KYUSHU RAILWAY COMPANY

Q&A?!

これなに?
おしえて
ＪＲ九州

JR九州

JR九州 Q&A INDEX

安全で快適なご利用について

- 緊急時
- マナー

安全・安定運行の取組み

- 列車が大幅に遅れる時
- 情報提供

自然災害に対する取組み

- 風
- 雨
- 空転
- 濃霧
- 津波
- 地震

鉄道のあれこれ

- 列車の種類
- 無人駅
- 券売機
- 忘れ物
- 不正乗車
- 発車時間
- SUGOCAエリア
- ドアの開閉

Q&A

安全で快適な
ご利用について

?

ホーム上で**列車に接触しそうな人**や**転落した人**を見かけたらどうすればいいの?

!

ホーム上に非常停止ボタンが設置されている場合、**危険と感じたらすぐにボタンを押して**駅係員に知らせてください。

非常停止ボタン

ある → **すぐ押す**

ない → **駅係員へ**

駅係員がいない時は駅に掲載してある緊急連絡先へ!

?

列車内で**体調が悪くなったり、**
トラブルや**不審物等**を見かけた場合は
どうすればいいの?

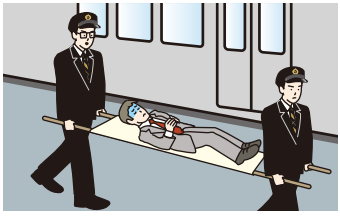
!

SOSボタンを押してからの流れ

車内で異変を発見された場合は、各車両に備え付けの**非常ボタンを押して**ください。

SOSボタン

運転席にブザーが鳴り
列車が非常停止します。



係員が駆けつけます。

ホーム上は危険がいっぱい

安全のためのお願い

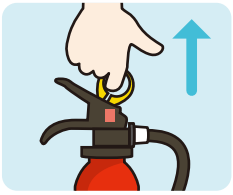
- かけこみ乗車は大変危険ですのでおやめください。
- スマートフォンの操作等、ながら歩きは大変危険です。
- 整列乗車へのご協力をお願いいたします。
- 列車がいつ来るか分からず危険ですので、絶対に線路へおりないでください。

列車内の消火器

火災等の発生に備え一部車両に消火器を設置しています。

消火器の使い方

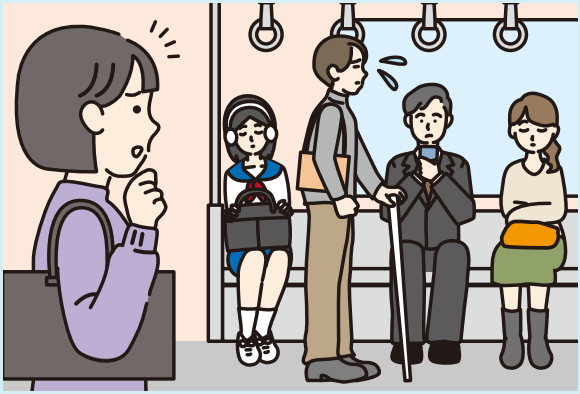
安全ピンを抜く



ノズルを火元にむけ、レバーをにぎる

?

列車内で**杖を使っている人**を見かけたんですけど、どうしたらよいのかわからなくて‥。
私たちに何かできることってないですか?



!

JR九州では
「声かけサポート運動」を
実施しております。

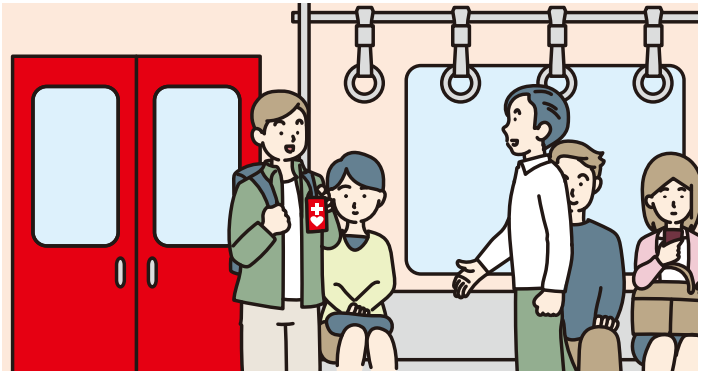
駅や列車でお困りのお客さまが
いらっしゃった場合、
直接お声かけいただくか、
お近くのJR九州係員まで
お知らせください。

優先席・フリースペース

JR九州では優先席・フリースペースを設けております。お身体の不自由な方、車イスをご利用の方、妊娠中の方などのお席やスペースを必要とされている方にはお譲りいただきますようにお願いいたします。

ヘルプマークとは?

