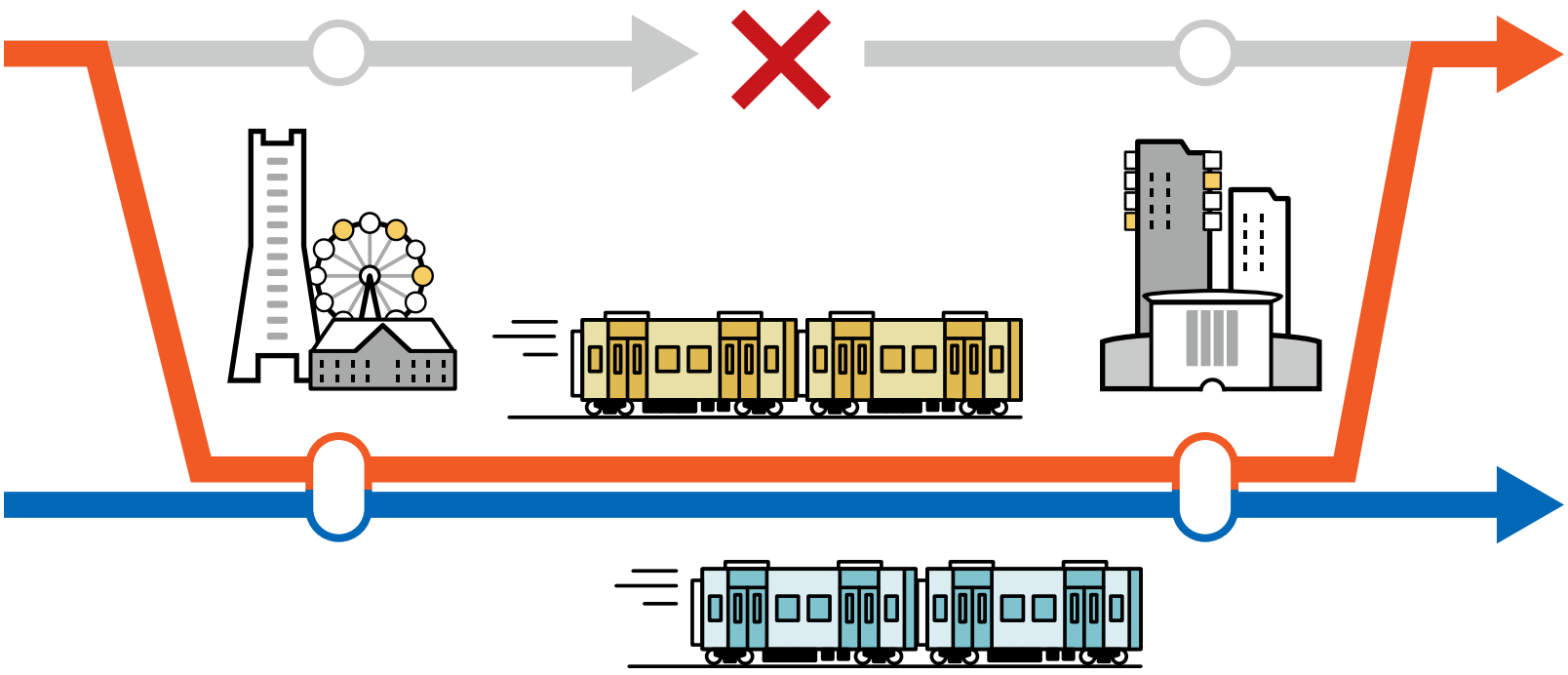
列車が運転を見合わせた場合は、早期の運転再開はもちろんのこと、**お客さまへの影響を可能な限り最小限に抑えるための取組みや、目的地までの振替輸送のご案内も行っています。**



