

# EXサービス運送約款

平成21年8月21日  
西日本旅客鉄道株式会社  
公告第10号

## 第1章 総 則

(この約款の目的)

第1条 この約款は、東海旅客鉄道株式会社（以下「当社」といいます。）又は当社以外の交通事業者（以下「他社」といいます。）が提供する第2条第1項第1号に規定するEXサービスにより締結する第2条第1項第7号に規定する東海道新幹線、第2条第1項第8号に規定する山陽新幹線及び第2条第1項第9号に規定する九州新幹線（以下総称して「EX路線」といいます。）の旅客運送契約（以下「EX運送契約」といいます。）の内容について定めるものです。

(注) 他社とは、次の各交通事業者をいいます。

西日本旅客鉄道株式会社  
九州旅客鉄道株式会社

2 EX路線のうち、東京・新大阪間の各駅相互間及び東京・京都間の各駅と新神戸・鹿児島中央間の各駅との相互間に係るEX運送契約に基づく旅客の運送等については、当社又は他社が別に定める場合を除いて、この約款を適用します。

(注) EX路線のうち、新大阪・鹿児島中央間の各駅相互間に係るEX運送契約に基づく旅客の運送等については、他社の定めるところによります。

3 EX運送契約に関して、この約款に定めのない事項については、当社又は他社が設けるウェブサイト（以下「EXサービス公式ウェブサイト」といいます。）に掲げる規約（以下総称して「会員規約等」といいます。）及び東海旅客鉄道株式会社旅客営業規則（昭和62年4月東海旅客鉄道株式会社公告第1号。以下「旅客規則」といいます。）その他の当社又は他社が定める約款（以下総称して「旅客規則等」といいます。）によるものとします。

4 この約款と会員規約等又は旅客規則等との間で重複又は競合する内容については、この約款が優先するものとします。

(用語の意義)

第2条 この約款における主な用語の意義は次の各号に掲げるとおりとします。

(1) 「EXサービス」とは、会員規約等において規定するインターネットから旅客運送契約の締結、変更（第3号の2に規定するLINEからEXにより締結した旅客運送契約は変更を行うことができません。以下同じです。）、解約等を行うことができるサービスの総称です。ただし、EX路線の特別急行列車に有効な特別急行券としての効力のみを有する商品に関する事柄については、当社又は他社が別に定める場合を除き、これに含みません。

(2) 「エクスプレス予約サービス」とは、EXサービスのうち、次号及び第3号の2に掲げる会員規約等以外の会員規約等に同意したうえで当社又は他社からの承認を受けた会員

(以下「エクスプレス予約会員」といいます。) に対して当社又は他社が提供するサービスをいいます。

- (3) 「スマートEXサービス」とは、EXサービスのうち、次に掲げる会員規約等に同意したうえで当社及び他社からの承認を受けた会員(以下「スマートEX会員」といいます。) に対して当社及び他社が提供するサービスをいいます。

スマートEXサービス会員規約

Tokaido Sanyo Kyushu Shinkansen Internet Reservation Service Membership Agreement

(注) 第3号に規定するスマートEXサービスは、日本国以外の国又は地域においては、別の名称により呼称されることがあります。

- (3)の2 「LINEからEX」とは、EXサービスのうち、次に掲げる会員規約等に同意したうえで当社及び他社からの承認を受けた会員(以下、「LINEからEX会員」といいます。) に対して当社及び他社が提供するサービスをいいます。

LINEからEX会員規約

- (4) 「EXサービス会員」とは、エクスプレス予約会員、スマートEX会員及びLINEからEX会員をいいます。

- (5) 「EX旅行契約」とは、別に定める旅行会社が、EXサービス会員を対象として造成する、EXサービスを活用した募集型企画旅行商品の旅行契約をいいます。

- (6) 「包括旅行用EX運送契約」とは、EX運送契約のうち、前号の旅行商品の一部として個別の運賃等(払いもどし額を含みます。) を明示せずに当社とEXサービス会員が締結するものをいいます。

- (7) 「東海道新幹線」とは、東海道本線(新幹線)中東京・新大阪間をいいます。ただし、旅客規則第16条の2第1項の規定にかかわらず、東海道本線中東京・新大阪間と同一の線路としての取扱いはしません。

- (8) 「山陽新幹線」とは、東海道本線(新幹線)中新大阪・新神戸間、山陽本線(新幹線)中新神戸・小倉間及び鹿児島本線(新幹線)中小倉・博多間をいいます。ただし、旅客規則第16条の2第1項の規定にかかわらず、東海道本線中新大阪・神戸間及び山陽本線中新神戸・新下関間と同一の線路としての取扱いはしません。

- (9) 「九州新幹線」とは、鹿児島本線(新幹線)中博多・新八代間、九州新幹線中新八代・川内間及び鹿児島本線(新幹線)中川内・鹿児島中央間をいいます。ただし、旅客営業規則第16条の2第1項の規定にかかわらず、鹿児島本線中博多・新八代間及び川内・鹿児島中央間と同一の線路としての取扱いはしません。

- (10) 「EX乗車」とは、EX運送契約に基づき、EX路線の特別急行列車に乗車することをいいます。

- (11) 「EX-ICカード」とは、EX乗車のためにEX路線の駅における入出場に使用するものとして当社又は他社がエクスプレス予約会員に貸与したICカードをいいます。