ヘルプマークは、外見からわからなくても援助や配慮を必要とされている方が身につけているものです(JIS規格)。JR九州では一部の車両等にステッカーを掲出しております。



マタニティマーク

マタニティマークは、妊産婦が公共交通機関等を利用する際に身につけ、周囲が配慮しやすくするためのものです。

?

駅で**エスカレーターは歩かずに立ち止まって**使ってほしいというポスターを見かけました。どうして歩いちゃいけないんですか?

!

エスカレーターは立ち止まらずに利用すると**転倒や転落等思わぬ事故**やおケガの原因にもつながります。ご利用の際には**ベルトにつかまり、立ち止まった状態**でご利用ください。

?

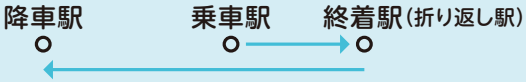
駅で**歩きスマホをやめましょう**
というポスターを見かけました。
どうしてダメなんですか?

!

歩きながらのスマートフォンや携帯ゲーム等の操作は、**周囲のお客さまとの衝突や線路への転落等、思いがけないトラブルや事故**につながる恐れがあります。

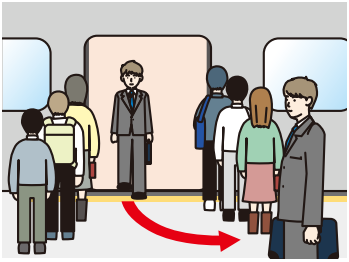
?

折り返しの列車にそのまま乗って
いく人がいました。いいんですか?



!

JR九州の列車では、終着駅に到着後そのまま折り返しの列車になるものがございます。
折り返し駅までは往復のその区間に必要なきっぷが必要になりますので、ご注意ください。
また、往復の乗車券をお持ちの場合でも、終着駅でご乗車をお待ちのお客さまがいらっしゃいますので、一度ホームに降りていただきますようにご協力をお願いします。



?

席が空いているので
荷物を置いても
いいですよね?

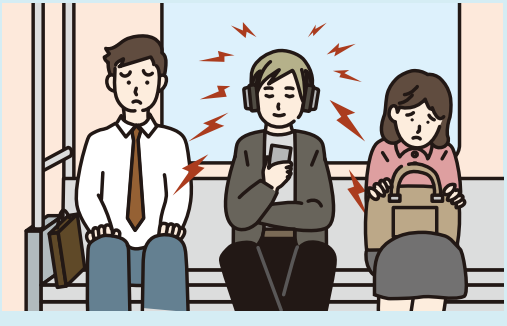
!

列車に乗車する際お荷物をお持ちで、席に座られるお客さまは、**荷物を膝の上**または、**座席うえの荷物置き**においていただき、一人でも多くの方が座れますようにご協力をお願いします。

特急列車には写真のように
荷物スペースもあります。

?

イヤホンしていれば
大音量で**音楽**を聴いても
いいですよね?



!

列車内でイヤホン等で音楽等を聴く場合と、パソコンで作業される場合は、**音漏れなど周囲のお客さまの迷惑**にならないように注意してご利用ください。

?

混んでいるとき**リュックが邪魔**です。
リュックの正しい持ち方はありますか?

!

リュックサックをご使用の場合は、
リュックサックを手に持つか、荷物棚に置いていただき周囲へのご配慮をお願いいたします。

?

列車の中に**持ち込んではいけないもの**があると聞きました。
どんなものがダメですか?

!

刃物や**一部の薬品等**、他のお客さまに危害を及ぼす恐れがある**危険物**や**他のお客さまに迷惑をかける恐れがあるもの**等は持ち込みが禁止されています。

持ち込めない荷物

危険品、刃物(※1)、暖炉・コンロ、動物、死体、不潔なもの、臭気を発するもの、他のお客さまに危害を及ぼすおそれのあるもの、車内などを破損するおそれのあるものなどは車内への持ち込みはできません。

※1 他のお客さまに危害を及ぼす恐れがないように梱包された刃物は除きます。なお対象とする刃物およびその梱包方法は、「刃物を鉄道車内に持ち込む際の梱包方法についてのガイドライン」(平成30年12月国土交通省鉄道局)によります。詳しくは国土交通省ホームページをご参照ください。

持ち込める荷物

携帯できる荷物で、タテ・ヨコ・高さの合計が250センチ(長さは2メートルまで)以内、重さが30キロ以内のものを2個まで持ち込むことができます。ただし、傘、つえ、ハンドバックなど身の回り品は個数に数えません。

Q&A

安全・安定運行の取組み

列車が大幅に遅れる時

INDEX

?

