

エクスプレス予約サービス (J-WEST カード(エクスプレス))に関する特約

第1条 (概要)

1. 本特約は、「J-WEST カード会員規約」(以下「カード会員規約」といいます。)で定める会員のうち「J-WEST カード(エクスプレス)」(以下「カード」といいます。)に入会を認められた会員(以下「J-WEST 会員」といいます。)に対して、西日本旅客鉄道株式会社(以下「当社」といいます。)と東海旅客鉄道株式会社(以下「JR 東海」といいます。)が共同で提供する、エクスプレス予約サービス(以下「本サービス」といいます。)の取扱いについて定めており、J-WEST 会員は本特約を承認し遵守することとします。
2. 本サービスの内容は当社ホームページまたはエクスプレス予約案内サイト(<https://expy.jp/>)に掲示するものとします。

第2条 (エクスプレス予約利用資格)

1. J-WEST 会員は本特約を承認し、本サービスを利用しようとする場合、カード番号の入力その他の当社が定める本サービス利用のための登録手続(以下「登録手続」といいます。)を行うものとします。登録手続においては、当社が要求する情報全てを正確に登録しなければなりません。
2. 当社は、J-WEST 会員が以下の項目に該当する場合、本サービス利用のための登録を認めないことがあります。
 - (1)前項により登録された情報の内容に事実と異なる内容(誤記、記入漏れ等を含みます。)がある場合。
 - (2)登録手続が正しく完了しなかった場合。
 - (3)J-WEST 会員が未成年者、成年被後見人、被保佐人、被補助人の何れかであり、利用申込の際に必要な同意を得ていない場合。
 - (4)その他、J-WEST 会員が本サービスを利用することを、当社が不適当と判断する場合。
3. 本サービスの利用のための登録を行った J-WEST 会員(以下「本会員」といいます。)は、原則として当社の本サービスの提供中は、本サービスを利用できますが、以下の項目に該当する場合、当社は事前に本会員に通知することなく直ちに、本サービス利用を停止させるまたは登録を取り消すことがあります。
 - (1)本会員が本特約に違反した場合。
 - (2)第1項による登録及び次条により修正されたお客様情報の内容に事実と異なる内容(誤記、記入漏れ等を含みます。)があった場合。
 - (3)当社とのカード会員規約が失効した場合、または本会員が J-WEST 会員でなくなった場合。
 - (4)本会員が登録した電子メールアドレス、連絡先電話番号の変更等により、当社から本会員への連絡がとれなくなった場合。
 - (5)本会員が本サービスを利用して購入した乗車券類の一部または全部を、直接的・間接的を問わず、営利目的で転売または換金行為を試み、もしくは実行した場合(旅行業法に定める取次行為を含みます。)
 - (6)本会員がその一部または全部を自らは使用せず、転売または換金等の目的において、相当と認められる数量または頻度を超えて、本特約または本特約の特約に定めるサービスを利用して乗車券類を購入した場合。
 - (7)本会員が、複数の J-WEST ID(JR 東海が提供する会員 ID を含みます。以下同じ。)を持っているときまたは過去に別の J-WEST ID を持っていたとき、複数の J-WEST ID の一部または全部において、前各号に記載した事項のいずれかに該当した場合。
 - (8)その他、本会員が本サービスを利用することを当社が不適当と判断した場合。
4. 本会員は、本サービスの利用を停止することを希望する場合、当社が定める会員登録の初期化手続を行わなくてはなりません。この場合、本会員の登録を取り消し、会員登録の初期化手続が完了した後、当社は本サービスの完了画面に表示することにより通知します。
5. 本会員が第1項に定める登録手続を行った後、または本会員が前項に定める会員登録の初期化手続を行った後、別に定める所要回答時間を経過しても当社から手続完了の通知がない場合、別に定める「J-WEST カード エクスプレス予約サポートダイヤル」(以下「EX サポートダイヤル」といいます。)まで速やかに電話連絡するものとします。

6. 本会員は、第3項または第4項により、登録取消となった後であっても、登録取消時点以前に発生した本サービスの利用に基づく債務の負担は、理由の如何を問わず免れません。
7. 本会員が本サービスを利用して購入した乗車券類の効力等は、本特約に定める内容(当社ホームページまたはエクスプレス予約案内サイト(<https://expy.jp/>)に掲示しているサービス内容を含みます。)を除き、乗車区間に応じて、当社またはJR東海の定める運送約款等の規程によることとします。