- (12) 「交通系ICカード」とは、東海旅客鉄道株式会社ICカード乗車券運送約款(平成18年10月社通達第112号)第3条第2号に規定するTOICA乗車券及び同第46条第1項各号に掲げるTOICA乗車券以外のICカード乗車券をいいます。

- (13) 「EXサービス交通系ICカード」とは、EX乗車のためにEX路線の駅における入出場に使用するものとしてEXサービス会員によって登録されている交通系ICカードをい

います。

(14) 「QRチケット」とは、EX乗車のためにEX路線の駅における入出場に使用するものとして、当社がEXサービス会員及び会員規約等に定める利用者（以下総称して「お客様」といいます。）に付与するQRコードをいいます。

（注）QRコードは、株式会社デンソーウェブの登録商標です。

(15) 「EX-ICカード等」とは、EX-ICカード及びEXサービス交通系ICカードをいいます。

(16) 「ICカード番号」とは、EX-ICカード等を識別するために付与された固有の番号をいいます。

(17) 「EX窓口」とは、EX運送契約に係るEX-ICカード等及びQRチケットの処理を行う当社又は他社が別に定める箇所をいいます。

(18) 「EX新幹線自動改札機」とは、EX路線の駅において当社又は他社が別に定める改札口に設置されたEX路線の特別急行列車に乗車するお客様の改札を行う改札機（EX路線とEX路線以外の鉄道路線とを乗り継いで利用するお客様の改札を行う箇所（以下「新幹線乗換改札口」といいます。）に設置された改札機を含みます。）等であって、EX-ICカード等及びQRチケットの処理を行うものをいいます。

(19) 「EXサービスきっぷ」とは、EX運送契約を締結したEXサービス会員が会員規約等の定めるところにより受け取った、当該EX運送契約において約定した乗車日、乗車区間、利用設備等を券面に記載した証票をいいます。

(20) 「システム等」とは、EXサービスの提供及びEX運送契約の履行に必要なシステム、機器、ネットワークその他の設備をいいます。

2 この約款に定めのない用語の意義については、会員規約等又は旅客規則等の定めるところによるものとします。

（この約款の適用）

第2条の2 この約款（この約款において、当社又は他社が別に定めるとしている事項を含みます。）は、お客様が列車に乗車する日において有効なものが適用されるものとします。

2 包括旅行用EX運送契約の内容及び取扱いに関して、この約款及び会員規約等に定めのない事項についてはEX旅行契約の取引条件によるものとします。また、当該の取引条件とこの約款及び会員規約等との間で重複または競合する内容及び取扱いについては、当該の取引条件が優先するものとします。

（この約款の変更）

第3条 この約款（この約款において、当社又は他社が別に定めるとしている事項を含みます。）は、変更される場合があり、変更される際は相応の期間をもって、EXサービス公式ウェブサイト等の表示により、この約款の変更内容等を告知するものとします。

## 第2章 EX運送契約の成立時期等

（EX運送契約の成立時期）

第4条 EX運送契約が成立する時期及び変更又は解約等が成立する時期は、会員規約等の定めるところによります。

（EX運送契約の締結等の方法）

第5条 EX運送契約の締結、変更、解約等の方法は、会員規約等の定めるところによります。

(包括旅行用E X運送契約の成立時期)

第5条の2 第4条の規定にかかわらず、包括旅行用E X運送契約が成立する時期及び変更又は解約等が成立する時期は、当該包括旅行用E X運送契約を包含するE X旅行契約が成立した時点及び変更又は解約等が成立した時点とします。

### 第3章 E X運送契約の内容

(運賃等)

第6条 E X運送契約の運賃等は、当社又は他社が別に定めるものとし、E Xサービス公式ウェブサイト又はパンフレット等により表示します。ただし、包括旅行用E X運送契約の運賃等は、E X旅行契約を締結する旅行会社に通知します。

(注) E X運送契約の運賃等の表示に使用する通貨単位は日本円です。

2 運賃等は、包括旅行用E X運送契約を除き、E X運送契約を締結又は変更した時点において、お客様が列車に乗車する日に有効な運賃等を適用します。

(E X運送契約)

第7条 E X運送契約は、乗車区間等の条件によっては、他の旅客運送契約と比較して運賃等が高額となる等、利用条件に制約がある場合があります。

(E X運送契約の内容確認)

第8条 E X運送契約の内容確認の方法、時間、期間等は会員規約等の定めるところによります。

(払いもどし請求権行使の期限)

第9条 お客様は、E X運送契約の運賃等について払いもどしの請求をすることができる場合であっても、当該E X運送契約の締結により約定した乗車日の翌日から起算して1箇年を経過したときは、これを請求することができません。

2 前項の規定にかかわらず、第23条から第26条の規定によりE X運送契約の運賃等について払いもどしの請求をする場合は、払いもどしの事由が発生した日の翌日から起算して1箇年を経過するまでの間はこれを請求することができます。

### 第4章 入出場等

(入場時の確認)