運転見合わせ時にお客さまへの影響を最小限に抑える取組み

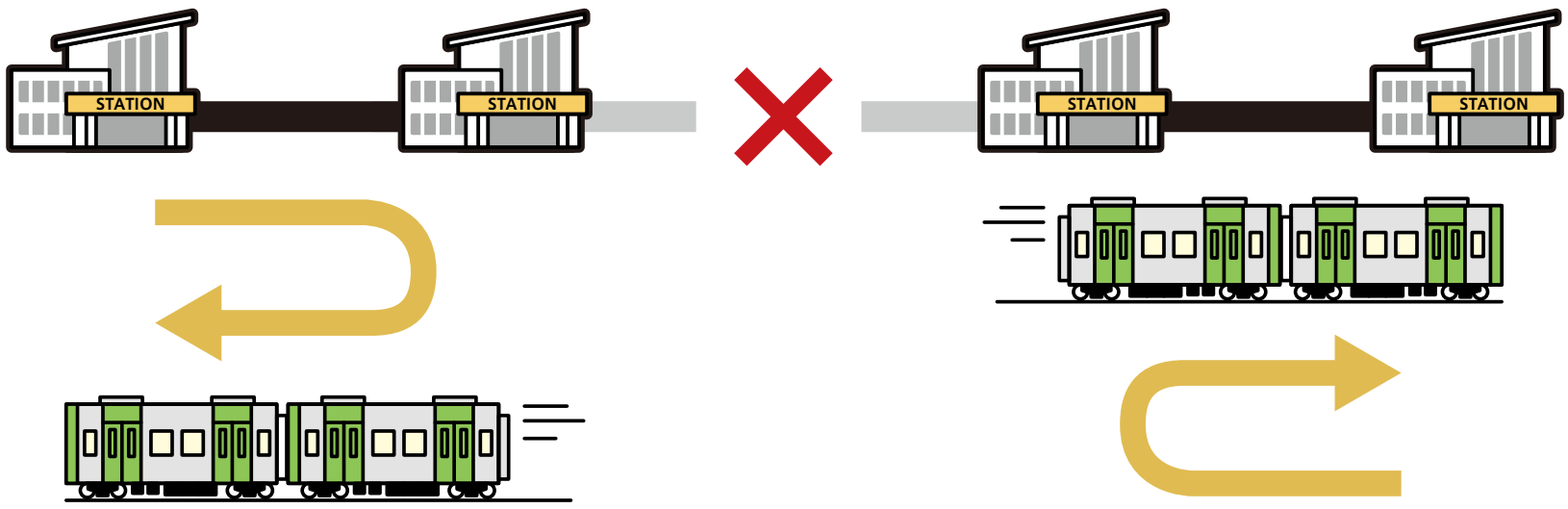
別の線路を使用した運転

路線が並行する一部区間では、別の路線を共用することで、影響を最小限に抑える手配を行っています。



折返し運転

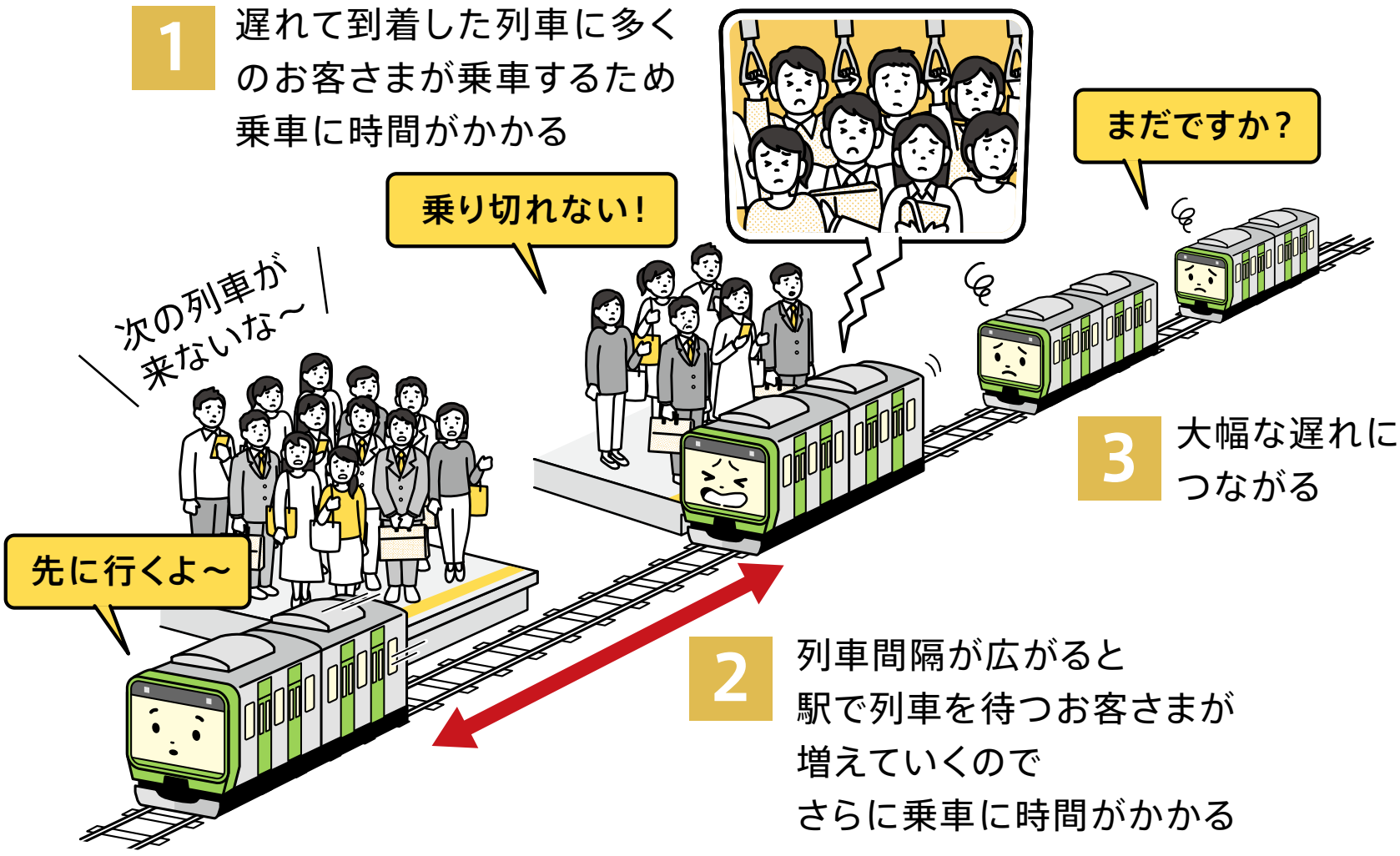
折返しが可能な駅にて、速やかに折返し運転を実施し、運転見合わせ区間を可能な限り減らすことで、影響範囲が最小限となるよう努めています。