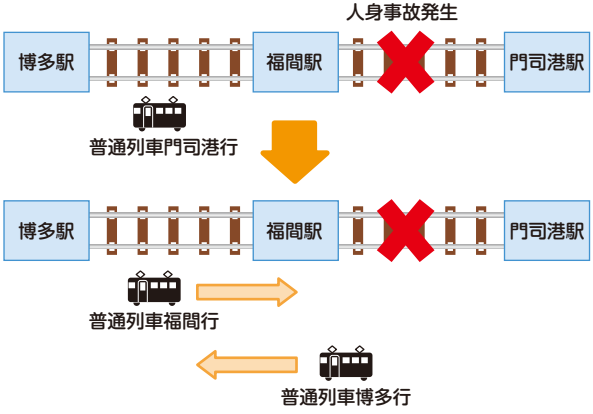
乗っている列車が止まってしまいました。
運転再開するまで待つしかないのでしょうか?

!

列車の運転を見合わせたときは、
早期の運転再開に努めるとともに、
早めの情報提供を心がけております。

折り返し運転

折り返しする事ができる駅にて、速やかに折り返し運転を実施し、**運転見合わせ区間を可能な限り短くする**ことで、影響範囲が最小限となるよう努めています。



列車が大幅に遅れる時

INDEX

線路内の危険

駅間で長時間の停車が見込まれる際は、お客さまを安全な場所までご案内できることを確認したうえで降車のご案内を行います。その際は係員の指示に従って行動してください。

緊急時の訓練

異常時に備え避難誘導を迅速に行えるように訓練を実施しています。

列車が大幅に遅れる時

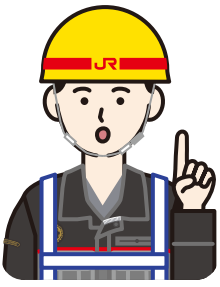
INDEX

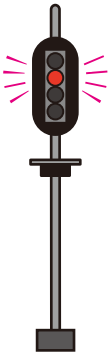
?

信号系統トラブルって
いったい何が起きてるの?

!

列車は、急には止まれません。列車を走らせるための信号装置は、**安全に止まれる速度**であることや走行する**進路の安全**が確保されていることを確認してから進行信号が表示する仕掛けになっています。
具体的にはレールを転換する転てつ機や列車を停止させるためのATSなどの設備になります。
信号系統トラブルはそういった**安全を確保するための設備が故障した状態**を表しています。





?

人身事故の復旧まで
時間がかかるのは何で?

!

人身事故の復旧は怪我をされた方の**人命救助を最優先に**行い、**警察による現場検証**が終了した後に許可を得て運転を再開させるため大幅な時間を要しています。

消防による救護活動

警察による現場検証

車両や線路設備等の点検作業

列車が大幅に遅れる時

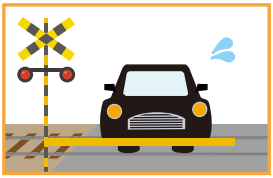
INDEX

?

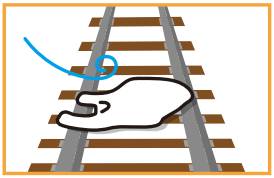
いつもJRは「**安全確認**」と言って運転を見合わせている!
安全確認って、一体なにをしているんですか?

!

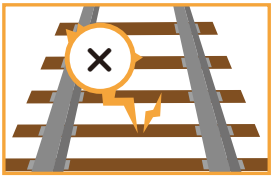
駅や車内、踏切等で**非常停止ボタンが押された場合**や、周辺の列車から**緊急停止を知らせる無線を受信**した際等、原因の特定や対応終了後の最終的な運転再開の判断を行っています。



踏切で人や車が
立ち往生



線路内への飛来物



線路内トラブル

安全・安定運行の取組み

情報提供

INDEX

?

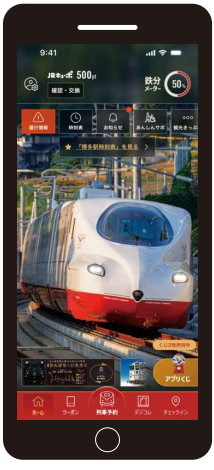
駅に着いてから運転を見合わせて
いることがわかりました。
初めからわかっていたら予定を変更したのに。
運行情報がわかるツールはありますか？

!

