

<よくあるお問合せのご案内>

Q：出発日の変更をしたい。

A：ご予約のお取り直しとなりますので、お取消しをいただき再度ご予約ください。

その際、お取消料が発生する場合、取消料免除は致しかねます。

※帰着日のみの変更時につきましても、取消料を頂戴した上で、現在の予約内容を元に取り直しとなります。

※帰着日の変更対応は弊社営業時間内に限らせていただきます。

Web申込み限定プラン（JRコレクション・Webコレクションプラス・じゃらんパック）は不可。

Q：予約を取り消したい。

A：マイページからのお取消しをお願いいたします（通知メールにリンクがあります）。

23：50～4：00 はシステムメンテナンスによりお取消しいただけません。

また、月末日にあたる日は21：00～4：00 がメンテナンス時間となります。

日本旅行ページからのご予約（会員予約）

https://mbr.nta.co.jp/ecsystem_portal/view/mypage/mypageTop.html

日本旅行ページからのご予約（ゲスト予約）

<https://rsv.nta.co.jp/MyPage/member/JMP000101.aspx>

じゃらんパックからのご予約

<https://rsv.nta.co.jp/MyPage/member/JMP000101.aspx>

Q：マイページで取消ができず、当社が「休業日」だったが至急取り消したい。

（翌日から取消料が発生する、取消料率があがる等、緊急性がある場合）

A：（1）宿泊のみのご予約

①宿泊ホテルに直接電話取消

②取消日とホテル担当者名を、当店営業時間にご連絡

（2）JRセットプラン（チケット類お受け取り済・駅受取で発券済の方）※次ページ注意事項必読

①宿泊ホテルに直接電話取消

②往路列車出発前にJR券をみどりの窓口にお持ちいただき往復分のお座席予約の取消

③取消日とホテル担当者名を、当店営業時間にご連絡

④取消印付のJR券と宿泊券等のクーポン一式を当支店へ10日以内に返送

（3）駅受取予約のJRセットプラン（未発券）の場合 ※次ページ注意事項必読

①宿泊ホテルに直接電話取消

②列車出発前に駅にて発券しJR券をみどりの窓口にお持ちいただき座席の取消

※「出発日の前日」までに当店営業時間内に「電話連絡（メール不可）」が可能な場合は、

発券せず当店へご連絡でも結構です

③ホテル取消日とホテル担当者名を、当店営業時間にご連絡

④駅発券された場合は、取消印付のJR券と宿泊券等のクーポン一式を当支店へ10日以内に返送

（3）航空機+宿泊（ダイナミックパッケージ）の場合

①宿泊ホテルに直接電話取消

②航空会社に往路便出発時刻前に航空会社にご連絡いただき座席取消を往復ともに行ってください。

※航空会社の電話連絡が間に合わなかった場合の責任は弊社では負いかねます。

③取消日およびホテルならびに航空会社の担当者名を、当店営業時間にご連絡

<注意事項>※JRセットプランのお取消し（お手元にJR券がある場合）について

- (1) JRセットプランで、座席を取消した場合でも、JR券の紛失時にご返金できません。
- (2) 返送はゆうパックや宅急便等、追跡可能で紛失補償がある手段での返送をお願いしております。
配送業者の紛失時における当社の負担はありません。
- (3) お客様からのお申し出に基づき、ホテルへの取消確認をさせていただきます。
事実と異なる場合、お取消しを承れませんので必ずホテル担当者名をお控えください。
- (4) 2名以上限定JRを選択している方の1名への変更（一部取消）は、ホテルにご連絡をいただいてもJR券が2名以上を条件とした割引になっており、一切返金できません。

(2名以上限定のJRをお選びいただく際の画面例)

1：プラン・宿泊選択 >> 2：往路（行き）選択 >> 3：復路（帰り）選択 >> 4：その他選択 >> ご案内 >>

1：プラン・宿泊選択

路線・プラン・部屋数・宿泊人数を選択してください。選択後、次の「2：往路（行き）選択」へ進めます。

STEP-1 路線・プランの選択

路線・プランにより旅行代金が異なります。始めにご希望のプランをお選びください。

【首都圏】「のぞみ」座席数限定のお得なプラン(2名様より出発)

【首都圏】「のぞみ」利用列車限定のお得なプラン(1名様より出発) ※4/29～5/5、8/6～16乗車分はご利用いただけません。

【首都圏】「のぞみ」全列車利用可能プラン(1名様より出発)

※大人お1人様料金：¥34,600～¥44,000

Q：予約済みの列車の変更をしたい（当店営業時間内のみ可能）。

A：赤い風船・Webコレクションブランドのみ下記条件下にて、お電話にてのみ承ります。

Web申込み限定プラン（JRコレクション・Webコレクションプラス・じゃらんパック）は変更できません。

(1) JRチケットをお受け取り済の方（駅受取で発券済みの方を含む）

JR券差替えが必要なため7営業日前までのお申し出に限り可能
（みどりの窓口での変更はできません）

その際、JR券の返送費および弊社からの再送費は、お客様負担となります。

再送費は880円を申し受けます。

(2) 駅受取予約で「未発券」の方

出発日の2営業日前、当店営業時間内に限り1回のみ可能

当店休業日によっては受付できない場合があります。（例）連休期間中の変更対応はできません。

(3) ご出発済みの方

出発後の変更は一切できません（みどりの窓口での変更もできません）。

※往路出発を基準としており、復路のみの変更も承れません。

Q：JR 乗り遅れ時の後続自由席に乗れるか確認したい。

A：お手元の JR 券の記載内容をご確認ください。

限定列車商品の場合は、指定列車以外の乗車不可の案内が記載されています。

また、特大荷物席をご予約の方は全てのプランにおいて後続自由席の乗車をいただけません。

特大荷物席以外で、特に制限についての記載がない場合は、後続列車の自由席がご利用可能です。

なお、列車の前倒し乗車はできません（みどりの窓口での変更もできません）。

（限定列車商品例）ご予約時点で選択可能列車が限定されている商品が限定列車商品となっています。

Q：JR 券を紛失してしまった。どうすればいいか。

A：みどりの窓口にて、ご予約の列車と同じ列車で且つ同じ席類（普通指定席・グリーン指定席）を新たに「紛失再購入」として購入し、下車される際にも有人改札で「紛失再購入」である旨をお申し出いただき、原券を保管ください。

紛失した JR 券が見つかった場合、紛失再購入として購入された切符と一緒に当店へ返送ください。

弊社にて券面を確認させていただき、ご返金額をご案内いたします。

※予約列車と異なる列車や自由席等、異なる種別の席類を購入されますと返金できません。

※返送はゆうパックや宅急便等、追跡可能で紛失補償がある手段での返送をお願いしております。

配送業者の紛失時における当社の負担はありません。

Q：列車が運休となってしまった。どうすればいいか。

A：下記のページにてご案内いたしております。

<https://www.nta.co.jp/help/jr/suspension/>

その他、よくあるお問合せは下記をご参照ください。

<https://www.nta.co.jp/help/faq/>