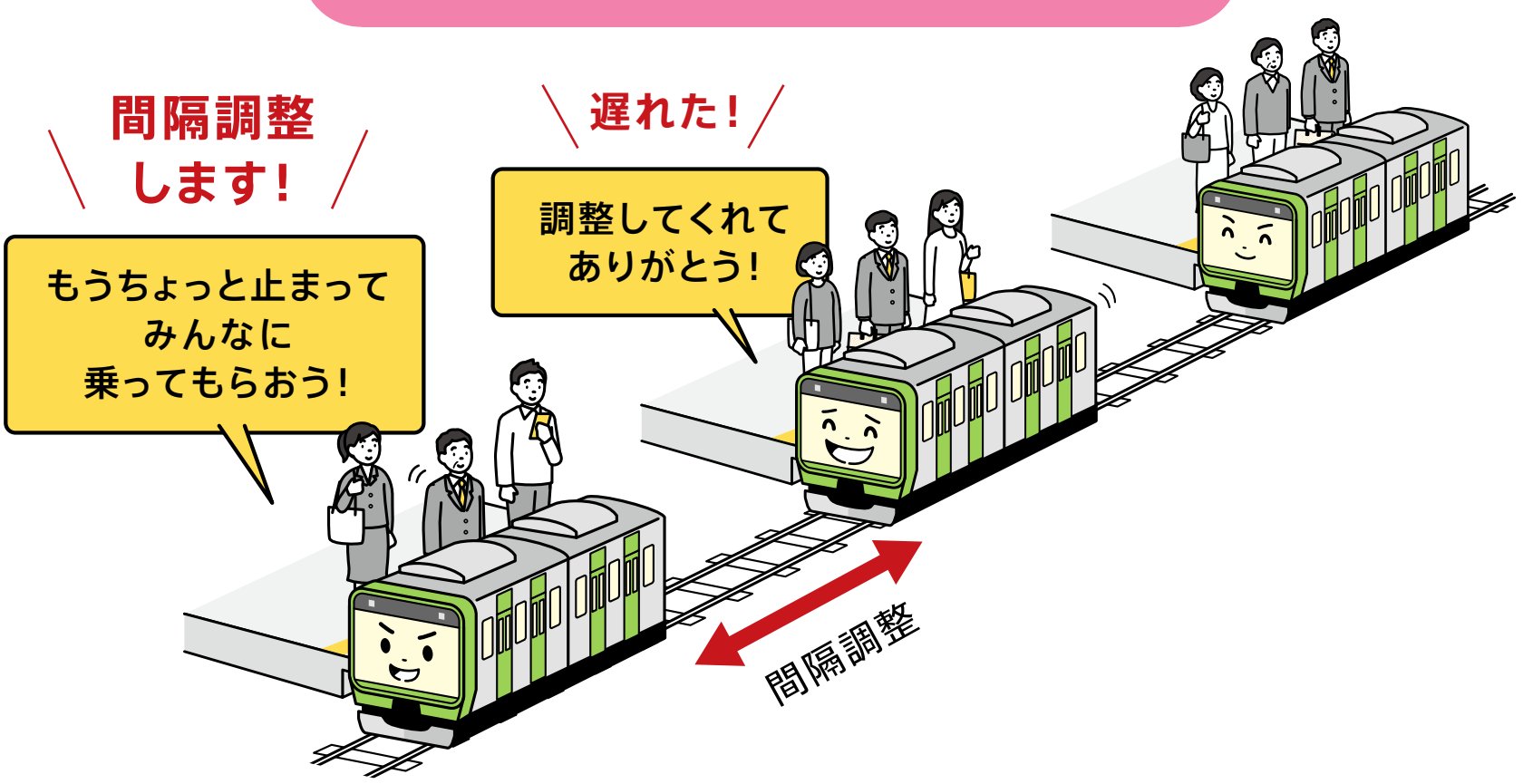
運転間隔の調整

一時的に運転を見合わせた際に、先を走る列車との運転間隔が広がることで後続列車に混雑が発生します。そのため、運転間隔を調整することで後続列車に混雑が集中しないように努めています。