第3条 (お客様情報の登録・修正)

本会員は、前条第1項で登録した自己に関する情報または回数を問わずこれを修正登録したもの(以下「お客様情報」といいます。)の内容に変更が生じた場合、速やかに当社が定める方法で情報の修正登録を行うものとし、お客様情報を常に最新、正確に保つこととします。

第4条 (申込)

本サービスにおいて、本会員は、Club J-WEST メンバー規約第2条に定めるJ-WEST ID 及びパスワードを入力する等、当社が別に定める方法による携帯電話、スマートフォンまたはパソコンを用いたインターネットによる申込に限り、乗車券類の購入等を行うことができます。ただし、本サービスにおいて購入等ができる乗車券類の種類、および購入可能件数等は、当社が別に定めるところによるものとします。

第5条 (受付期間、受付時間、回答時間)

本サービスを利用した乗車券類の購入等の受付期間、受付時間及び所要回答時間等は、原則として当社が別に定めるところによります。

第6条 (回答方法、決済)

1. 本会員の乗車券類の購入等の申込に対する当社からの申込が成立したか否かの回答の通知は、申込操作完了後の画面への表示、または本会員があらかじめ登録した電子メールアドレスに対する電子メールの送信により行います。ただし、当社が別に定める時間帯におけるインターネットによる申込(携帯電話及びスマートフォン専用サイトでの申込を除きます。)に対する当社からの回答の通知は、本会員があらかじめ登録した電子メールアドレスに対する電子メールの送信により行います。
2. 本サービスでは、前項による申込が成立した旨の回答の通知として、申込操作完了後の画面へ予約等が完了した旨を表示し、または本会員があらかじめ登録した電子メールアドレスのメールサーバーに決済内容をお知らせした電子メールが到達したいずれかの時点をもって、本会員が乗車券類の購入等を行ったものとし、本会員と当社の間で旅客運送契約の成立、変更、解約等がなされます。なお、当社は本会員に対し、申込が成立した旨の回答の通知と合わせて「お預かり番号」の通知等を行います。
3. 前項にかかわらず、当社は本会員に対し、旅客運送契約の締結の成否の通知を「EX サポートダイヤル」から行う場合があります。
4. 第2項において、何らかの事由により電子メールの到達が遅れ、または、登録された電子メールアドレスが不正確であったため電子メールが到達しなくとも、当社は、通常到達すべきときに到達したものとみなします。
5. 本会員が第2項の乗車券類の購入等を行った時点において、決済手続が行われます。なお、決済は本会員が第2条第1項により登録したカードにより行います。
6. 本会員は、乗車券類購入等の申込をした後、別に定める所要回答時間を経過した後においても当社からの回答が通知されない場合、「EX サポートダイヤル」まで速やかに電話連絡をするものとします。
7. 乗車券類の変更を行う場合は、原則として変更後の乗車券類を改めて発売したのち、変更前の乗車券類の払いもどしを決済します。そのため、変更後の乗車券類購入可能額は会員のカード利用可能額による制限を受ける場合があります。

第7条 (事前申込サービス)

1. 本サービスでは別に定める期間において、旅客営業規則に定める発売日(以下「発売開始日」といいます。)の前に乗車券類購入の申込(以下「事前申込」といいます。)を行うことができます。ただし、当社が必要と認めた場合には事前申込を停止することがあります。また、発売開始日あたりの事前申込の受付件数には限り

があります。

2. 本会員が事前申込を行った場合、申込操作完了後の画面への表示により、事前申込を受け付けた旨の通知を行います。

3. 本会員が事前申込を行った場合、発売開始日の午前 10 時に事前申込の内容について購入申込があったものとして、午前 10 時以降順次、手続きを行います。旅客運送契約の締結の成否の通知は、前条第 1 項に基づき電子メール送信により行います。

(注) 事前申込は、旅客運送契約の締結を約束するものではありません。

4. 前項にかかわらず、当社は本会員に対し、旅客運送契約の締結の成否の通知を「EX サポートダイヤル」から行う場合があります。

5. 前二項の通知が行われた時点で、事前申込に基づく旅客運送契約は締結されます。なお、発売開始日当日中に当社から通知がない場合、本会員は、「EX サポートダイヤル」に電話連絡をし、その指示に従うものとします。

