

**WILLER EXPRESS、荒天時の「条件付き運行」便で
運休確定前でもキャンセル料を免除する取り組みを正式発表
～本格的な台風シーズンを前に、1月から運用してきた仕組みを公開～**

高速バス「WILLER EXPRESS」を運行する WILLER EXPRESS 株式会社（本社：東京都江東区、代表取締役：平山 幸司）は、台風や大雪などの荒天が見込まれる際、WILLER グループの予約システム「Will（ウィル）」上で「条件付き運行」と判定した便について、運休確定前でもキャンセル料なしでキャンセル・全額返金できる取り組みを、2026年1月より運用しています。

「条件付き運行」とは、天候や道路状況等を踏まえ、現時点では運行を予定しているものの、今後の状況によっては運休となる可能性がある便を指します。本取り組みでは、「条件付き運行」となった対象便について、最終的に運行した場合であっても、お客様が運休確定前にキャンセルされた場合はキャンセル料を免除し、全額を返金します。

荒天時の運休判断は、安全性を最優先に天候や道路状況の推移を見極めながら行うため、出発直前となる場合があります。一方、お客様にとっては、運休が確定するまでの間にも、宿泊やイベントなどの予定変更を判断しなければならないケースがあります。

そこで WILLER EXPRESS では、運休の判断を待つだけでなく、お客様自身が予定に合わせて早めに判断できる選択肢として、本仕組みを導入しました。

2026年1月の運用開始以降、台風など事前に影響を予測しやすい荒天だけでなく、局地的な豪雨など、突発的に天候が急変し、その後の状況が見通せない場合にも本仕組みを運用しています。こうした運用を通じて、システムやサポート体制の検証・改善を重ねてきました。

本格的な台風シーズンを迎えるにあたり、これまで運用してきた仕組みを正式に発表し、荒天時にもお客様が自身の予定に合わせて柔軟に移動を判断できる環境の提供を目指します。

■発表の背景

～荒天時の「移動の不安」と「交通事業者の課題」～

台風をはじめとする荒天時、高速バス事業者には、安全な運行を確保するとともに、移動手段を必要とするお客様に可能な限り運行を提供することが求められます。そのため、天候や道路状況を見極めながら運休判断を慎重に行う必要があり、結果として運休の決定が出発直前となるケースが生じます。

一方、お客様にとっては、運休が確定するまでの間にも、宿泊施設やイベントなどの予定変更を判断しなければならず、運休になるか分からないまま待つことが負担となる場合があります。

実際に、台風接近時には、カスタマーサポートへの問い合わせ数が通常月の約2倍に増加するなど、荒天時の運行状況や予約変更に関する問い合わせが増える傾向にあります。

こうした課題を踏まえ、WILLER EXPRESS では、運休確定前でもお客様自身の判断で予定を変更できる選択肢が必要と考え、2026年1月より本仕組みの運用を開始しました。

さらに、近年は台風だけでなく、局地的な豪雨など突発的な天候急変も発生しています。このような場合、高速バス自体は運行できる状況であっても、鉄道や路線バスなど他の公共交通機関が運休・遅延することで、お客様が高速バスの乗車地までたどり着けないケースも想定されます。実際に、直近では、2026年9月8日に名古屋で発生した豪雨や、8月13日に千葉県で発生した豪雨の際にも、本仕組みを活用しました。天候だけでなく、周辺の交通状況やお客様の移動経路も踏まえ、予定どおりの移動が難しいと判断された場合に、運休確定を待たずに予約をキャンセルできる選択肢として活用しました。

こうした実際の荒天時における運用を重ねてきたことを踏まえ、本格的な台風シーズンを前に、本取組みを正式に発表します。

■本取組みのポイント

(1)運休確定前でもキャンセル料が無料 (*1)

「条件付き運行」が判定された対象便は、お客様の判断でキャンセルすることができ、最終的にバスが運行した場合であっても、キャンセル料（違約金）は全額免除されます。

(2)システム上でキャンセル・返金をスムーズに処理

予約システム「WiLL」と連動し、対象便のキャンセル手続きを行うことで、キャンセル料の免除処理および返金手続きを行います。(*2) 本取組みの利用にあたって、事前の申し込みや利用料、オプション費用等は一切かかりません。

*1：キャンセル料（違約金）が免除されます。

*2：銀行振込による返金の際、振込手数料が発生する場合はお客様負担となります。

参考 URL：<https://travel.willer.co.jp/guide/checkbusstatus/>

■担当者コメント

台風や大雪などの荒天時、お客様が直面する大きな課題の一つは、運休が確定するまで予定変更の判断がしづらいことだと考えています。当社としては、最後まで安全な運行を目指すことが大前提ですが、バスそのものが運行できるかどうかだけでなく、鉄道や路線バスなど周辺の交通機関の状況によって、お客様が乗車地までたどり着けないケースもあります。

そこで、お客様ごとの事情やタイミングに合わせて、早めに判断できる選択肢として、運休確定前でもキャンセルできる仕組みを今年1月から運用し、システムとサポート体制の検証を重ねてきました。

本格的な台風シーズンを迎える今、こうした選択肢があることを多くのお客様に知っていただくことで、荒天時にも安心して移動の計画を立てていただけるようにしたいと考えています。今後もお客様の声や運用状況をもとに、サービスの改善に努めてまいります。

■WILLER EXPRESS 株式会社 会社概要

- ・代表者：代表取締役 平山 幸司
- ・所在地：東京都江東区新木場1-18-13

「最先端の技術とおもてなしの心でお客様と社会に優しい移動サービスを実現する」をフィロソフィーに掲げ、快適性を追求した多彩なシートや女性も利用しやすい車内環境づくり、デジタル予約サービスの充実、サービスクオリティの向上など、業界の既成概念にとらわれずに移動に新たな価値を創造してまいりました。高速バス「WILLER EXPRESS」、池袋のまちなかを走る「IKEBUS」、食と観光を融合した「東京レストランバス」等を通じて、これからも安心・快適な移動はもちろん、新しい価値や体験を提供してまいります。

<https://www.willerexpress.co.jp/>

【本件に関するお問い合わせ先】

WILLER 株式会社 パブリック リレーションズ オフィス TEL:050-1745-0840 MAIL:koho@willer.co.jp (担当:鈴木/加藤)