

E Xサービス運送約款の一部改正（L I N EからE X取扱い開始等に伴う改正）

現行 (前略)	改正 (前略)
(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) 「E X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、解約等を行うことができるサービスの総称です。ただし、E X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、E Xサービスのうち、次号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お客様（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サービス」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お客様（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サービス会員規約 Tokaido Sanyo Kyushu Shinkansen Internet Reservation Service Membership Agreement	(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) 「E X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、<u>（第3号の2に規定するL I N EからE X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。）</u>、解約等を行うことができるサービスの総称です。ただし、E X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、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サービス」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サービス会員規約 Tokaido Sanyo Kyushu Shinkansen Internet Reservation Service Membership Agreement <u>（注）第3号に規定するスマートE X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。</u> <u>（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。</u> <u>L I N EからE X会員規約</u>

現行	改正
(4) 「E Xサービス会員」とは、エクスプレス予約会員<u>及び</u>スマートE X会員をいいます。 (中略) (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（<u>払戻額含む</u>）を明示せずに当社とE Xサービス会員が締結する、<u>E Xサービスを利用した旅客運送契約</u>をいいます。 (中略) (14) 「QR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<u>お客様</u>に付与するQRコードをいいます。 (中略) (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。 <u>(注) 第3号に規定するスマートE Xサービスは、日本国以外の国又は地域において、別の名称により呼称されることがあります。</u> <u>(21) 「お客様」とは、E Xサービス会員及び会員規約等に定める利用者をいいます。</u> (中略) 第2章 E X運送契約の<u>締結等</u> (E X運送契約の<u>締結等</u>の成立時期) 第4条 E X運送契約の<u>締結、変更、</u>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。 (中略) (包括旅行用E X運送契約の<u>締結等</u>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<u>の成立する時期は、当該のE X旅行契約が成立した時</u>とします。 (運賃等)	(4) 「E Xサービス会員」とは、エクスプレス予約会員、<u>スマートE X会員及びLINEからE X会員</u>をいいます。 (中略) (6) 「包括旅行用E X運送契約」とは、E X運送契約のうち、<u>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。）</u>を明示せずに当社とE Xサービス会員が締結する<u>もの</u>をいいます。 (中略) (14) 「QR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<u>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。）</u>に付与するQRコードをいいます。 (中略) (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。 <u>(削る)</u> <u>(削る)</u> (中略) 第2章 E X運送契約の<u>成立時期等</u> (E X運送契約の成立時期) 第4条 E X運送契約<u>が成立する時期及び変更又は</u>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。 (中略) (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<u>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</u>とします。 (運賃等)

現行	改正
第6条 EX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、EX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EX運送契約の運賃等は、EX旅行契約を締結する旅行会社へに通知します。 (注) EX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EX運送契約を除き、EX運送契約を締結又は変更した<u>時</u>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。 (中略) (EX運送契約の内容確認) 第8条 <u>締結等した</u>EX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。 (中略) (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) IC入場をしたお客様にあっては、当該IC入場時に使用したEX-ICカード等。ただし、EX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IC入場時に受け取ったEXご利用票の呈示をもってEX-ICカード等の呈示に代えることができるものとします。 (中略) (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っては、EXサービスきっぷ。 (出場時の確認) 第12条 EX乗車をしたお客様がEX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) IC入場をしたお客様にあっては、EX新幹線自動改札機により、当該IC入場時に使用したEX-ICカード等の確認を受ける方法。(以下この方法	第6条 EX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、EX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EX運送契約の運賃等は、EX旅行契約を締結する旅行会社へに通知します。 (注) EX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EX運送契約を除き、EX運送契約を締結又は変更した<u>時点</u>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。 (中略) (EX運送契約の内容確認) 第8条 EX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。 (中略) (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) IC入場をしたお客様にあっては、当該IC入場時に使用したEX-ICカード等。ただし、EX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IC入場時に受け取ったEXご利用票の呈示をもってEX-ICカード等の呈示に代えることができるものとします。 (中略) (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っては、<u>当該入場時に確認を受けた</u>EXサービスきっぷ。 (出場時の確認) 第12条 EX乗車をしたお客様がEX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) IC入場をしたお客様にあっては、EX新幹線自動改札機により、当該IC入場時に使用したEX-ICカード等の確認を受ける方法。(以下この方法

現行	改正
を「I C出場」といいます。） (中略) (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、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。 (中略) (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。 (中略) 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。 <u>5 お客様が、E X運送契約において1か月より先の日時を乗車日とする列車を約定した場合、列車の運行計画が変更される場合があります。</u> (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	を「I C出場」といいます。） (中略) (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、<u>当該</u>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。 (中略) (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。 (中略) 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。 <u>(削る)</u> (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<u>(LINEからE X会員を除きます。以下本条において同じです。)</u>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