6. 事前申込の取消は、本会員が事前申込を行った列車の発売開始日の午前 10 時に達する前までの間に無手数料で行うことができますが、それ以降は取消できません。

第 8 条 (夜間申込サービス)

1. 本サービスでは、当社が別に定める夜間申込サービス時間帯において、乗車券類購入の申込(以下「夜間申込」という。)を行うことができます。ただし、当社は必要と認めた場合には夜間申込の停止をすることがあります。

2. 本会員が夜間申込を行った場合、申込操作完了後の画面への表示により、夜間申込を受け付けた旨の通知を行います。

3. 本会員が夜間申込を行った場合、当社が別に定める本サービスの営業時間の開始時に夜間申込の内容について購入申込があったものとして、営業時間の開始以降順次、手続きを行います。旅客運送契約の締結の成否の通知は、第 6 条第 1 項に基づき電子メール送信により行います。

(注) 夜間申込は、旅客運送契約の締結を約束するものではありません。

4. 前項にかかわらず、当社は本会員に対し、旅客運送契約の締結の成否の通知を「EX サポートダイヤル」から行う場合があります。

5. 前二項の通知が行われた時点で、夜間申込に基づく旅客運送契約は締結されます。なお、第 3 項に定める通知がない場合、本会員は、「EX サポートダイヤル」に電話連絡をし、その指示に従うものとします。

6. 夜間申込の取消は、本会員が夜間申込を行った夜間申込サービス時間帯は無手数料で行うことができますが、それ以降は取消できません。

第 9 条 (契約成立後の乗車券類の扱い)

1. 本サービスにより本会員が購入、変更した乗車券類については、本会員が受取を行うまでの間、本サービスに関するシステム(以下、「システム」といいます。)にて保管しております。

2. 前項により、当社において保管している乗車券類についても、本特約に別に定める場合を除き、当社または JR 東海の定める運送約款等の規程の適用を受けます。

第 10 条 (受取)

1. 本会員は、当社が別に定める指定席券売機または窓口等(以下「受取窓口」といいます。)において、当社が別に定める方法により、システムにて保管をしている乗車券類の受取を行います。

2. 本サービスでは乗車券類を受取る際の本人認証のために符号(QRコード及び 16 桁の英数字。以下、総称して「受取コード」という。)を発行します。本会員が前項の受取を行う際には、本会員の EX-IC カードまたは受取コードが必要となるほか、本会員が本サービスログイン時に入力するパスワードの入力が必要となります。ただし、当社のみどりの窓口等で受取の場合は、パスワードに代えて当社所定の帳票への自署等によることができます。

3. 第 1 項の乗車券類の受取期間及び第 2 項の受取コードの有効期間は、別に定めるところによります。また、受取期間を経過した乗車券類の受取等は行うことができません。

4. 前項の受取期間を経過し受取が行われなかった乗車券類については、個々の乗車券類ごとに、以下のように取り扱います。

(1) 特急券と乗車券の効力が一体となった乗車券類については、普通車指定席用及びグリーン車用は乗車日の指定列車発車時刻後の当日中に、また普通車自由席用は乗車日の当日中に会員から払いもどし請求があったものとみなして、別に定める特定額または払戻手数料を差し引いた額の払いもどしを行います。

(2) 特急券のみの効力を持った乗車券類については、普通車指定席用及びグリーン車用は一切払いもどしを行いません。普通車自由席用は、所定の払戻手数料を差し引いた額の払いもどしを行います。

5. 前項による払いもどしは、カードにより決済を行います。なお、第 6 条に関わらずお客様への通知は行いません。

6. 本会員と当社との間の会員規約が失効した時点または本会員が J-WEST 会員でなくなった時点で、当社が前条第 1 項により保管している乗車券類が存在する場合であっても、当該乗車券類の受取はできません。

第 11 条（受取後の乗車券類の扱い）

本会員が前条第 1 項により受取を行った後の乗車券類の変更・払いもどし等を行う場合、本会員は当社のみどりの窓口等または別に定める当社の端末等において、本会員の所持するカードの提示が必要となります。