運転間隔を調整しないと



運転間隔を調整すると



輸送障害

目次(INDEX)に戻る

Q&A 01

振替輸送とは

振替輸送は、すでにお持ちの乗車券区間で輸送障害が発生した場合、指定された他の鉄道会社等の経路により、う回して目的地までご利用いただける仕組みです。

○ 対象となる乗車券

定期券の区間内

定期券

きっぷ・回数券の区間内

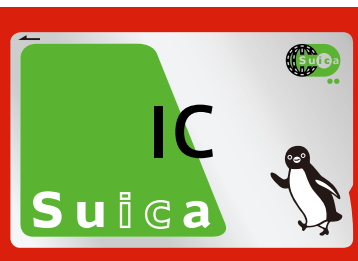
きっぷ

回数券

※おトクなきっぷも含む

× 対象とならない乗車券

IC乗車券のチャージ残高



※IC定期券の有効区間外を含む

定期券・きっぷ・回数券の区間外

う回される路線で運賃・料金をお支払いの上ご利用ください。

振替輸送を利用する時、Suica定期券は改札機にタッチして通ればいいのですか？

振替輸送で他の鉄道会社をご利用になる場合は、**係員のいる改札で乗車券類を見せて**お通りください。

輸送障害

目次（INDEX）に戻る

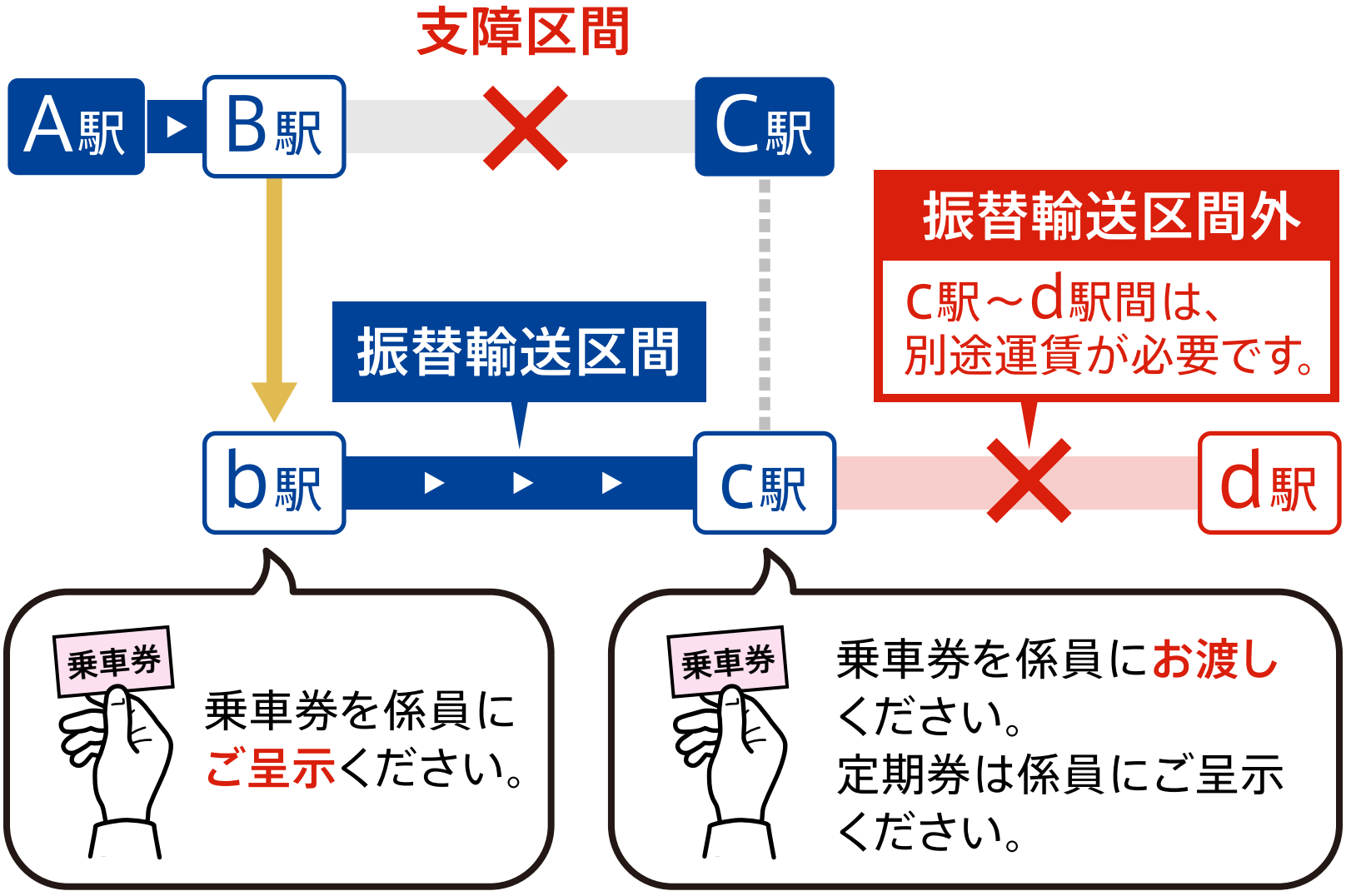
Q&A 01

JR線が止まったら他の
どの鉄道会社の列車にも
乗れますか？

運転を見合わせている線区や
お手持ちの乗車券区間によっ