第10条 E X乗車をしようとするお客様がE X路線の駅において入場する際には、次の各号に掲げるいずれかの方法によらなければなりません。

(1) お客様が、E X新幹線自動改札機により、所持するE X-ICカード等のICカード番号に対する照合を受け、当該E X乗車の旅客運送請求権の権利者であることの確認を受ける方法。(以下この方法を「IC入場」といいます。)

(2) お客様が、E X新幹線自動改札機により、所持するQRチケットに対する照合を受け、当該E X乗車の旅客運送請求権の権利者であることの確認を受ける方法。(以下この方法を「QR入場」といいます。)

(3) E Xサービスきっぷを所持するお客様が、当該E Xサービスきっぷの券面に表示された乗車日、乗車区間、利用設備等が当該E X乗車に有効な内容であることについて、係員が必要と認める確認を受ける方法。

2 IC入場及びQR入場(以下総称して「チケットレス入場」といいます。)は、会員規約等

の定めるところにより認められた場合に限り、行うことができます。

- 3 第1項の定めにより入場した時点で、E X 運送契約の履行は開始されたものとします。
- 4 第1項の定めによる入場ができなかった場合には、お客様は、E X 乗車の旅客運送請求権を行使することはできません。ただし、システム等の障害等お客様の責任とならない事由による場合は、この限りではありません。
- 5 入場はE X 運送契約において約定した乗車日当日に限って可能です。
- 6 チケットレス入場をしたお客様は、当該チケットレス入場時に発行されたE X 運送契約の主な内容を記載した紙片（以下「E X ご利用票」といいます。）を受け取り、第12条の規定により出場するまでの間、ご自身で所持するものとします。

（入場後かつ出場前の確認）

第11条 前条の規定により入場したお客様は、次条の規定により出場するまでの間、係員の請求があるときは、いつでも次の各号に掲げるものを呈示し、係員が必要と認める確認を受けなければなりません。

- (1) I C 入場をしたお客様にあつては、当該 I C 入場時に使用した E X - I C カード等。ただし、E X 路線の特別急行列車内において係員の請求があつた場合であつて、係員が認めたときに限り、当該 I C 入場時に受け取った E X ご利用票の呈示をもって E X - I C カード等の呈示に代えることができるものとします。
- (2) Q R 入場をしたお客様にあつては、当該 Q R 入場時に使用した Q R チケット及び当該 Q R 入場時に受け取った E X ご利用票。ただし、E X 路線の特別急行列車内において係員の請求があつた場合であつて、係員が認めたときに限り、当該 Q R 入場時に受け取った E X ご利用票のみの呈示をもって Q R チケット及び E X ご利用票の呈示に代えることができるものとします。
- (3) 前条第1項第3号に規定する方法により入場したお客様にあつては、当該入場時に確認を受けた E X サービスきっぷ。

（出場時の確認）

第12条 E X 乗車をしたお客様が E X 路線の駅において出場する際には、次の各号に掲げるいずれかの方法によらなければなりません。

- (1) I C 入場をしたお客様にあつては、E X 新幹線自動改札機により、当該 I C 入場時に使用した E X - I C カード等の確認を受ける方法。（以下この方法を「I C 出場」といいます。）
- (2) Q R 入場をしたお客様にあつては、E X 新幹線自動改札機により、当該 Q R 入場時に使用した Q R チケットの確認を受ける方法。（以下この方法を「Q R 出場」といいます。）
- (3) 第10条第1項第3号に規定する方法により入場したお客様にあつては、当該入場時に確認を受けた E X サービスきっぷの券面に表示された乗車日、乗車区間、利用設備等が、当該 E X 乗車に有効な内容であることについて、係員が必要と認める確認を受ける方法。

（注）第3号に規定する方法により出場する場合は、旅客規則の定めるところにより、当該 E X サービスきっぷを係員に引き渡さなければなりません。

- 2 前項の規定により出場した時点で、E X 運送契約の履行は完了したものとします。
- 3 I C 入場に使用された後に I C 出場に使用されていない状態の E X - I C カード等は、別の E X 運送契約に基づく I C 入場には使用することはできません。

（新幹線乗換改札口における入出場時の確認）

第 13 条 E X乗車をしようとするお客様がE X路線の駅において入場する場合又はE X乗車をしたお客様がE X路線の駅において出場する場合であって、新幹線乗換改札口を利用しようとするときは、第 10 条第 1 項各号又は第 12 条第 1 項各号に規定する方法による確認を受けるとともに、E X路線以外の鉄道路線の列車に有効な乗車券類等の改札を受けなければなりません。ただし、当社又は他社が別に定める場合は、この限りではありません。

## 第 5 章 効力

(E X運送契約に基づき乗車することができる列車等)

第 14 条 E X乗車をするお客様は、当該E X運送契約において約定した乗車日、乗車区間、乗車列車及び利用設備に限り、E X路線の特別急行列車に乗車することができます。ただし、利用設備を自由席と約定したE X運送契約においては、当該E X運送契約において約定した乗車日及び乗車区間に限り、E X路線の特別急行列車の自由席に 1 回乗車できます。

(注) 第 2 条第 1 項第 7 号ただし書、第 8 号ただし書及び第 9 号ただし書に規定しており、E X路線は、旅客規則第 16 条の 2 第 1 項の規定にかかわらず、東海道本線、山陽本線及び鹿児島本線と同一の線路としての取扱いはしません。したがって、E X運送契約に基づいて東海道本線、山陽本線又は鹿児島本線の列車に乗車することはできません。

