

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、西日本旅客鉄道株式会社（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。

東海旅客鉄道株式会社

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、東京・新大阪間及び博多・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、「会員規約等」といいます。）並びに旅客営業規則（以下、「旅客規則」といいます。）、当社又は他社が定める東海道・山陽新幹線 Supreme Class 設備の車内発売及び利用条件に関する約款（2026 年 8 月 31 日公告第 4 号）及びその他の旅客運送約款（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又は座席指定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」とは、E X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E X」とは、E X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E X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E X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E X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 「L I N EからE X」とは、E X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、「L I N EからE X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。

L I N EからE X会員規約

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

(5) 「E X旅行契約」とは、別に定める旅行会社が、E Xサービス会員を対象として造成する、E X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E X運送契約」とは、E X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E X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、東海道本線中熱海・新大阪間と同一の線路としての取扱いをしません。

(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神戸・新下関間と同一の線路としての取扱いをしません。

(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をしません。

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

(11) 「E X－I Cカード」とは、E X乗車のためにE X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I Cカードをいいます。

(12) 「交通系I Cカード」とは、西日本旅客鉄道株式会社I Cカード乗車券取扱約款（平成15年10月公告第19号。以下、「I C O C A約款」といいます。）第2条第1号に規定するI C O C A乗車券及び同第43条第2項各号に掲げるI C O C A乗車券以外のI Cカード乗車券をいいます。

- (13) 「E Xサービス交通系 I Cカード」とは、E X乗車のためにE X路線の駅における入出場に使用するものとしてE Xサービス会員によって登録されている交通系 I Cカードをいいます。
- (14) 「Q Rチケット」とは、E X乗車のためにE X路線の駅における入出場に使用するものとして、当社がE X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Q Rコードをいいます。
- （注）Q Rコードは、株式会社デンソーウェーブの登録商標です。
- (15) 「E X－I Cカード等」とは、E X－I Cカード及びE Xサービス交通系 I Cカードをいいます。
- (16) 「I Cカード番号」とは、E X－I C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) 「E X窓口」とは、E X運送契約に係るE X－I Cカード等及びQ R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) 「E X新幹線自動改札機」とは、E X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E X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（E X路線とE X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、E X－I Cカード等及びQ Rチケットの処理を行うものをいいます。
- (19) 「E Xサービスきっぷ」とは、E X運送契約を締結したE X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E X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、E Xサービスの提供及びE X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。
- (21) 「身体障害者」とは、西日本旅客鉄道株式会社身体障害者旅客運賃割引規則（昭和62年4月1日公告第7号。以下「身体障害者規則」といいます。）に定める身体障害者をいいます。
- (22) 「知的障害者」とは、西日本旅客鉄道株式会社知的障害者旅客運賃割引規則（平成3年11月21日公告第48号。以下「知的障害者規則」といいます。）に定める知的障害者をいいます。
- (23) 「障がい者」とは、身体障害者又は知的障害者をいいます。
- (24) 「第1種障がい者」とは、身体障害者規則に定める第1種身体障害者（以下「第1種身体障害者」といいます。）又は知的障害者規則に定める第1種知的障害者（以下「第1種知的障害者」といいます。）をいいます。
- (25) 「介護者」とは、第1種障がい者に随伴する旅客（第1種障がい者1人に対して1人に限ります。）であって、係員が介護能力があると認める者をいいます。
- (26) 「Supreme Class」とは、東海道新幹線及び山陽新幹線の特別急行列車（16両編成車両で運転するものに限ります。）の特別車両であって、7号車に設備する個室（以下「Supreme Class Cabin（7号車）」といいます。）及び10号車に設備する個室（以下「Supreme Class Cabin（10号車）」といいます。）をいいます。

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E X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E X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又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、E X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 E X運送契約の成立時期等

(E X運送契約の成立時期)

第4条 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、会員規約等の定めるところによります。

(E X運送契約の締結等の方法)