て、**利用できる鉄道会社・
路線は異なります。**

振替輸送の対象となる路線につきましては、運行情報やホームページ等でご確認ください。

例　お客さまがお持ちの乗車券区間　A駅～C駅



輸送障害

目次（INDEX）に戻る

Q&A 02

まだ駅に列車が到着していないのに
途中で止まってしまいました…
車内放送で**「絶対に線路に降りないで」**
と言ってるけどなぜですか？

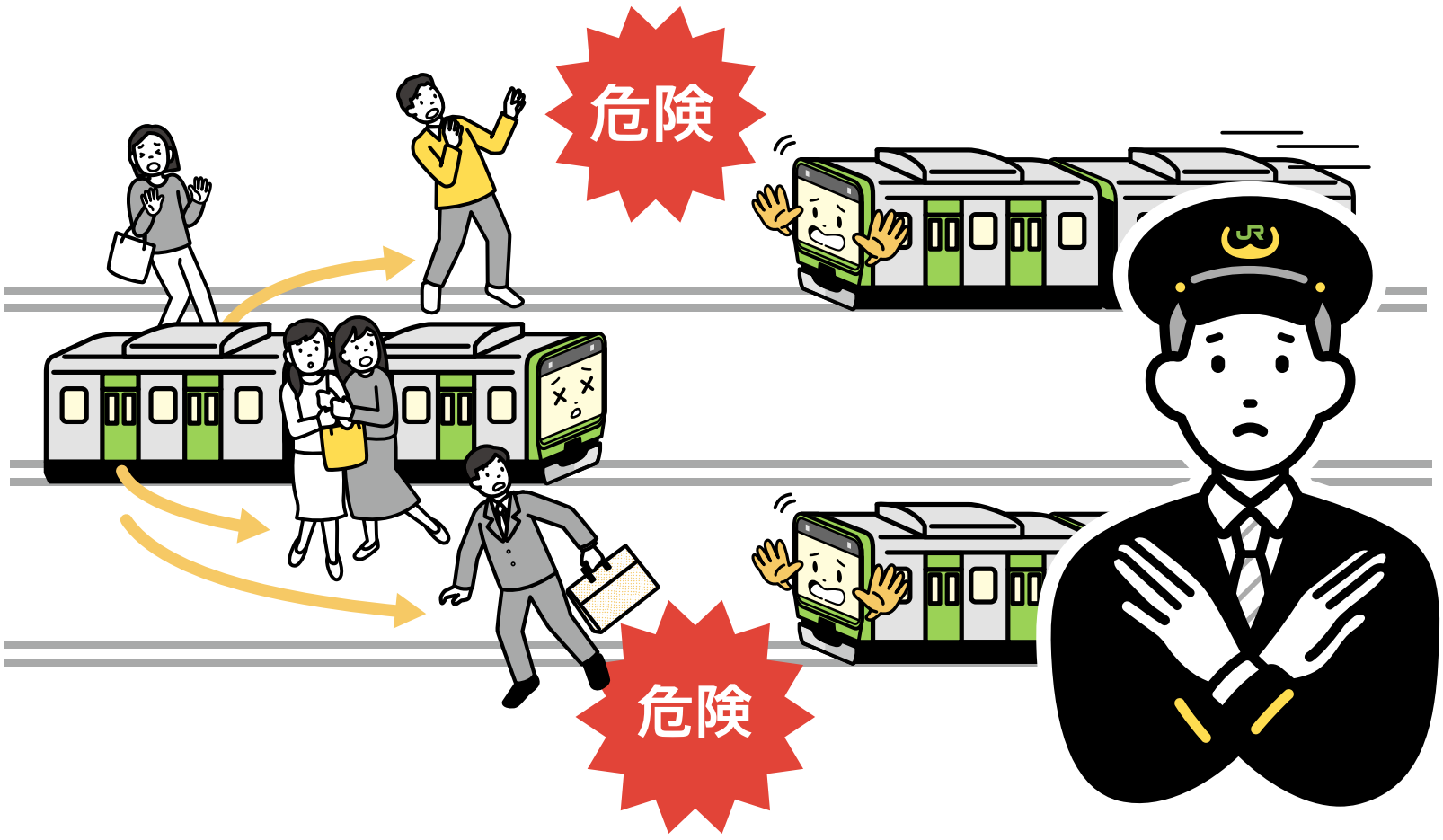
多くの列車が走行しており、**線路内は危険**なためです。お客さまにはご不便をおかけしますが、そのままお待ちください。

輸送障害

目次（INDEX）に戻る

Q&A 02

線路の中は危険がいっぱい



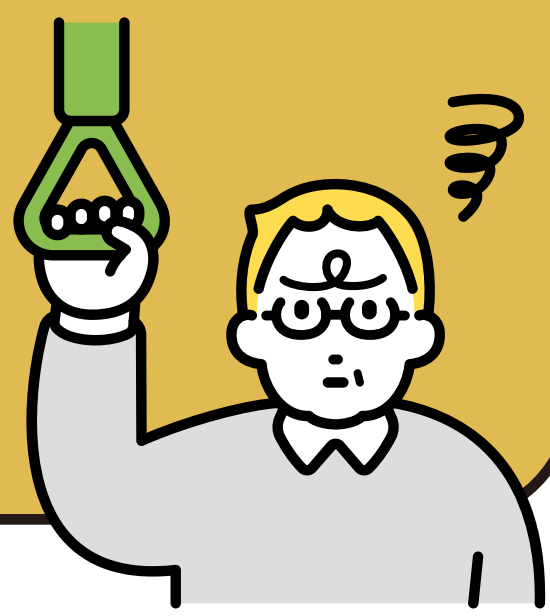
駅間での長時間の停車が見込まれる場合は、周囲の列車が全て停止し安全であることを確認した上で降車をご案内します。その際は係員の指示に従って行動してください。

緊急時に備え訓練を実施しています

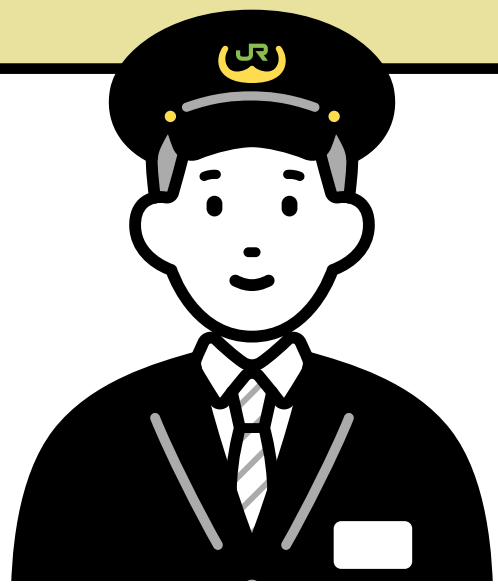
当社では、お客さまが安全な場所に避難できるよう、実際の車両を使用した降車誘導訓練を行っています。