- 2 当社又は他社が別に定める特別な旅客運送条件を選択した場合を除き、E X乗車をしようとするお客様は、当該E X運送契約において約定した乗車区間の途中駅であるE X路線の駅で入場し、乗車することができます。この場合、入場した時点でE X運送契約の履行は開始されたものとします。
- 3 当社又は他社が別に定める特別な旅客運送条件を選択した場合を除き、E X乗車をしているお客様は、当該E X運送契約において約定した乗車区間の途中駅であるE X路線の駅で下車し、出場することができます。この場合、出場した時点で、当該E X運送契約の履行は完了したものとします。
- 4 前 2 項の定めにより約定した区間の途中駅で入場し乗車した場合又は途中駅で下車し出場した場合であっても、お客様は、E X運送契約において約定した区間のうち実際に乗車しなかった区間の乗車を請求することはできず、また、実際に乗車しなかった区間に対する運賃等の払いもどしを請求することはできません。

(契約内容の変更)

第 15 条 当社又は他社が別に定める特別な旅客運送条件を選択した場合を除き、E X運送契約を締結したE Xサービス会員（L I N EからE X会員を除きます。以下本条において同じです。）は、E Xサービスきっぷの発行を請求した時点又はチケットレス入場をした時点（利用人数を 2 人以上と約定したE X運送契約にあつてはいずれかのお客様がチケットレス入場をした時点。）のいずれか早い方の時点よりも前に限り、会員規約等の定めるところにより、当該E X運送契約において約定した乗車日、乗車区間、乗車列車又は利用設備を変更することができます。

- 2 前項の規定にかかわらず、当社又は他社が別に定める特別な旅客運送条件を選択した場合を除き、E X路線の特別急行列車内において、お客様があらかじめ係員に申し出て承諾を得た場合は、E X運送契約において約定した区間の一部又は全部について、利用設備の変更を取り扱うことがあります。
- 3 前項に規定する利用設備の変更を取り扱う場合は、E X運送契約において約定した乗車日、

乗車区間、乗車列車及び利用設備に対する旅客規則に定める料金を収受しているものとみなし、これとE X運送契約において約定した乗車日、乗車区間及び乗車列車並びに変更後の利用設備に対する旅客規則に定める料金とを比較し、不足額は収受し、過剰額があっても払いもどしをしません。

4 当社又は他社は、第1項の規定にかかわらず、システム等の都合のため、E Xサービス会員がE X運送契約において約定した乗車日、乗車区間、乗車列車又は利用設備を変更することができない時間帯を設けることがあります。

5 E X運送契約が当該E X運送契約において約定した乗車列車の指定券の旅客規則に定める発売日（以下「発売開始日」といいます。）の午前7時30分までに締結されたものである場合であって、列車の運行計画の変更等の事由が生じたときは、当社又は他社は、当該E X運送契約において約定した乗車列車を変更することがあります。

（注）この約款における時刻は、日本標準時とします。

6 当社又は他社は、前項の規定により乗車列車を変更した場合、発売開始日以降にその旨をE Xサービス会員へ通知します。

（別途乗車）

第16条 E X乗車をしているお客様は、あらかじめ係員に申し出て承諾を得た場合に限り、E X運送契約において約定した着駅を超えて乗車することができます。この場合、旅客規則第247条第1項に定める別途乗車として取り扱うものとし、E X運送契約において約定した着駅から実際の下車駅までの区間の旅客規則に定める普通旅客運賃及び利用設備に対する料金を別途収受します。

2 前項の場合、E X運送契約において約定した着駅を超えて乗車した時点で、E X運送契約の履行は完了したものとします。

3 チケットレス入場をしたお客様は、第1項の定めにより約定した着駅を超えて乗車した場合、下車駅において出場する際にE X－I Cカード等又はQRチケットをE X窓口の係員に差し出して処理を受けるものとします。なお、下車駅にE X窓口が無い場合は、後刻、E X窓口にてE X－I Cカード等又はQRチケットを差し出して処理を受けるものとします。

（約定した乗車列車以外の列車への乗車の取扱い）

第17条 当社又は他社が別に定める特別な旅客運送条件を選択した場合を除き、E X乗車のためにE X路線の駅で入場したお客様に対しては、あらかじめ係員に申し出て承諾を得た場合に限り、第14条第1項の規定にかかわらず、次の各号に定めるところにより、約定した乗車列車以外のE X路線の特別急行列車への乗車の取扱いをすることがあります。この場合、お客様は、運賃等の払いもどしを請求することはできません。

(1) E X運送契約において約定した乗車列車が約定した発駅を出発する時刻（乗車列車を2個以上として約定したE X運送契約にあっては、最初に普通車指定席又は特別車両を利用する乗車列車が当該列車に乗車するものとして指定された駅を出発する時刻。以下「指定列車出発時刻」といいます。）までに係員に申し出たお客様に対しては、指定列車出発時刻より前の時刻に当該発駅を出発する列車への乗車の取扱いをすることがあります。