現行	改正
ことができます。 (中略) 4 <u>E Xサービス会員</u>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があります。 5 当社又は他社は、<u>第14条第5項に該当する場合、お客様が</u>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。 6 当社又は他社は、前項により<u>お客様がE X運送契約において約定した</u>乗車列車を変更した場合、その旨を<u>お客様</u>へ通知します。 (中略) (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。 (中略) 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<u>認めて</u>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。	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。 (中略) 4 <u>当社又は他社</u>は、第1項の規定にかかわらず、システム等の都合のため、<u>E Xサービス会員が</u>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<u>を設けること</u>があります。 5 <u>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、</u>当社又は他社は、<u>当該</u>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。 <u>(注) この約款における時刻は、日本標準時とします。</u> 6 当社又は他社は、前項の<u>規定</u>により乗車列車を変更した場合、<u>発売開始日以降に</u>その旨を<u>E Xサービス会員</u>へ通知します。 (中略) (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。 (中略) 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<u>確認したうえで</u>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。

現行	改正
(中略)	(中略)
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、<u>第15条第3項の規定を準用します。</u> (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、<u>実際の乗車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。</u> (E X運送契約の解除) 第18条 E X運送契約を締結したE Xサービス会員は、<u>包括旅行用E X運送契約を除き、</u>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、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、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。 (中略) 2 E Xサービス会員は、<u>包括旅行用E X運送契約を除き、</u>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。<u>ただし、E X運送契約において約定した利用設備が普通車指定席又は特別車両である場合であって、指定列車</u>	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、<u>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。</u> (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、<u>実際に特別車両に</u>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 <u>(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。)</u>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、<u>当該</u>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、<u>当該</u>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。 (中略) 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。

現行	改正
<u>出発時刻までに解除が成立しなかったときは、払いもどし手数料を支払うことなく、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り、払いもどしを請求することができます。</u> <u>（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と、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は異なります。</u> <u>3</u> 第1項の規定によるほか、<u>包括旅行用E X運送契約を除くE X運送契約</u>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。 （中略） <u>4</u> 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、	<u>3</u> 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。 <u>（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。</u> <u>4</u> 第1項の規定によるほか、<u>E X運送契約</u>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。 （中略） <u>5</u> 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、

現行	改正
<u>払いもどし手数料を収受することなく、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、</u> 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。	<u>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、</u> 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。
(中略)	(中略)
<u>5</u> 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。	<u>6</u> 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。
<u>6</u> 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。	<u>7</u> 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。
<u>7</u> E X サービス会員は、第 15 条第 5 項により乗車列車が変更となった場合、<u>包括旅行用 E X 運送契約を除き、E X 運送契約</u>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、<u>お客様が E X 運送契約において約定した乗車日の 1 か月前までの間です。</u>	<u>8</u> E X サービス会員 <u>(LINE から E X 会員を除きます。)</u>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、<u>当該 E X 運送契約</u>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、<u>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。</u>
<u>8</u> E X サービス会員は、<u>第 1 項の規定にかかわらず、</u>システム等の都合のため、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があります。	<u>9</u> <u>当社又は他社は、</u>システム等の都合のため、<u>E X サービス会員が第 1 項の規定による</u> 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<u>を設けること</u>があります。
<u>9</u> <u>包括旅行用 E X 運送契約は、当該の E X 旅行契約の解除と同時に解除され、運賃等は旅行会社に払いもどします。</u>	
(中略)	<u>第 18 条の 2</u> <u>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。</u>
(中略)	(中略)
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、	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、

現行	改正
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。 (中略) (5) 出場時に Q R チケットが既に出場に使用<u>されている</u>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、<u>以下</u>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、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、<u>当該 E X 運送約款を締結した E X サービス会員が</u>、再収受証明書及び当該 Q R 入場時に<u>お客様が受け取った E X ご利用票又はお客様が</u>使用した Q R チケットを E X 窓口にし出し、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。）等を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。 (中略) (不正使用)	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。 (中略) (5) 出場時に<u>呈示した</u> Q R チケットが既に出場に使用<u>されたものである</u>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、<u>次</u>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、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、<u>お客様が</u>、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、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 <u>(L I N E から E X 会員を除きます。)</u> 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。）等を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。 (中略) (不正使用)