Q&A 03

いつもJRは「安全確認」と言って
運転を見合わせている！
安全確認って、一体
何をしているんですか？



主に駅で非常停止ボタンが押された場合や、周辺の列車から緊急停止を知らせる無線を受信した際等、**原因の特定**や、対応終了後の**最終的な運転再開の判断を行っています。**

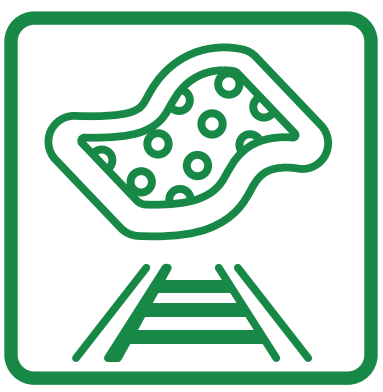


安全確認の主な事例

お客さまの
線路内転落

非常停止
ボタン

線路内人立入
（行方不明）



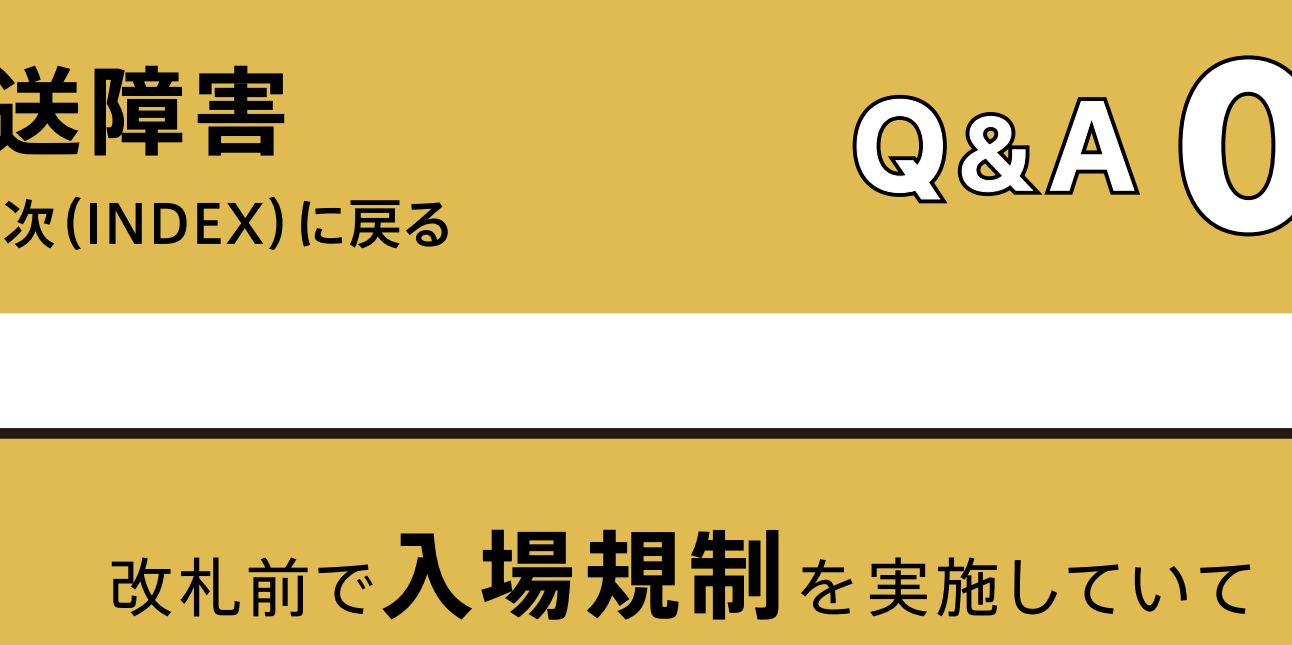
線路内支障物
（有無が不明）

輸送障害

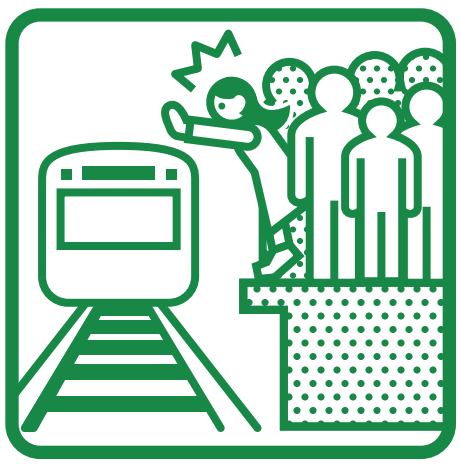
目次（INDEX）に戻る

Q&A 04

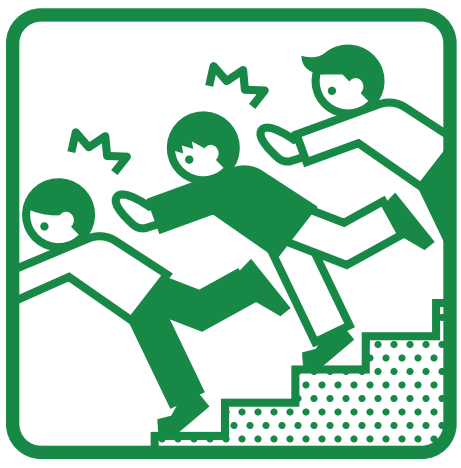
改札前で**入場規制**を実施していて
駅に入れなかったんだけど、そもそも
どのような時に実施するの？