(2) 指定列車出発時刻を経過した後に係員に申し出たお客様に対しては、E X運送契約において約定した乗車日当日中に約定した発駅を出発する列車に1回に限り乗車の取扱いをすることがあります。

（注）指定列車出発時刻は、E X運送契約の締結又は変更の際に、当社又は他社が別に定め

る方法により、E Xサービス会員にお知らせします。

2 前項の規定により乗車の取扱いをする場合の利用設備は、自由席とします。ただし、当社又は他社が別に定める特別な旅客運送条件を選択した場合を除き、空席があり運輸上支障がないと係員が確認したうえで承諾した場合は、次の各号に定めるところにより、自由席以外の設備に乗車の取扱いをすることがあります。

(1) 前項第1号の規定により乗車の取扱いをする場合は、普通車指定席又は特別車両に乗車の取扱いをすることがあります。

(2) 前項第2号の規定により乗車の取扱いをする場合であって、E X運送契約において約定した利用設備が特別車両であるときは、当該E X運送契約において利用設備を特別車両と約定した区間に限り、特別車両に1回に限り乗車の取扱いをすることがあります。

3 前項ただし書の規定により自由席以外の設備に乗車の取扱いをする場合の運賃等の取扱いは、次の各号に定めるところとします。

(1) 前項ただし書第1号の規定により乗車の取扱いをする場合は、E X運送契約において約定した乗車日、乗車区間、乗車列車及び利用設備に対する旅客規則に定める料金を収受しているものとみなし、これとE X運送契約において約定した乗車日、乗車区間及び乗車列車並びに実際の利用設備に対する旅客規則に定める料金とを比較し、不足額は収受し、過剰額があっても払いもどしをしません。

(2) 前項ただし書第2号の規定により乗車の取扱いをする場合は、実際に特別車両に乗車する区間及び乗車列車の普通車指定席に乗車する場合に適用される旅客規則に定める指定席特急料金から、E X運送契約において約定した乗車列車及び乗車区間の普通車指定席に乗車する場合に適用される旅客規則に定める指定席特急料金を差し引いた残額を収受します。

(E X運送契約の解除)

第18条 E X運送契約（包括旅行用E X運送契約を除きます。以下本条において同じです。）

を締結したE Xサービス会員は、当該E X運送契約に基づくE X乗車のためにE X路線の駅において入場する前に限り、次の各号に定めるところにより、当該E X運送契約の解除及び運賃等の払いもどしを請求することができます。

(1) E Xサービスきっぷの発行を受けたE Xサービス会員にあつては、当該E X運送契約において約定した乗車日までに、当社又は他社が別に定める箇所の係員に当該E Xサービスきっぷを差し出して請求するものとします。

(2) 前号以外のE Xサービス会員にあつては、会員規約等の定めるところによります。

2 E Xサービス会員は、前項の規定によりE X運送契約の解除及び運賃等の払いもどしを請求する場合は、払いもどし手数料として片道1人あたり320円を支払うものとします。

3 利用設備を普通車指定席又は特別車両と約定したE X運送契約を締結したE Xサービス会員が、第1項の規定により当該E X運送契約の解除及び運賃等の払いもどしを請求する場合であつて、指定列車出発時刻までに解除が成立しなかったときは、払いもどしを請求することができる額は当該E X運送契約の運賃等からE X路線の各駅相互間に利用設備ごとに別に定める額（以下「特定額」といいます。）を差し引いた額に限るものとします。この場合、前項の規定にかかわらず、払いもどし手数料は収受しません。

(注) エクスプレス予約サービスにより締結したE X運送契約における特定額、スマートE Xサービスにより締結したE X運送契約における特定額及びLINEからE Xにより締結

結したE X運送契約における特定額はそれぞれ異なります。

- 4 第1項の規定によるほか、E X運送契約は、次の各号の1に該当する場合は解除されます。ただし、当該E X運送契約が利用人数を2人以上と約定したものである場合であって、利用人数のうち一部のお客様が第2号又は第3号に該当するときは、そのお客様のE X乗車に関する部分のみが解除されます。
    - (1) E Xサービス会員が、E X運送契約において約定した乗車日までにE Xサービスきっぷの発行の請求をしなかったとき。
    - (2) お客様が、E X運送契約において約定した乗車日までにチケットレス入場しなかったとき。
    - (3) E Xサービスきっぷを所持するお客様が、E X運送契約において約定した乗車日までに入場しなかったとき。
  - 5 前項の規定により解除されたE X運送契約における運賃等の取扱いは、次の各号に定めるとおりとします。
    - (1) 前項第1号又は第2号の場合であって、約定した乗車区間の一部又は全部において利用設備を普通車指定席又は特別車両と約定したE X運送契約にあっては、E X運送契約の運賃等から特定額を差し引いた額の払いもどしをします。この場合、払いもどし手数料は収受しません。また、約定した乗車区間の全部において利用設備を自由席と約定したE X運送契約にあっては、片道1人あたり320円の払いもどし手数料を収受したうえでE X運送契約の運賃等の払いもどしをします。
    - (2) 前項第3号の場合は、払いもどしの取扱いはありません。
  - 6 第2項及び前項の規定にかかわらず、当社又は他社が別に定める特別な旅客運送条件を選択した場合は、払いもどし手数料を別の額とすることがあります。
  - 7 前各項に規定する払いもどしの方法及び払いもどし手数料の支払い方法は、会員規約等の定めるところによります。
  - 8 E Xサービス会員(L I N EからE X会員を除きます。)は、第15条第5項の規定により乗車列車が変更となった場合、当該E X運送契約の運賃等について、無手数料にて全額の払いもどしを請求することができます。なお、無手数料での払いもどし請求権行使の期限は、当該E X運送契約において約定された乗車列車の発売開始日の午前7時30分までです。
  - 9 当社又は他社は、システム等の都合のため、E Xサービス会員が第1項の規定によるE X運送契約の解除及び運賃等の払いもどしを請求することができない時間帯を設けることがあります。
- 第18条の2 包括旅行用E X運送契約は、当該包括旅行用E X運送契約を包含するE X旅行契約の解除と同時に解除されます。この場合、当該包括旅行用E X運送契約の運賃等は、当社又は他社から旅行会社に払いもどされます。
- (払いもどし等を取り扱う箇所)
- 第19条 E X運送契約の運賃等の払いもどし等(他の章の定めによる払いもどし等を含みません。)を取り扱う箇所は、当社又は他社が別に定めます。