運行情報は、
JR九州ホームページや
JR九州アプリの他、
JR九州運行情報公式 X 等で
お知らせしています。

JR九州ホームページ

JR九州アプリ

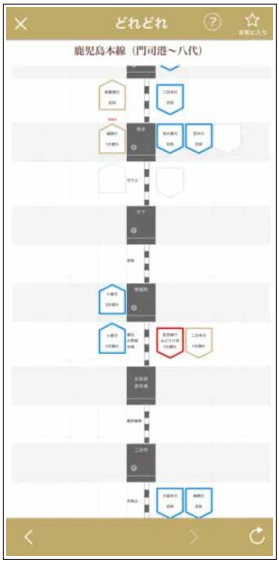


JR九州

X（旧Twitter）

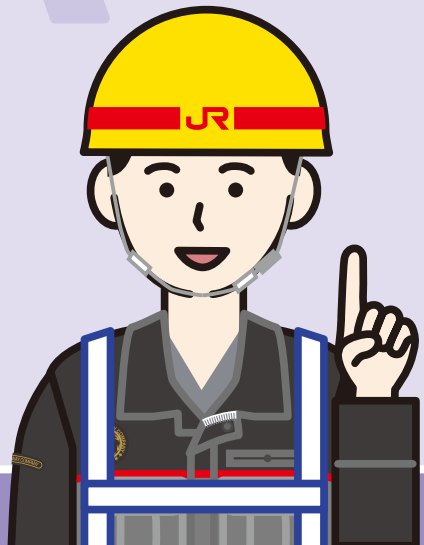
のりものinfo

どれどれ



Q&A

自然災害に対する取組み



風

INDEX

?

風が強い日に列車が速度を落として運転したり、**一時的に運転を見合わせ**てたりする場合があるけれど、どうしてですか?

!

強風により列車が転覆するなどの危険があるからです。

風の強さと運転規制

風が強くなると徐行運転を実施し、
更に強くなると運転を見合わせます。

通常運転 …安全に運転できる風の状況

いつも通り
運転します

速度を落として運転 …強風により列車の走行に警戒が必要

風の吹き方に注意し
速度を落として
運転します

運転見合わせ …列車走行に危険を及ぼすレベルの強風が継続

危ないので
風が弱まってから
運転再開します

※線区や設備により規制を行う基準は異なります。
また、風が弱くなっても線路や架線の点検を行うため、速度規制や運転見合わせが続くことがあります。

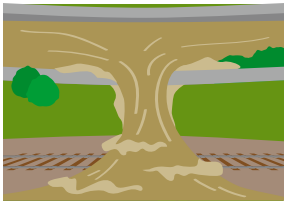
?

大雨の時に、列車が**速度を落として**運転したり、運転を**見合わせ**たりするのはなぜですか?

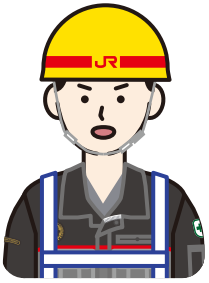
!

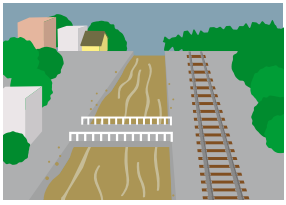
大雨になると、**土砂崩れ・土砂流入**等による**列車の脱線等の危険性**が高まるためです。

土砂崩れ



土砂流入





河川増水

雨の強さと運転規制

雨が強くなると徐行運転を実施し、
更に強くなると運転を見合わせます。

通常運転 …安全に運転できる雨の場合

いつも通り運転します

速度を落として運転

…一時的な雨の強まりや長時間の降雨により
鉄道施設に影響を及ぼす可能性がある場合

速度を落として運転します
施設係員が乗り込んで
一定頻度で巡回します

施設係員があらかじめ定めた
区間※を一定頻度で巡回し
施設の状態を確認します

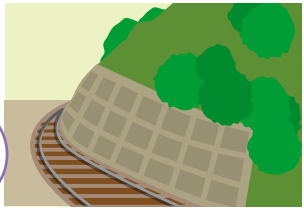
※あらかじめ定めた区間の点検とは、特に災害発生のおそれがある箇所に対して集中的に点検を実施することです。

運転見合わせ

…集中豪雨等、強い雨が長時間継続することにより、鉄道施設へ被害を及ぼす可能性が高い場合

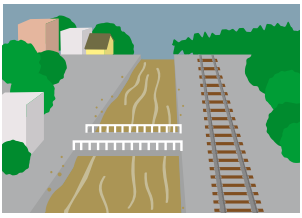
雨が弱まって、安全が確認できたら運転再開します

一定頻度で巡回し、線路やのり面等、鉄道施設の状態が安全か確認します



※雨の運転規制値については、各路線における鉄道施設の状況に応じて定められています。
また、雨が弱くなっても線路や架線の点検を行うため、速度規制や運転見合わせが続くことがあります。

この他に河川が増水した場合についても運転を見合わせる場合があります。



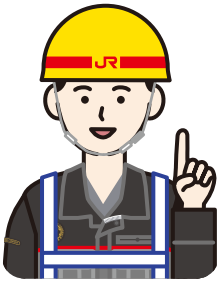
?