第5条 E X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－I C カード等のI C 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「I C 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Q R 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「Q R 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 I C 入場及びQ R 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。また、第4 号及び第5 号については、入出場時及び乗車中は携帯するものとします。

(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った場合であって、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ますものとしします。

- (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った場合であって、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ますものとしします。
- (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。
- (4) 身体障害者又は第1種身体障害者及びその介護者の乗車に限って締結するものとしたE X運送契約に基づき乗車するお客様にあつてはその身体障害者本人の有効な身体障害者手帳、知的障害者又は第1種知的障害者及びその介護者の乗車に限って締結するものとしたE X運送契約に基づき乗車するお客様にあつてはその知的障害者本人の有効な療育手帳。なお、身体障害者手帳の呈示にあつては身体障害者規則第2条第1項の注2の定めるところ、療育手帳の呈示にあつては知的障害者規則第2条第1項の注2の定めるところにより代えることができますものとしします。
- (5) 当社が指定する条件に合致するE Xサービス会員本人の乗車に限って締結したE X運送契約に基づき乗車するE Xサービス会員にあつては、当該条件が確認できる当社が別に定める公的証明書。

(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つて、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（LINE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。ただし、E X運送契約において約定した利用設備の全部又は一部がSupreme Class以外であるお客様がその利用設備がSupreme Class以外である乗車区間についてSupreme Classに乗車する場合及びE X運送契約において約定した利用設備の全部又

は一部が Supreme Class Cabin（10号車）であるお客様が Supreme Class Cabin（7号車）に
乗車する場合を除きます。

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、これと当該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。このとき、当該E X運送契約において約定した利用設備の全部又は
一部が Supreme Class である場合は、その利用設備が Supreme Class である乗車区間につい
て Supreme Class 以外の特別車両を利用設備として約定していたものとみなして計算しま
す。

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運送契約にあつては、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。なお、E X運送契約において約定した利用設備の全部又は一部が Supreme Class 以外であるお客様がその利用設備が Supreme Class 以外である乗車区間について Supreme Class に乗車する場合及びE X運送契約において約定した利用設備の全部又は一部が Supreme Class Cabin (10号車) であるお客様が Supreme Class Cabin (7号車) に乗車する場合を除きます。

- (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おりとします。

- (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、過剰額があっても払いもどしをしません。

- (3) 第1号の規定について、E X運送契約において約定した利用設備の全部又は一部が Supreme Class である場合は、その利用設備が Supreme Class である乗車区間について Supreme Class 以外の特別車両を利用設備として約定していたものとみなして計算します。なお、実際の利用設備が Supreme Class の場合については、その乗車区間について Supreme Class 以外の特別車両を利用するものとみなして計算します。

- (4) 第2号又は前号の規定により計算する場合であって、E X運送契約において約定した乗車列車が東京・博多間を運転する特別急行列車のぞみ号(以下「のぞみ号」といいます。)以外かつ利用設備が Supreme Class であるお客様がのぞみ号の Supreme Class 以外の特別車両に乗車した場合は、第1号に規定する不足額及び第2号に規定する残額の収受

をしません。

(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サービス会員にあっては、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サービス会員にあっては、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乗車 1 人あたり 320 円を支払うものとします。ただし、E Xサービス会員が約定していた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り、当該E X運送契約の利用設備を Supreme Class Cabin（7 号車）に変更する場合の払いもどし手数料は、E X運送契約を約定した利用人数から Supreme Class Cabin（7 号車）の個室設備定員である 2 人を差し引いた人数分について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って、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により締結したE X運送契約における特定額及びL I N E からE Xにより締結した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ころとします。

(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当該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、片道乗車 1 人あたり 320 円の払いもどし手数料を収受したうえで当該 E X 運送契約の運賃等の払いもどしをします。

