NEWS RELEASE

2026 年 11 月 19 日

輸送障害時に「えきねっと」上で変更等ができるようになります
～JR 北海道エリアでも発車時刻後の指定席購入・変更が可能に～

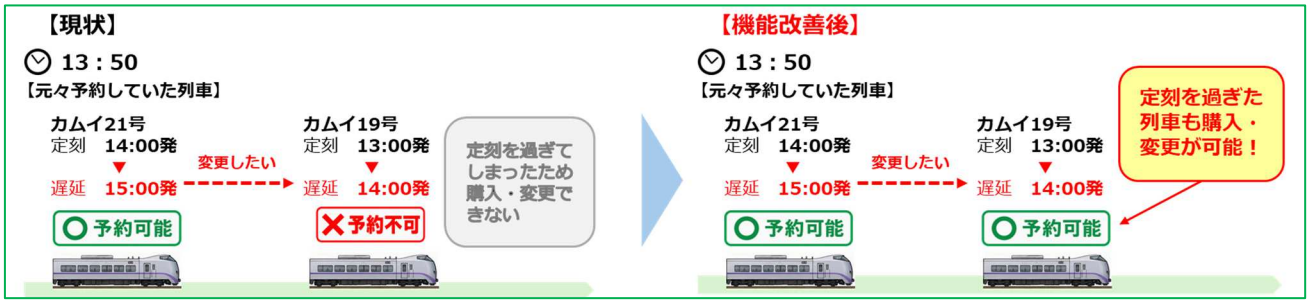
JR 北海道では、「えきねっと」の輸送障害時の取扱いを拡大します。これまで対象としていた JR 東日本エリアの新幹線・特急列車（他社へ直通する列車を含む）に加え、JR 北海道エリアの新幹線・特急列車および快速エアポートにおいても、列車の運休や遅延等が発生した際、発車時刻を過ぎた列車の新規購入や予約変更が可能となります。

1　サービス開始時期

2026 年 12 月 9 日（水）

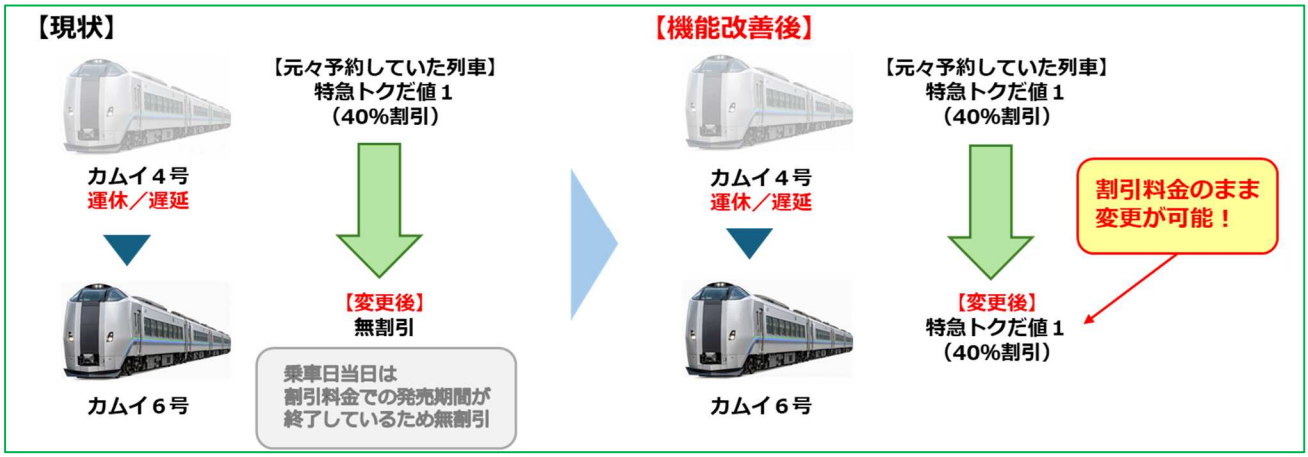
2　輸送障害時における列車発車時刻以降の購入・変更が可能になります！

「えきねっと」でご予約いただいた列車に運休や大幅な遅延などの輸送障害が発生した場合、「えきねっと」上で指定席の購入・変更手続きが可能となります。これにより、輸送障害発生時においても、お客様ご自身で手続きを行うことができ、駅での手続きにかかるご負担を軽減します。



3　購入時の割引率を引き継いで変更可能になります！

「特急トクだ値」などの割引きっぷをご利用のお客様についても、予約していた列車が運休または大幅な遅延となった場合、「えきねっと」上で当日の他の列車へ変更する際、元の予約の割引を引き継いだまま手続きいただけるようになります。



4　JR 北海道エリアにおける対象列車を拡大します！

JR 北海道エリアの新幹線、特急列車および快速エアポートを新たに対象とします。

JR 北海道エリアの対象列車	
北海道新幹線	「はやぶさ」「はやて」
特急列車	「北斗」「すずらん」「おおぞら」「とかち」
	「カムイ」「ライラック」「宗谷」「サロベツ」「オホーツク」
快速列車	「エアポート」

※新規購入・変更は１列車での予約のみ対象となります。
※変更はお持ちの予約と同一の乗車日・区間・設備・人員・金額・きっぷの種類に限ります。
※上記以外の臨時列車等に設定する場合もございます。

5　対象範囲

本取扱いの対象となるサービスおよびお支払方法は以下のとおりです。

対象となるサービス	発車時刻後の発売	割引の引継
えきねっと Web サイト	○	○
えきねっとチケットレスアプリ	○	○
ビジネスえきねっと（※１）	○	○
JR-EAST Train Reservation（※２）	×	×

※１　法人利用の方向けサービス
※２　訪日外国人の方向けサービス

対象となる支払方法	
クレジットカード等	○
コンビニ支払い	×
金融機関支払い	×
駅支払い	×

別紙

輸送障害時における「えきねっと」上での購入・変更・払戻方法について

＜発車時刻を過ぎた列車が購入可能な場合＞
「えきねっと」にてご希望の経路を検索後、経路検索結果ページに以下の画面のようなご案内が表示された場合、出発時刻を過ぎた列車でも購入できます。

運休の場合



遅延の場合



＜予約列車の運休や遅延等により変更が可能な場合＞
予約されている列車に運休・遅延が発生している場合、ログイン後、「えきねっと」申込履歴一覧より予約されている列車にアクセスいただくと以下の画面のようなご案内が表示され、予約の変更を検討いただくよう表示されます。

運休の場合



遅延の場合



変更される場合は以下画面の「列車を変更」よりお手続きください。



※画像はすべてイメージです。