## 第6章 特殊取扱

(E X- I Cカード等又はQRチケットの不所持)

- 第20条 チケットレス入場をしたお客様が、以下の各号の1に該当する場合は、旅客規則第

268 条に規定する乗車券類の紛失として取り扱います。ただし、同条に基づき旅客運賃・料金及び増運賃・増料金を収受する場合、当該旅客運賃及び増運賃の計算にあたって、同第 86 条及び第 87 条の規定は適用しません。

(1) 第 11 条第 1 項第 1 号の規定に基づく係員からの請求があった際に E X - I C カード等を呈示しない場合。

(2) 第 11 条第 1 項第 2 号の規定に基づく係員からの請求があった際に Q R チケット及び E X ご利用票を呈示しない場合。

(3) 出場時に E X - I C カード等を所持していない場合。

(4) 出場時に Q R チケット及び E X ご利用票を所持していない場合。

(5) 出場時に呈示した Q R チケットが既に出場に使用されたものであると係員が認めた場合。

2 お客様が前項の取扱いを受けた場合であって、次の各号に定めるときは、再収受証明書に記入された旅客運賃・料金について、払いもどし手数料 220 円（指定券にあつては、340 円）を差し引いた額の払いもどしをすることがあります。

(1) 前項第 1 号又は第 3 号に該当する場合は、お客様が、再収受証明書及び当該 I C 入場時に使用した E X - I C カード等を E X 窓口にし出して、係員が認めたとき。

(2) 前項第 2 号又は第 4 号に該当する場合は、お客様が、再収受証明書及び当該 Q R 入場時に使用した Q R チケットを E X 窓口にし出して、係員が認めたとき。

3 チケットレス入場をしたお客様が第 1 項第 3 号又は第 4 号に該当する場合であって、当該 E X 運送契約を締結した E X サービス会員（L I N E から E X 会員を除きます。）が、当該チケットレス入場時にお客様が受け取った E X ご利用票を E X 窓口にし出し、当該 E X - I C カード等又は当該 Q R チケットが I C 出場又は Q R 出場（以下総称して「チケットレス出場」といいます。）等に使用されていないと係員が認めたときは、第 1 項の規定にかかわらず、旅客規則第 268 条に規定する乗車券類の紛失として取り扱わずに、出場の取扱いをすることがあります。

4 前項の規定により出場の取扱いをする場合は、その出場の時点で、E X 運送契約の履行は完了したものとします。

（E X サービスきっぷの紛失）

第 21 条 お客様が E X サービスきっぷを紛失した場合は、旅客規則第 268 条に定める乗車券類の紛失として取り扱います。ただし、同条に基づき旅客運賃・料金及び増運賃・増料金を収受する場合、当該旅客運賃及び増運賃の計算にあたって、同第 86 条及び第 87 条の規定は適用しません。

2 前項の取扱いを受けたお客様が、紛失した E X サービスきっぷ及び再収受証明書を当社又は他社が別に定める箇所の係員にし出した場合であって、係員が認めたときは、再収受証明書に記入された旅客運賃・料金について、払いもどし手数料 220 円（指定券にあつては、340 円）を差し引いた額の払いもどしをすることがあります。

（不正使用）

第 22 条 お客様が、次に掲げる各号の 1 に該当する場合は、E X 運送契約に基づく旅客運送請求権を無効とし、旅客規則第 264 条及び第 267 条の規定により乗車区間及び利用設備に対する旅客規則に定める普通旅客運賃・料金及びその 2 倍に相当する増運賃・増料金を収受します。また、この場合、E X - I C カード等、Q R チケット若しくは E X サービスきっぷを回収し、又は E X サービス交通系 I C カードの E X サービス交通系 I C カードとしての登録を