通勤時間帯の運転見合わせ等により、駅構内が
通常時よりも大変混雑した場合に、
安全確保のために実施させていただく
ことがあります。



列車との接触防止



混雑の防止

輸送障害

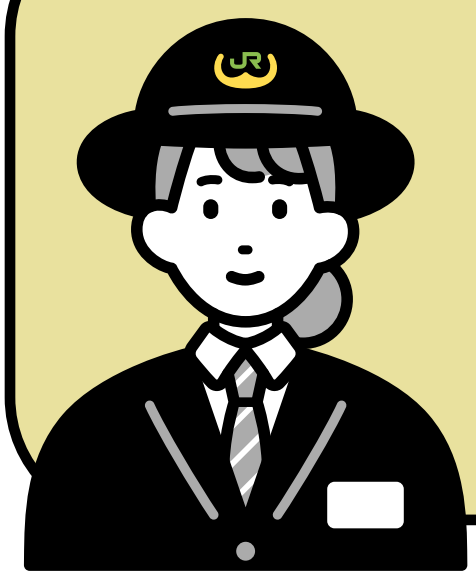
目次（INDEX）に戻る

Q&A 05

毎朝、通勤で利用している

電車がよく遅れます。

遅れの**原因は何ですか？**



電車が遅れにつながる理由はさまざまありますが、以下のようなケースが多くみられます。

・荷物挟まり　・具合の悪いお客さまの救護

日々、安全・安定輸送に努めておりますが、電車の定時運行のため、ご利用のお客さまにもお願いしたいことがございます。

荷物がドアに挟まれないようご注意ください

ドア付近にお立ちの際は、お荷物がドアに挟まれないようしっかりとお引きください。

輸送障害

目次(INDEX)に戻る

Q&A 05

駆け込み乗車はおやめください

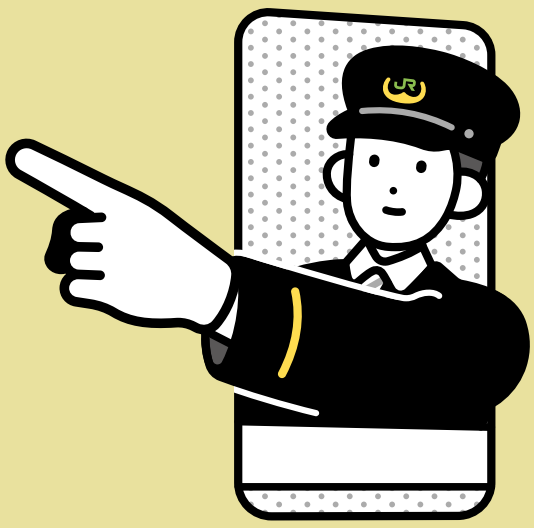
駆け込んで閉まりかけたドアにお荷物を挟む行為はおやめください。

体調が優れないときは無理せず ホームで休みましょう

車内で具合の悪い人を見かけたら
席の譲り合いにご協力ください。

いつも安全・安定輸送にご協力いただきありがとうございます。ご利用のお客さまにお願いしたいことをお知らせしました。

一人ひとりのわずかなご配慮で
電車の遅れは少なくなります。
「みんなで守ろう!定時運行」



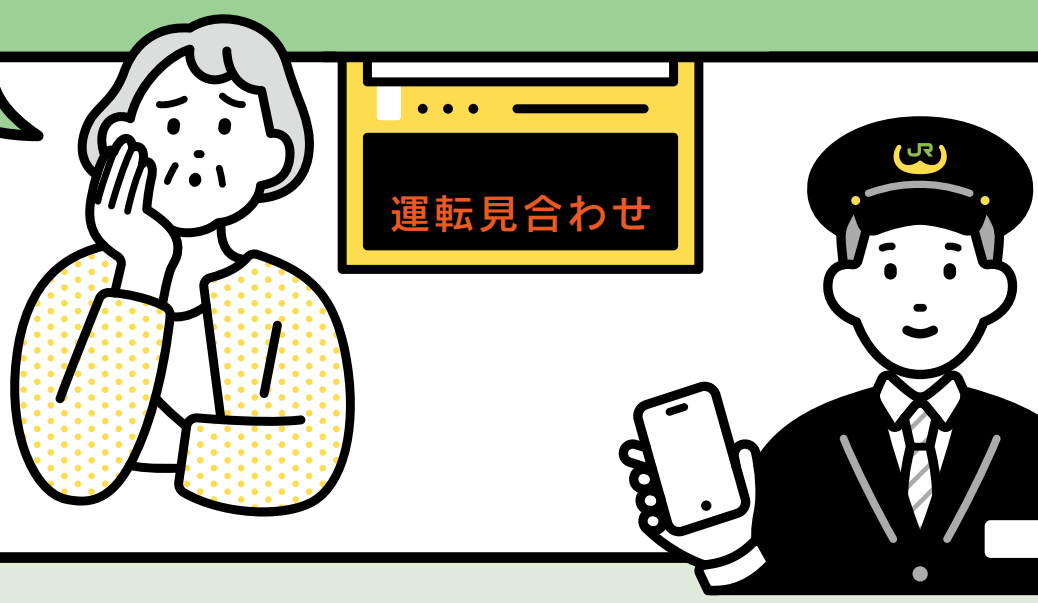
情報提供

目次(INDEX)に戻る

Q&A 06

駅に着いてから運転を見合わせていることがわかりました。初めからわかっていたら予定を変更したのに。

運行情報がわかるツールはありますか？



運行情報は、**JR東日本ホームページ**や、**JR東日本アプリ**の他、どこトレ、JR東日本運行情報公式Ｘ等でお知らせしています。

JR東日本ホームページ