(2) 第 1 種障がい者及びその介護者の乗車に限って締結するものとした E X 運送契約にあっては、第 1 種障がい者の乗車に係る E X 運送契約及びその介護者の乗車に係る E X 運送契約のいずれもが前項第 2 号に該当する場合に限って、それぞれ当該 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行います。

(3) 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す。）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 Q R 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。なお、E X 運送契約において約定した利用設備の全部又は一部が Supreme Class であるお客様にあっては、当該 E X 運送契約において約定した乗車区間について Supreme Class 以外の特別車両を利用設備として約定していたものとみなして計算します。

(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QRチケット及びEXご利用票を所持していない場合。
- (5) 出場時に呈示したQR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、再收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、再收受証明書及び当該 IC 入場時に使用した EX-IC カード等を EX 窓口へ差し出して、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、再收受証明書及び当該 QR 入場時に使用した QR チケットを EX 窓口へ差し出して、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 EX 運送契約を締結した EX サービス会員（LINE から EX 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 EX ご利用票を EX 窓口へ差し出し、当該 EX-IC カード等又は当該 QR チケットが IC 出場又は QR 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、EX 運送契約の履行は完了したものとします。
- （EX サービスきっぷの紛失）

第 21 条 お客様が EX 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 EX サービスきっぷ及び再收受証明書を当社又は他社が別に定める箇所の係員に差し出した場合であって、係員が認めたときは、再收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、EX 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。なお、当該 EX 運送契約において約定した利用設備の全部又は一部が Supreme Class である場合は、当該 EX 運送契約において約定した乗車区間について当該 EX 運送契約の運賃等及びその 2 倍に相当する額の増運賃等を収受します。また、この場合、EX-IC カード等、QR チケット若しくは EX サービスきっぷを回収し、又は EX サービス交通系 IC カードの EX サービス交通系 IC 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) 使用資格者(障がい者又は当社が指定する条件に合致するEXサービス会員)を限定して締結するものとしたEX運送契約を締結した場合であって、当該使用資格者以外のお客様が乗車した場合。

(12) 第1種障がい者が介護者とともに乗車する場合に限って締結するものとしたEX運送契約を締結した場合であって、第1種障がい者と介護者が同一区間及び同一経路を同一の列車に乗車したものと認められない場合。

(13) 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。なお、当該EX運送契約において約定した利用設備の全部又は一部がSupreme Classである場合は、当該EX運送契約において約定した乗車区間について当該EX運送契約の運賃等及びその2倍に相当する額の増運賃等を収受します。

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つて、お客様がE X乗車を見合わせたときは、当該E X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E X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（ただし、当該E X運送契約が、障がい者、介護者又は当社が指定する条件に合致するE Xサービス会員に限定して締結するものとしたE X運送契約の場合は、別に定める額。）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。

(編成車両の変更に伴う約定した設備以外の設備への乗車及び払いもどしの取扱い)

第24条の 3 約定した利用設備の全部又は一部が Supreme Class であるE X運送契約において、車両の故障等により、利用設備を Supreme Class として約定した乗車列車が Supreme Class を有しない車両にて運転する場合は、当該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の自由席、普通車指定席又は特別車両に乗車の取扱いをしたうえで、当該E X運送契約においてすでに収受した運賃等と、実際の利用設備に対するE X運送契約の運賃等とを比較し、過剰額の払いもどしをします。なお、このとき比較するE X運送契約の運賃等は、利用設備の全部又は一部を Supreme Class として約定したE X運送契約について、エクスプレス予約により締結した場合はエクスプレス予約により締結したときの運賃等、スマートE Xにより締結した場合はスマートE Xにより締結したときの運賃等で計算します。

(Supreme Class の車内清掃に係る取扱い)

第24条の 4 約定した利用設備の全部又は一部が Supreme Class であるE X運送契約において、車内清掃を実施するために当該E X運送契約の Supreme Class についてその一部を使用できなかった場合であっても、当該E X運送契約の運賃等の払いもどしはしません。

(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、2026年9月15日から施行します。