取り消すことがあります。

- (1) 第10条第1項各号に規定する方法以外の方法で入場し乗車したとき。
  - (2) 無効なEX-ICカード等又はQRチケット（偽造したもの等を含む）を使用して入場し乗車したとき。
  - (3) 第11条に規定する入場後かつ出場前の確認を拒んだとき。
  - (4) 実際に乗車するお客様でない他人の個人名が登録されたEX-ICカード等を使用して入場し乗車したとき。
  - (5) 他人のQR入場に係るQRチケットを使用して入場し乗車したとき。
  - (6) エクスプレス予約会員が使用させる者として指定した者以外の者が非記名式EX-ICカードを使用して入場し乗車したとき。
  - (7) 係員の承諾を得ずにEX運送契約において約定した乗車区間以外の区間に乗車し又は利用設備以外の設備を利用したとき。
  - (8) EX運送契約を締結せずにEX-ICカード等を使用して入場し乗車したとき。（ただし、第27条の2の規定により乗車する場合又は係員が特に認めた場合を除きます。）
  - (9) 第12条第1項各号に規定する方法以外の方法で出場したとき。
  - (10) 会員規約等の規定に違反して乗車したとき。
  - (11) その他EX-ICカード等、QRチケット又はEXサービスきっぷを不正乗車的手段として使用したとき。
- 2 EX路線の駅において出場した後であっても、お客様が、前項各号の1に該当することを当社又は他社が認めた場合は、当該EX運送契約を締結したEXサービス会員を特定のうえ、前項の規定による普通旅客運賃・料金及びその2倍に相当する増運賃・増料金を収受します。

## 第7章 輸送障害等

（輸送障害時におけるEX運送契約の締結の特例）

第22条の2 EXサービス会員は、列車の運行不能、遅延等の輸送障害が発生した際、当社又は他社が別に定めるところにより、あらかじめ定められた出発時刻を経過した列車を乗車列車として約定するEX運送契約を締結すること又は変更することができる場合があります。ただし、LINEからEX会員にあっては、かかる変更をすることができません。

（運行不能又は遅延における変更、払いもどし）

第23条 EX運送契約（包括旅行用EX運送契約を除きます。以下本条において同じです。）において約定した乗車列車が運行不能となったこと又は約定した着駅の到着時刻（当社又は他社が別に定める方法によりお客様にお知らせする到着時刻をいいます。以下同じです。）に2時間以上遅延することが確実となったことを理由として、お客様がEX乗車を見合わせた場合は、EX乗車を見合わせたEX運送契約の運賃等について、無手数料にて全額の払いもどしをします。

- 2 当社又は他社が、EX運送契約において約定した乗車列車の運行不能が発生すると予測した場合又は約定した乗車列車が着駅の到着時刻に2時間以上遅延すると予測した場合であって、お客様がEX乗車を見合わせたときは、当該EX運送契約の運賃等について、前項の定めに基づいて無手数料にて全額を払いもどすことがあります。
- 3 前各項、第5項及び第6項に規定する取扱いの方法等については、当社又は他社が別に定めるものとし、その内容をEXサービス公式ウェブサイトにてお知らせします。

- 4 第1項に定める運行不能が発生した場合又は第2項に定める運行不能が発生すると予測した場合、当社又は他社はE Xサービス会員（LINEからE X会員を除きます。）からの請求なしに、E X運送契約の変更又は解除をすることがあります。
- 5 前項の規定により、当社又は他社がE X運送契約を変更した場合、E Xサービス会員は当該E X運送契約の運賃等について無手数料にて全額の払いもどしを請求することができます。なお、無手数料での払いもどし請求権行使の期限は、E Xサービス会員がE X運送契約において約定した乗車日から起算して7日間を経過するまでの間です。
- 6 第4項の規定により当社又は他社がE X運送契約を解除した場合、当該E X運送契約等の運賃等について無手数料にて全額の払いもどしをします。

第23条の2 運行不能又は遅延が発生した場合における包括旅行用E X運送契約の運賃等の払いもどしについては、当該包括旅行用E X運送契約を包含するE X旅行契約の定めによるものとします。

（乗車後に運行不能又は遅延が発生した場合の払いもどし等）

第24条 E X乗車中の列車が運行不能となった場合又はE X運送契約において約定した着駅の到着時刻に2時間以上遅延することが確実となった場合には、お客様は、次の各号に掲げるいずれかの取扱いを選択のうえ請求することができます。

- (1) 当該E X運送契約において約定した発駅又は当該発駅に至る途中駅であるE X路線の駅への無賃送還
- (2) 旅行中止
- (3) 同一方向の他のE X路線の特別急行列車による旅行の継続

2 前項に定める取扱いを受けたお客様（包括旅行用E X運送契約に基づいてE X乗車をしていただいたお客様を除きます。）は、次の各号に定める額の払いもどしを請求することができます。

- (1) 前項第1号に定める取扱いを受けた場合は、当該E X運送契約の運賃等の全額。ただし、途中駅への無賃送還を選択した場合は、当該途中駅を旅行中止駅とみなして次号により計算した額とします。
- (2) 前項第2号に定める取扱いを受けた場合は、旅行中止駅から当該E X運送契約において約定した着駅までの旅客規則に定める普通旅客運賃と、当該E X運送契約において約定した乗車区間に対する特定額を加えた額。ただし、当該E X運送契約の運賃等を限度とします。

(3) 前項第3号に定める取扱いを受けた場合は、当該E X運送契約で約定した乗車区間に対する特定額。

3 E X乗車中の列車が遅延し、当該E X運送契約（包括旅行用E X運送契約を除きます。）において約定した着駅に到着時刻より2時間以上遅延した場合は、お客様は、当該E X運送契約において約定した乗車区間に対する特定額の払いもどしを請求することができます。

