



2026年5月11日  
JR北海道釧路支社

## 代行輸送に関する誤案内についてのお詫び

2026年5月6日、釧網線の運行管理装置に不具合が発生し、翌日の5月7日に釧網線 緑～網走駅間で2本の列車が運休となりました。その際、運休列車に対する代行輸送の案内につきまして、誤った情報をお客様にお知らせしてしまったことにより、ご利用予定のお客様にご迷惑をおかけいたしましたこととお詫び申し上げます。

### 1. 事象の概要

○2026年5月6日、釧網線の運行管理装置に不具合が発生し、翌日5月7日に釧網線 緑～網走駅間で2本の列車が運休

※運休列車（いずれも全区間運休）

- ・ 知床斜里 6時42分発 網 走行き 普通列車
- ・ 緑 6時54分発 網 走行き 普通列車

○列車の運休に伴い代行輸送を実施する旨を報道向けプレス及びホームページで周知

○しかし、実際は代行輸送が実施できず、ご利用予定だったお客様から当社電話案内センターに連絡をいただいた

### 2. 原因

釧路地区を管轄している指令センターから誤った情報が発信され、その内容を基に報道機関及びお客様向けの案内をしてしまったため

### 3. 誤案内の要因

指令センターの関係者が、7日の運休列車に対する代行輸送機関の確保状況について十分な確認を行わないまま、代行輸送が行われるとの誤った思い込みで、当社報道担当者と打ち合わせをしたこと

### 4. 再発防止策

今後は、お客様へ発信する情報について、関係者間で確実に打ち合わせを行い、間違いのない情報を発信することを社員に対し指導してまいります。