大雨が降った際に運転を見合わせるのは
わかるけど、**雨が上がってからも**すぐに
運転を再開しない場合があるよね

!

雨が上がった後に、土砂崩れや土砂流入などの**災害が発生していないか点検**をしたうえで運転再開します。

斜面をコンクリート化するなどの対策工事を行い、運転規制時間の短縮や**安全性を高める取り組み**を実施しています。



?

大型台風が接近する時には、**計画的に列車の運転を取りやめる**場合があるって話を聞くけど、どういう理由で行っているの?

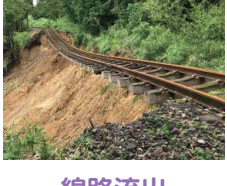
!

計画運休

お客さまを目的地まで安全にご案内する事が困難であると予想される場合は、民間気象会社等の情報を総合的に判断し、**計画的に列車の運転を取りやめる**ことがあります。

台風により想定される被害

強風による倒木や飛来物等の被害、大雨による線路や橋梁等の設備の被害、車両基地浸水による車両への被害等が予想されます。



線路流出

橋りょう流出

車両浸水

気象庁や民間気象会社の情報を参考にしております。

台風と運転規制

大型台風接近時の列車運転
取りやめから再開までの流れ

❶運転取りやめに関するお知らせ

ホームページや駅の掲示、
SNS等でお知らせします。

❷運転取りやめ

❸暴風雨が収まったのち
線路内の飛来物や
倒木等、鉄道施設に
異常がないかを点検

❹車両基地より車両を順次出して、回送列車等により安全に運転できるか最終確認

❺徐々に通常の本数まで
列車本数を増やしていき、
運転再開

運転再開直後は、列車本数が少なく間隔もあいているため各駅で大変な混雑が予想されます。
そのため、当社では**お客さまが安心してご乗車いただける時間**を運転再開時間としてご案内しております。

※運転見合わせや運転再開等の情報は運行情報にて随時お知らせいたします。

?

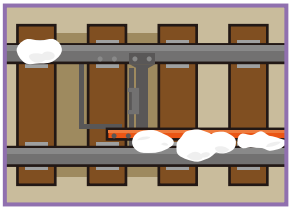
雪が降ると列車の運行が乱れたり
運行を見合わせたりするけど、
どういった影響があるの?

!

車輪が滑りやすくなるので、加速が悪くなり
ブレーキの効きが悪くなります。

雪により想定される被害

架線凍結



ポイント不転換

雪害による倒木

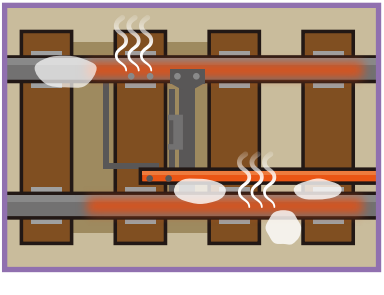
大雪が見込まれる場合は、
運転本数を減らしたり、
レールを分けるポイントを
固定する等、**影響が最小限**
となるよう努めています。

降雪時の運転計画

雪の日は、積雪により列車の行き先を振り分けるポイントが動かなくなったり、倒れた木や竹により、列車の運行に影響がでる等、様々な理由で列車の運転を見合わせや速度を落として運転を行う場合があります。

ポイント不転換対策

雪の日は積雪の影響でレールを分けるポイントが動かなくなり、輸送障害が発生する場合があります。そのため、融雪器を使用して火、電気の熱でポイント部分の雪を溶かしています。



電気融雪器　電気の熱によりポイント部の雪を溶かします。

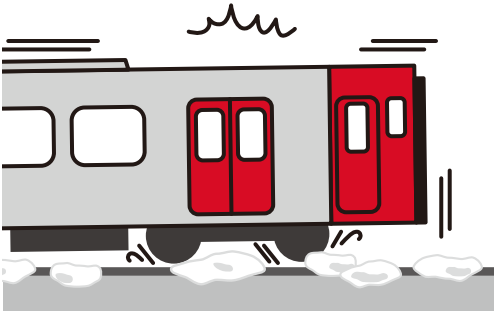
空転（くうてん）

INDEX

?