第 12 条（変更の可能性）

1. 当社は、事前に本会員に通知することなくシステム及び下記に記した内容を変更する場合があります。なお変更後は、変更後のシステム及び内容が有効であるものとします。また、この変更に起因して、本会員または第三者が被った不利益については、当社は責任を負いかねます。

(1) 第 4 条の申込方法

(2) 第 5 条の乗車券類購入の申込受付期間、受付時間及び所要回答時間

(3) 「EX サポートダイヤル」の電話番号、受付時間等

(4) 第 7 条、第 8 条の申込方法

(5) 第 10 条第 1 項及び同第 2 項の受取窓口、受取方法

(6) 第 10 条第 3 項の受取期間

(7) その他やむを得ない事情がある場合における本サービスの内容

2. 当社は、以下の項目に該当する場合、事前に本会員に通知することなく、本サービスの中断・変更及び本サービスへのアクセス制限を行う場合があります。

(1) 本サービスのシステムの保守が必要な場合。

(2) 戦争、暴動、騒乱、労働争議、火災、停電、天災、その他の非常事態または当社の責によらない何らかの事由により、本サービスの提供が通常どおりできなくなった場合。

(3) その他、当社が、本サービスの運営上、中断・変更及び本会員からの本サービスへのアクセス制限が必要と判断した場合。

3. 当社は、当社の都合により本サービスを終了できるものとしますが、この場合、当社は本会員に事前に通知するものとします。

第 13 条（利用環境）

1. 本会員は、本サービスを受けるために必要となる適切な機器・ソフトウェア等（以下「利用環境」といいます。）を自らの責任と負担において設置使用するものとします。なお、利用環境については、当社が別に定めるところによるものとします。

2. 利用環境に起因して本サービスの機能が正しく作動しない場合及びそれがもたらす諸影響に関して、当社は一切の責任を負いません。

第 14 条（お客様情報の使用）

1. 当社は、お客様情報及び本サービスを本会員が利用する過程において知り得た本会員に関する情報（購入履歴及びサーバー通信履歴や、本サービスに必要な追加的情報（電子メールアドレス等））を、本サービス及び関連サービス提供のために使用します。また、これらの情報の取扱いについては、カード会員規約により

ます。

2. 本サービス提供のため、前項に規定する本会員に関する情報については、当社と JR 東海が共同で利用できることとし、本会員はこれに同意します。

3. 第1項に規定する情報に関して、JR 東海及び機密保持契約を結んだ協力企業以外に対して、原則的に開示いたしません。以下の項目に該当する場合開示することがあります。

(1) 本会員が本会員の個人情報の開示に同意している場合。

(2) 法令に基づく場合。

(3) 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本会員本人の同意を得ることが困難である場合。

(4) 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要である場合であって、本会員本人の同意を得ることが困難である場合。

(5) 国の機関若しくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本会員本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼす恐れがある場合。

(6) 統計情報(個人を特定できない情報)として開示する場合。

第 15 条 (本会員の義務)

本会員は、本サービスの利用にあたり、以下の項目について遵守するものとします。

(1) 本会員は本サービスを利用する際に、インターネット利用の一般的なマナー及び技術的ルールを遵守します。

(2) 本会員は J-WEST ID 及びパスワードの使用及び管理の一切の責任を負うものとし、本会員以外の者に利用させたり、貸与、譲渡等はできません。

(3) 本会員が本サービスを利用する際に使用できる J-WEST ID 及びパスワードは、一人につき 1 つのみとし、一人が複数の J-WEST ID 及びパスワードを所持する場合であったとしても、それらを同時に使用して本サービスを利用することはできません。

(4) 本会員は、本サービスに関連して当社または第三者に迷惑、不利益を与える恐れのある行為、本サービスに支障をきたす恐れのある行為、本特約に違反する恐れのある行為等を行ってはなりません。

第 16 条 (本会員の責任、当社の免責、損害賠償)

1. 本会員は、自らの行為であるか否かにかかわらず、また過失の有無にかかわらず、本サービスの利用にあたり、自らの J-WEST ID によりなされた一切の行為及び結果について、一切の責任を負担するものとし、第三者に損害を与えた場合、自己の責任と負担において当該第三者との紛争を解決するものとします。