4 前各項に規定する取扱いの方法等については、当社又は他社が別に定めるものとし、その内容をE Xサービス公式ウェブサイトにてお知らせします。

第24条の2 包括旅行用E X運送契約に基づいてE X乗車をしていたお客様が前条第1項に定める取扱いを受けた場合の運賃等の払いもどしについては、当該包括旅行用E X運送契約を包含するE X旅行契約の定めによるものとします。

（東京駅を着駅とするE X運送契約の運賃等の払いもどしの特例）

第25条 お客様が着駅を東京駅と約定したE X運送契約（包括旅行用E X運送契約を除きま

す。)に基づいてE X乗車をしている場合であって、品川・東京間が乗車できなくなったときの運賃等の払いもどしについては、品川駅を当該E X運送契約において約定した着駅とみなして取り扱うものとします。この場合、着駅を東京駅と約定したE X運送契約の運賃等と、当該E X運送契約において着駅を品川駅と約定した場合の運賃等とを比較し、過剰額があれば払いもどしをします。ただし、発駅を小田原駅又は新横浜駅と約定し、着駅を東京駅と約定したE X運送契約を締結している場合の払いもどし額は、東海道本線品川・東京間に対する旅客規則に定める普通旅客運賃とします。

2 前項の場合であって、乗車列車が品川駅の到着時刻に2時間以上遅延していたときは、前項に定める払いもどし額に加えて、当該E X運送契約において約定した発駅から品川駅までの区間に対する特定額の払いもどしをします。

第 25 条の 2 お客様が着駅を東京駅と約定した包括旅行用E X運送契約に基づいてE X乗車をしている場合であって、品川・東京間が乗車できなくなったときの運賃等の払いもどしについては、当該包括旅行用E X運送契約を包含するE X旅行契約の定めによるものとします。(その他の払いもどし)

第 26 条 第 23 条から前条までのほか、当社又は他社は、当社又は他社が別に定めるところにより、E X運送契約の運賃等の一部又は全部の払いもどしをすることがあります。

(チケットレス入場又はチケットレス出場の中止)

第 27 条 次の各号の 1 に該当する場合は、当社又は他社は、チケットレス入場又はチケットレス出場の取扱いを中止することがあります。

- (1) システム等に障害が発生した場合。
- (2) システム等の保守が必要となった場合。
- (3) 駅の停電等によりE X新幹線自動改札機が使用できなくなった場合。
- (4) その他運輸上又は安全上の都合によりチケットレス入場又はチケットレス出場の取扱いを継続することが困難になった場合。

2 前項に定めるほか、お客様の所持するE X－I Cカード等の不良により、チケットレス入場又はチケットレス出場ができない場合があります。

3 前 2 項の場合の入場又は出場の方法は、次の各号に定めるとおりです。

- (1) チケットレス入場の取扱いが中止された場合の入場方法は、第 10 条第 1 項第 3 号に規定する方法とします。ただし、当社又は他社が認めた場合は、当社又は他社が別に定める方法により当該E X運送契約の旅客運送請求権の権利者であることを確認し、入場の取扱いをすることがあります。
- (2) チケットレス入場をしてE X乗車した後にチケットレス出場の取扱いが中止された場合の出場方法は、当社又は他社が別に定める方法とします。

(システム障害時等における特殊な乗車取扱い)

第 27 条の 2 前条第 1 項第 1 号、第 2 号又は第 4 号に該当する場合は、前条の規定によるほか、当社又は他社は、E X運送契約を締結していないE Xサービス会員に対して、同一のE X－I Cカード等によりE X路線の旅行開始駅及び旅行終了駅のE X新幹線自動改札機による処理を受ける方法により、乗車の取扱いを行うことがあります。

2 前項の規定により乗車の取扱いをする場合の利用設備は、自由席とします。ただし、エクスプレス予約会員であって、空席があり運輸上支障がないと係員が確認したうえで承諾した場合は、普通車指定席に乗車の取扱いをすることがあります。

3 前各項の規定によるE X運送契約の成立時期は、第4条の規定を準用するものとし、運賃等はE Xサービス会員が実際の乗車区間につき利用設備を自由席と約定した場合の第6条に定める額とします。

(責任)

第28条 第22条の2の規定によるE X運送契約の締結又は変更は、E Xサービス会員の責任において行うものとし、約定した乗車列車への乗り遅れ等、お客様に発生した不利益等については、その理由の如何を問わず、当社又は他社は一切の責任を負いません。

2 第23条から第26条に定める払いもどしを除いて、運行不能、遅延等の輸送障害に伴ってお客様に発生した不利益等については、その理由の如何を問わず、当社又は他社は一切の責任を負いません。

3 システム等の障害等に伴ってお客様に発生した不利益については、次条に規定する措置を取ることから、当社又は他社は一切の責任を負いません。

(特殊な取扱い)

第29条 特段の事情がある場合は、社会通念上、お客様に不利とならない範囲で、この約款に定める取扱いと異なる取扱いをすることがあります。

附 則

この改正は、2025年10月4日から施行します。