空転（くうてん）により遅れていると言っているけど、空転（くうてん）ってなに?

!

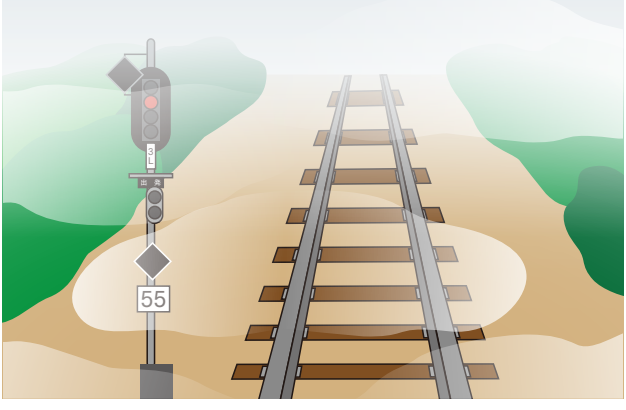


空転（くうてん）とは、車輪がレールの上で滑って回転することを言います。
空転（くうてん）すると列車の速度の低下や停車し進めなくなることがあります。
空転（くうてん）対策としては、**レールを磨いたり、滑り止めの砂をレール面上に撒いたり、除草**などの対策を実施しています。

?

濃霧で遅れるのはなぜ?

!



濃霧時は、前方が確認できないこともあり、安全に運転するために**速度を落としたり**、ひどいときは**運転を見合わせる**こともあります。このため、列車に遅れや運休が発生します。

津波

INDEX

?

列車に乗っていて**津波**が来たときは
どのように避難すればいいの?

!

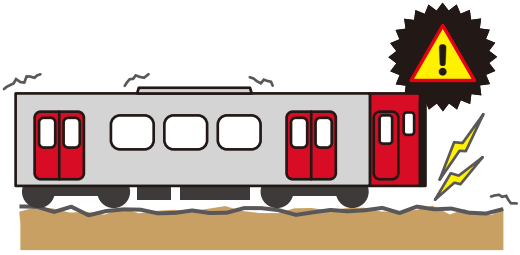
乗務員の指示に従って落ち着いて
行動してください。列車から降車して、
乗務員の誘導により**高台に向けて
避難**します。

?

地震が多くて不安です。列車に乗っている時に地震が起きたら安全なのでしょうか。

!

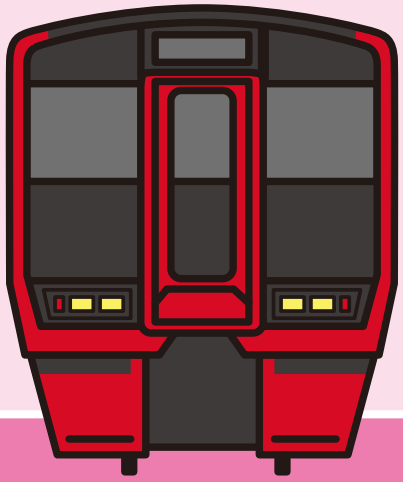
乗務員は緊急地震速報を受信した場合は、橋梁や踏切、トンネル等の危険個所を避けて**直ちに停車**するようになっています。



地震の規模により**その場で運転を見合わせる**場合があります。運転を見合わせた場合は影響範囲の構造物や線路の状態について係員が確認を行い運転を再開させます。
また、運転可能な列車は運転を行いますが、速度を落として運転しながら、線路がゆがんでいないか等の確認を行います。

Q&A

鉄道の
あれこれ



?

JR九州の列車ってなにがあるの?
追加料金はかかるの?

!

普通・区間快速・快速

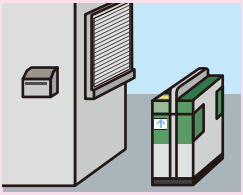
指定席をご利用の際は、
乗車券の他に座席指定券が
必要です。

特急列車・新幹線

特急列車と新幹線をご利用の際は乗車券の他に特急券が必要です。またグリーン車をご利用の際は、乗車券の他にグリーン券が必要です。

?

無人駅で何かあったとき、
どうすればいいの?



!