(PC･スマートフォン等) https://www.jreast.co.jp/

JR東日本ホームページでは以下の情報等を取得することができます。

運行情報･運休情報

路線別遅延証明書

情報提供

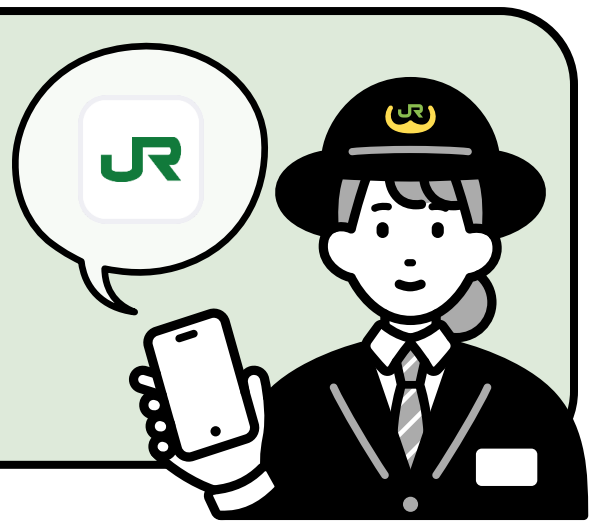
目次（INDEX）に戻る

Q&A 06

JR東日本アプリ ダウンロード無料！

いつでもどこでも運行情報を確認できます！

JR東日本公式アプリならではの
リアルタイムな情報をもとに、お
客さまの移動をサポートします。



App Store からダウンロード

Google Play で手に入れよう

各スマートフォンのOSバージョンの対応情報はリンク先のページにてご確認ください。

JR東日本アプリの機能の一例

運行情報

JR東日本エリア内の運行情報が確認できます。

情報提供

目次(INDEX)に戻る

Q&A 06

列車走行位置

首都圏の主な線区の列車ごとの混雑状況を、ほぼリアルタイムで確認できます。

さらに、東京の主要ターミナルを結び、他の線区との乗り換えが多い山手線においては、混雑状況を号車単位で表示します。

情報提供

目次(INDEX)に戻る

Q&A 06

リアルタイム経路検索

列車に遅れが発生した際、その遅れを加味した経路検索ができます。

さまざまな機能がありますので、ぜひご利用ください。

どこトレ

(PC･スマートフォン等) https://doko-train.jp/pc/

※JR東日本アプリでも確認できます。

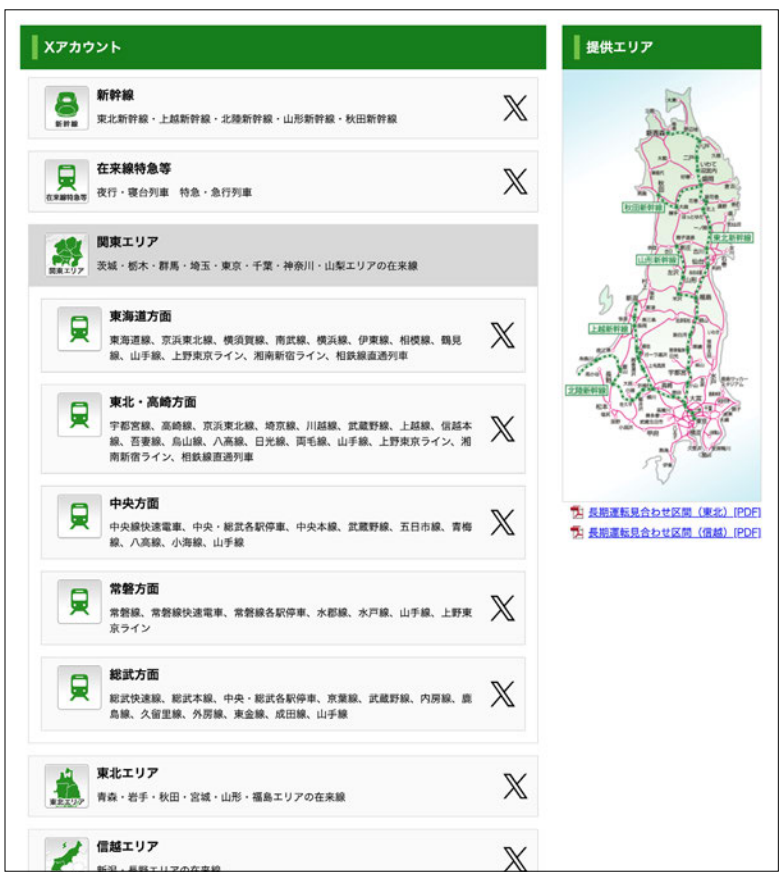
「どこトレ」では首都圏を除く線区の情報等を取得することができます。※提供線区は「どこトレ」をご確認ください。

運行情報･運休情報

列車走行位置

遅延証明書

JR東日本運行情報公式X

(PC･スマートフォン等) https://www.jreast.co.jp/t_i/

JR東日本運行情報公式Xでは各エリアの運行情報等を取得することができます。