

項目	Question	Answer
アカウント登録編	パスワードを忘れました	サインインの画面にある『パスワードをお忘れの方』をクリック頂き、アカウント作成時に登録したE-mailアドレスを入力して次に進みます。登録アドレスに再設定用のコードが届きますのでそのコードをご入力し、次に進むとパスワードの再設定が行えます。
検索編 (見積もり)	駅名、都市名が検索できません。ヒットしません。	英語表記で検索をお願いします。 (例) ドイツの都市ケルン ○ : Cologne X : Koeln
	運行があると思われる区間の便が出てきません	以下の理由が考えられます ①検索の出発時間の検索時刻をご希望が一番近い(手間)の時間帯で30分刻みで再検索してみると表示される場合がございます。 ②毎日運行の列車ではなく、検索日に運行が無い為に表示されない。 ③ご乗車日が数か月先等の場合、鉄道会社の予約がオープンしていないため表示されない場合があります。前後のお日にちで表示がされるかご確認ください。 ④残席が無く、既に満席の場合は表示がされません。但し一部鉄道会社(ドイツ国鉄、イギリスの鉄道等)は残席状況が反映しないため、予約手続きを進めないと分かりません。
	料金変動はどの時点で確定ですか? カートに入れた時点でですか? 変動制料金の料金確定のタイミングはどこですか?	NAMEイン後の「save」を押した後の料金表示。
	レイルパスの手配はTremasでできますか?	Tremasシステム内での手配は現在開発中の為、現在のところ手配不可となります。ヨーロッパのバスのお申込みは以下のサイトよりお願い致します。 <a href="https://www.ohshu.com/euro/railpass/eurail-globalpass.html">https://www.ohshu.com/euro/railpass/eurail-globalpass.html</a>
	各列車のサービス等の概要はわかりますか?	MAXVISTAサイトの【ヨーロッパ鉄道ガイド】をご参照くださいませ。 <a href="https://www.ohshu.com/euro/train-guide/eurostar.html">https://www.ohshu.com/euro/train-guide/eurostar.html</a>
予約&発券編	イタリアのEチケットがTremasから取り出すことができません ダウンロードできません。	イタリアのチケットは、イタリアのWebサイトよりダウンロードをお願いします。チケットのダウンロードでの取り出し方法は、以下のサイトをご参照ください。 <a href="https://ohshu-public.s3.amazonaws.com/Italo+only(%E3%83%81%E3%82%B1%E3%83%83%E3%83%88%E3%81%8A%E6%B8%A1%E3%81%97%E6%99%82%E3%81%AE%E3%81%94%E6%A1%88%E5%86%85).pdf">https://ohshu-public.s3.amazonaws.com/Italo+only(%E3%83%81%E3%82%B1%E3%83%83%E3%83%88%E3%81%8A%E6%B8%A1%E3%81%97%E6%99%82%E3%81%AE%E3%81%94%E6%A1%88%E5%86%85).pdf</a>
	スペイン OuigoのチケットがTremasから取り出すことができません。 ダウンロードできません。	予約画面のNAMEを入力する画面に登録されたメールアドレス宛にOuigoから直接予約確認案内とEチケットが送信されます。
	イギリスA T O Cのチケットはどこで受け取りますか?	発券後にTremasより送信される予約確認書面に8桁の"Withdrawal reference"(予約番号)が記載されています。駅の窓口が発券機で原券と引き換えてください。
	座席番号はどこをみればいいですか?	予約の過程では座席番号の表示はございません。Eチケット上の座席番号をご確認ください。
	予約する列車が指定席なのか自由席なのか分かりません。	画面右下の『ヘルプセンター』をクリックしてください。 【旅行情報を探す】の中の『区間乗車券手配上の参考資料』をクリック頂き、「主要列車コンディション早見表」をご確認ください。 <a href="https://ohshu-public.s3.amazonaws.com/">https://ohshu-public.s3.amazonaws.com/</a> 【ヨーロッパ主要列車】チケットタイプ&条件早見表
	発券後に座席の変更は可能ですか?	Eurostarのみ変更可能です。以下のサイトより、変更をお願いします。 <a href="https://managebooking.eurostar.com/rw-en">https://managebooking.eurostar.com/rw-en</a> ※変更の際は「Booking reference」と「お名前」が必要です。
変更・キャンセル	Eチケットを発券しましたが、キャンセルとなりました。 キャンセル依頼はどのようにすればよいですか?	お手数ですが、maxvista@ohshu.comへ「S」から始まる予約番号とCXLの内容についてお知らせください。
	キャンセル規定はどこで確認できますか?	画面右下の『ヘルプセンター』をクリックしてください。 【旅行情報を探す】の中の『区間乗車券手配上の参考資料』をクリック頂き、「主要列車コンディション早見表」をご確認ください。 <a href="https://ohshu-public.s3.amazonaws.com/">https://ohshu-public.s3.amazonaws.com/</a> 【ヨーロッパ主要列車】チケットタイプ&条件早見表
予期せぬエラー	「発券」ボタンを押せません。	『利用規約』そして『プライバシーポリシー』を読み、同意します。』の欄にチェックが入力されているかご確認ください。
	『3.予約内容の確認と発券』のところで、右上に「時間切れです」と表示が出ていますがこれはどういう事でしょうか?	「時間切れです」の表示は、時間切れになるまでの残り時間が右側に表示されます。右側に時間が表示されている間は、有効ですのでご安心ください。
	「Pay」ボタンを押しましたが、エラー表示が出ました。	
	検索出来ません。	①鉄道会社側のシステムがダウンしている可能性があります。 暫く時間を空けて再度試してみてください。 ②ご予約日が先の為、まだ販売開始がされていないためにエラーの可能性がございます。 画面右下の『ヘルプセンター』をクリックしてください。 【旅行情報を探す】の中の『列車の予約期間』をクリック頂き、ご確認ください。 <a href="https://intl-rail-public.s3.ap-southeast-2.amazonaws.com/help_center/BookingHorizon.pdf">https://intl-rail-public.s3.ap-southeast-2.amazonaws.com/help_center/BookingHorizon.pdf</a> ③予約可能なエリアかどうか? トップページの検索画面にある「このウェブサイトですべての列車のリスト」より、ご確認ください <a href="https://reserve.railohshu.jp/">https://reserve.railohshu.jp/</a> ④入力内容は正しく入っていますか? 都市名、時間、人数等
	エラー 無効な旅行者の年齢 が表示されました。	検索時の大人、シニア、ユースの区分と年齢の生年月日が一致していますか?