緊急連絡先

駅の改札やホームに掲載している連絡先へご連絡ください。

SSS(スマートサポートステーション) ※一部エリアのみ

「スマートサポートステーション」では、監視カメラやインターホンを設置し、始発列車から最終列車までの間を「サポートセンター」のオペレーターが監視カメラを通じてお客さまの安全を見守り、インターホンを通じてお客さまへのご案内等を行います。

サポートセンター

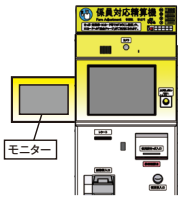
カメラ

始発列車から最終列車までの間、お客さまの安全を見守ります。

インターホン

きっぷの購入をはじめ、ご不明な点があればインターホンでオペレーターにお尋ねいただけます。

係員対応精算機



モニターを通じてオペレーターと対話でき、乗越精算やICカードのチャージ等を行うことができます。

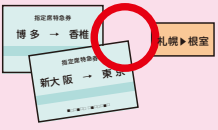
みどりの券売機って
なにができるの??

指定席特急券などの**全国のJRのきっぷ**が購入できます。また、**クレジットカード**が利用でき、**定期券**の購入・更新ができます。

※一部を除く

その他**旅行商品の受け取り**等が可能です。

全国のJRきっぷ購入



クレジットカードOK

定期券の新規購入・更新

その他

旅行商品の受け取りなど

旅行中の移動手段や宿泊施設の手配、旅先での観光地巡りなどその他周辺サービス、パッケージツアーなど

?

JR九州の管内で**忘れ物**を
したらどうすればいいの?

!

JR九州の列車内や駅での
お忘れ物は**LINE**で探せます!

お忘れ物お問い合わせチャット find chat

対応時間／9:00～17:30（年中無休）

find × JR九州

LINEでお忘れ物を探す

LINE ID
@jrkyushu_find

STEP 01
LINE公式アカウント
find chatを友達
追加する

STEP 02
トーク画面から
お問い合わせバナー
またはリンクをタップ

STEP 03
お忘れ物について
情報を入力する

STEP 04
入力頂いた情報を元に
LINEでやりとりしながら
サポートセンターが
お探しします

STEP 05
見つかった際は受付番号が発行され、
お忘れ物の保管場所をご案内します

お電話での問い合わせ先
JR九州お忘れ物案内ダイヤル:0570-00-2937

不正乗車

INDEX

?

不正乗車を見かけました。
不正乗車に罰則はあるのですか?

!

不正乗車を発見した場合、運送約款に定める**増運賃・増料金**をお支払いいただきます。
また、九州の各駅で通常駅員のいない時間帯に不定期に改札口できっぷのご確認をさせていただくことや不正乗車防止への啓蒙ポスターの掲示を行っております。
また、警察等と連携するなど、今後の対策も検討してまいります。

不正乗車

INDEX

?

券売機がない駅から
乗るときはどうやって
事前にきっぷを買うの??

!

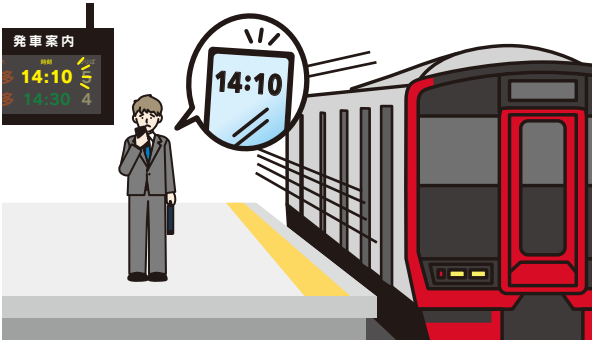
券売機が無い駅では**駅掲示のQRコードを読取り、お降りになる駅で乗車証明書を係員に提示**ください

?

発車時間前なのにドアが閉まりました!
間違えていますよね?

!