2. 当社は、本サービスに関して、以下の項目に該当する場合、当社では一切の責任を負いません。

(1) お客様情報の内容に事実と異なる内容(誤記、記入漏れ等を含みます。)があったことにより、本会員または第三者が被った不利益。

(2) 本会員の J-WEST ID 及びパスワードの使用上の誤りまたは管理不十分により本会員または第三者が被った不利益。

(3) 当社が第 2 条第 3 項、及び同第 4 項に定める手続により本会員の登録を取り消し、本会員の本サービス利用を停止させることにより本会員または第三者が被った不利益。

(4) 当社が本サービスに関するシステムまたは内容を変更したことにより本会員または第三者が被った不利益。

(5) 当社が本サービスの中断・変更・終了または本会員からの本サービスへのアクセス制限を行ったことにより本会員または第三者が被った不利益。

(6) 「EX サポートダイヤル」の電話番号、受付時間等の変更により本会員または第三者の被った不利益。

(7) 本会員の携帯電話、スマートフォンまたはパソコン等の機器、ソフトウェア等及びその環境設定、並びに通信状況等に何らかの問題がある場合等に本会員または第三者が被った不利益。

(8) 当社が相当の安全対策を講じていたにもかかわらず、通信経路において、盗聴がなされたことにより J-WEST ID、パスワードその他取引情報が漏洩したときに、本会員または第三者が被った不利益。

(9) 本会員が登録した電子メールアドレスに対し当社から電子メールが送信されるに伴い、本会員に生じる通信費等必要な費用の支払が生じることにより本会員または第三者が被った不利益。

(10) 当社が相当の対策を講じたにもかかわらず駆除できずに当社から送信された電子メールに付随していたウイルス、または当社が世間一般に送信される容量として妥当と判断したにもかかわらず、結果として本会員の携帯電話、スマートフォンまたはパソコンの受信容量を超過した、当社から送信された電子メールにより本会員または第三者が被った不利益。

(11) その他、当社が相当の対策を講じたにもかかわらず、本会員が登録した電子メールアドレスに対し当社から送信された電子メールにより本会員または第三者が被った不利益。

(12) その他、本会員が、本特約、本特約の特約、当社または JR 東海の定める運送約款及び法令の定め違反したことにより、または本特約及び本特約の特約により本会員が一切の責任を負うことが規定されている事柄を本会員が行ったことにより本会員または第三者が被った不利益。

(13) その他、当社が相当の注意を払ったにもかかわらず、本サービスによって本会員または第三者が被った不利益。

3. 本会員が本特約、及び当社または JR 東海の定める運送約款及び法令の定め違反して当社または第三者に損害を与えた場合、当該会員は、当該損害を賠償する責任を負うこととします。

第 17 条（通知及び同意の方法）

1. 当社から本会員への本サービスの運営及び内容に関する通知は、当社の本サービスの予約・申込サイト上への掲示、本会員が登録した電子メールアドレスに対する当社からの電子メールの送信、またはその他当社が適当と認める方法により行います。

2. 前項の掲示の通知内容を反映した本サービスを本会員が利用したことにより、同通知の内容を本会員が承諾したものとみなします。

第 18 条（権利の帰属）

本サービスにかかわる全てのプログラム、ソフトウェア、商標、商号、サービス、手続、その他技術・販売方式全般及び情報に関する権利は当社またはそれぞれの権利者に帰属するものであり、本会員はこれらの権利を侵害する行為を行うことはできません。

第 19 条（本特約の変更）

1. 当社は、民法の定めに従い本会員と個別に合意することなく、本特約を改定し（その付則および特約等を新たに定めることを含みます。）、またはその付則および特約等を変更することができるものとします。なお、改定が専ら本会員の利益となるものである場合、または本会員への影響が軽微であると認められる場合、その他本会員に不利益を与えないと認められる場合、当社は、改定の効力が生じる日を定め、本会員に対して改定の都度、エクスプレス予約案内サイト (<https://expy.jp/>) 等で公表するものとします。

2. 当社は、前項の変更起因して、本会員または第三者が被った不利益については、一切の責任を負いません。

第 20 条（この特約に定めのない事項）

本特約に定めのない事項につきましては、カード会員規約の定めによります。また、本特約における「別に定める項目」につきましては、当社ホームページまたはエクスプレス予約案内サイト (<https://expy.jp/>) にてご確認ください。

改正日 2020 年 3 月 21 日