現行	改正
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。 (中略) 2 E X 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 <u>が判明した</u> 場合は、当該 E X 運送契約を締結した E X 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 E X 運送契約の締結の特例) 第 22 条の 2 <u>お客様は</u>、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乗車列車 <u>を</u> 約定する E X 運送契約を締結又は変更 <u>を行う</u> ことができる場合があります。 (運行不能又は遅延における変更、払いもどし) 第 23 条 E X 運送契約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事実となったことを理由として、お客様が E X 乗車を見合わせた場合は、<u>包括旅行用 E X 運送契約を除き</u>、E X 乗車を見合わせた 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します。 2 当社又は他社が、E X 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	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。 (中略) 2 E X 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 <u>を当社又は他社が認めた</u> 場合は、当該 E X 運送契約を締結した E X 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 E X 運送契約の締結の特例) 第 22 条の 2 <u>E X サービス会員は</u>、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 <u>列車を乗車列車として</u> 約定する E X 運送契約を締結 <u>すること</u> 又は変更 <u>する</u> ことができる場合があります。<u>ただし、L I N E から E X 会員にあっては、かかる変更をすることができません。</u> (運行不能又は遅延における変更、払いもどし) 第 23 条 E X 運送契約 <u>(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。)</u> 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事実となったことを理由として、お客様が E X 乗車を見合わせた場合は、E X 乗車を見合わせた 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します。 2 当社又は他社が、E X 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

現行	改正
ると予測した場合又は<u>E X 運送契約において</u>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E X乗車を見合わせたときは、<u>包括旅行用E X 運送契約を除き</u>、当該E X 運送契約の運賃等について、前項の定めに準じて無手数料にて全額を<u>払いもどしする</u>ことがあります。 3 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。 4 第1項に定める運行不能又は第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 <u>包括旅行用E X 運送契約を除き、第4項の定め</u>により、E X 運送契約を変更した場合、無手数料<u>で運賃等の</u>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、<u>お客様が</u>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 <u>前項</u>の規定によりE X 運送契約を解除した場合、無手数料<u>で運賃等の</u>払いもどしをします。 <u>7 包括旅行用E X 運送契約の払いもどしについては当該のE X 旅行契約によるものとします。</u> (乗車後に運行不能又は遅延<u>があった</u>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。	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、前項の定めに準じて無手数料にて全額を<u>払いもどす</u>ことがあります。 3 前各項、<u>第5項及び第6項</u>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<u>が発生した場合</u>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 <u>(L I N EからE X会員を除きます。)</u>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 <u>前項の規定</u>により、<u>当社又は他社が</u>E X 運送契約を変更した場合、<u>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</u>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、<u>E X サービス会員が</u>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 <u>第4項</u>の規定により<u>当社又は他社が</u>E X 運送契約を解除した場合、<u>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</u>払いもどしをします。 <u>(削る)</u> <u>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。</u> (乗車後に運行不能又は遅延<u>が発生した</u>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。

現行	改正
(1) 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 (中略) 2 前項に定める取扱いを受けたお客様は、<u>包括旅行用E X運送契約を除き</u>、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、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、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、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、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、E X運送契約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、<u>包括旅行用E X運送契約を除き</u>、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 <u>包括旅行用E X運送契約の払いもどしについては当該のE X旅行契約によるものとします。</u> (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 <u>包括旅行用E X運送契約を除き</u>、お客様が着駅を東京駅と約定した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、<u>品川駅と東京駅との区間</u>が乗車できなくなったときの払いもどしについては、品川駅を当該E X運送契約	(1) <u>当該</u>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 (中略) 2 前項に定める取扱いを受けたお客様 (<u>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を除きます。</u>) 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、<u>当該</u>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<u>当該</u>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、<u>当該</u>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、<u>当該</u>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、<u>当該</u>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、<u>当該</u>E X運送契約 (<u>包括旅行用E X運送契約を除きます。</u>) 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 <u>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。</u> <u>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。</u> (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 (<u>包括旅行用E X運送契約を除きます。</u>) に基づいてE X乗車をしている場合であって、<u>品川・東京間</u>が乗車できなくなったときの<u>運賃等</u>の払いもどしについては、品川駅を当該E X運

現行	改正
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<u>品川駅から東京駅までの区間</u>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、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。 <u>3 包括旅行用E X運送契約の払いもどしについては当該のE X旅行契約によるものとします。</u> (その他の払いもどし) 第26条 <u>前3条</u>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。 (中略) (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<u>認</u>	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<u>品川・東京間</u>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、<u>当該</u>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。 <u>(削る)</u> <u>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。</u> (その他の払いもどし) 第26条 <u>第23条から前条まで</u>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。 (中略) (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<u>確</u>

現行	改正
<u>めて</u>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<u>の締結</u>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。 (以下略)	<u>認したうえで</u>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。 (以下略)

附則

この通達は、2025年10月4日から施行する。