発車時刻は、列車が動き出す時間ですので
余裕をもっておこしください。

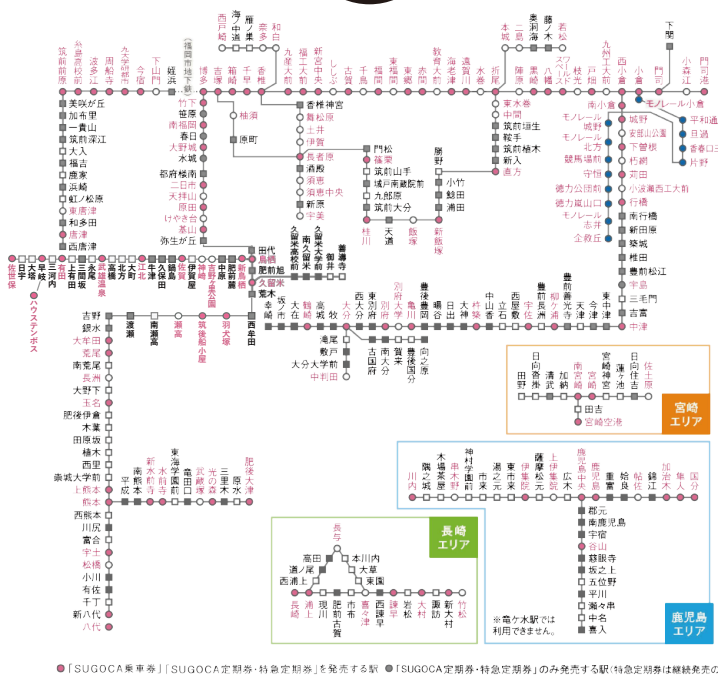


鉄道のあれこれ
SUGOCAエリア

INDEX

SUGOCAが使えない場所があるの？

福岡・佐賀・大分・熊本エリア



●「SUGOCA乗車券」「SUGOCA定期券・特急定期券」を発売する駅 ●「SUGOCA定期券・特急定期券」のみ発売する駅(特急定期券は継続発売のみ)
○「無記名式SUGOCA乗車券」のみを発売する駅 ■ チャージ(入金)のみ取扱いする駅（SUGOCAは発売しません）
□ 自動改札機等での入出場のみお取扱いする駅(SUGOCAの発売もチャージもできません)

● 北九州モノレール線の駅
赤文字の駅は、JRキューポイントチャージ（入金）ができる自動券売機のある駅
※左記の他、Kitaca、PASMO、Suica、manaca、TOICA、PiTaPa、ICOCA、はやかけん、nimocaの各エリアも利用できます。

●上記エリア外ではSUGOCAを利用できません。エリア外への乗り越し、エリア外でのSUGOCAによる精算はできません。

※2025年4月1日時点(詳しくはHPをご覧ください。)

●「福岡・佐賀・大分・熊本エリア」「長崎エリア」「鹿児島エリア」「宮崎エリア」の**各エリアをまたがっての利用**はできません。

●**SUGOCAのカード残額では、九州新幹線および西九州新幹線には乗車できません。定期券で新幹線を利用されるお客さまは、磁気定期券をお買い求めください。**
「SUGOCA乗車券」または「SUGOCA定期券(乗車券)」をお持ちで新幹線を利用される場合は、別に乗車券と特急券をお買い求めいただく必要があります。

●SUGOCAと**他の乗車券を併用しての乗車**はできません。

●エリア内とエリア外をまたがるご乗車や新幹線との乗り継ぎの場合は、あらかじめ全乗車区間の乗車券等をお買い求めください。

ドアの開閉

INDEX

?

降車の時**ドアが開かない**ことがありました。そんなことあるの？

!

発車までに時間がある際は、状況により**車内の空調維持を行うため各車両の一部のドアを閉める**事があります。

一部のエリアでは、お客さま自身で**ボタンを押してドアを開けて**頂く車両があります。

ワンマン列車では、乗務員が運賃や定期券を拝見するため**先頭車のドアから降車**頂く駅があります。

鉄道のあれこれ

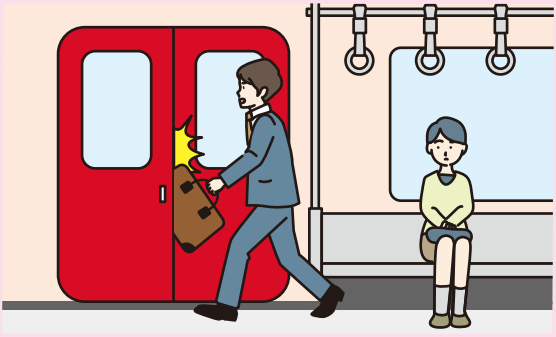
列車のドアについて

INDEX

?

慌てて降りようとして、閉まりだしたドアに持っていたカバンを咄嗟(とっさ)に入れてしまいました。

どうしてドアが開かなかったのですか?



!

列車のドアは、(一部の車両を除き)自動では開きません。
列車のドアに手や物を挟むとお客さまがお怪我をしたり、物が破損する恐れがあります。
大変危険な行為ですので、おやめください。

※なお、緊急を要する場合には、各車両に設置しております非常ボタンを押してお知らせください。乗務員が対応します。

ご利用のお客さまにアンケートをとりました!

駅や列車における環境やマナーで気になること

1位 車内での大きな声の会話

Don't speak loudly

2位 座席の座り方

(座席占有・荷物を置く等)

Don't put your luggage on the seat

3位 ゴミの放置

Please keep seats clean

4位 歩きスマホ

NO cellphone use while walking

5位 音漏れ

Please prevent sound leakage

マナーを守ってみんなが快適に過ごせるよう
ご協力お願いいたします。