

E Xサービス運送約款の一部改正（Supreme Class の発売開始等に伴う改正）

現行 (前略)	改正 (前略)
E Xサービス運送約款 目 次 第1章 総則（第1条―第3条） 第2章 E X運送契約の締結等（第4条―第5条の2） 第3章 E X運送契約の内容（第6条―第9条） 第4章 入出場等（第10条―第13条） 第5章 効力（第14条―第19条） 第6章 特殊取扱い（第20条―第22条） 第7章 輸送障害等（第22条の2―第29条） 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E X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「E X路線」といいます。）の旅客運送契約（以下「E X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 (中略) 3 E X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「E X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。）<u>及び</u>東海旅客鉄道株	E Xサービス運送約款 目 次 第1章 総則（第1条―第3条） 第2章 E X運送契約の成立時期等（第4条―第5条の2） 第3章 E X運送契約の内容（第6条―第9条） 第4章 入出場等（第10条―第13条） 第5章 効力（第14条―第19条） 第6章 特殊取扱い（第20条―第22条） 第7章 輸送障害等（第22条の2―第29条） 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E X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「E X路線」といいます。）の旅客運送契約（以下「E X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 (中略) 3 E X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「E X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。）<u>並びに</u>東海旅客鉄道

現行	改正
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<u>旅客運送約款</u>（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。	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。）、<u>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 9 月社通達第 81 号）及び</u>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。
（中略）	（中略）
（用語の意義）	（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。	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（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。）、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。	(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（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。）、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<u>又は座席指定券</u>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<u>サービス</u>」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。	(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 <u>サービス</u>」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 <u>サービス</u>会員規約 Tokaido Sanyo Kyushu Shinkansen Internet Reservation Service Membership Agreement	(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 <u>サービス</u>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。	（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。
（中略）	（中略）
(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。	(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。

現行	改正
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<u>東京</u>・新大阪間と同一の線路としての取扱いはしません。 (中略) (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<u>営業</u>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。 (中略) (12) 「交通系 I C カード」とは、東海旅客鉄道株式会社 I C カード乗車券運送約款（平成 18 年 10 月社通達第 <u>112</u> 号）第 3 条第 2 号に規定する T O I C A 乗車券及び同第 46 条第 1 項各号に掲げる T O I C A 乗車券以外の I C カード乗車券をいいます。 (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。	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<u>熱海</u>・新大阪間と同一の線路としての取扱いはしません。 (中略) (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はしません。 (中略) (12) 「交通系 I C カード」とは、東海旅客鉄道株式会社 I C カード乗車券運送約款（平成 18 年 10 月社通達第 <u>122</u> 号）第 3 条第 2 号に規定する T O I C A 乗車券及び同第 46 条第 1 項各号に掲げる T O I C A 乗車券以外の I C カード乗車券をいいます。 (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>(21) 「身体障害者」とは、東海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 6 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。</u> <u>(22) 「知的障害者」とは、東海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 35 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。</u> <u>(23) 「障がい者」とは、身体障害者又は知的障害者をいいます。</u> <u>(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。</u> <u>(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</u>

現行	改正
(中略) (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<u>また</u>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。 (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) 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。 (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つては、当該	<u>ます。</u> <u>(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。)の特別車両であつて、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。</u> (中略) (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<u>又</u>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。 (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。<u>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。</u> (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。 (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つては、当該

現行	改正
入場時に確認を受けたE Xサービスきっぷ。 (中略) (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運送契約にあっ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。	入場時に確認を受けたE Xサービスきっぷ。 <u>(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っ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っ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っ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っ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るものとします。</u> <u>(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サービス会員にあっては、当該条件が確認できる当社が別に定める公的証明書</u> (中略) (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運送契約にあっ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。<u>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</u>

現行	改正
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。 (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。 (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。 (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。	<u>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。</u> 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 <u>当該</u> 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。<u>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。</u> (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。 (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。 (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。

現行	改正
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。 (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、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<u>ます</u>。	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。<u>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。</u> (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。 (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、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、<u>過剰額があっても払いもどしをしません。</u> <u>(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</u>

現行	改正
(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。 (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。 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つ	<u>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。</u> <u>(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。</u> (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。 (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<u>乗車</u> 1 人あたり 320 円を支払うものとします。<u>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。</u> 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つ

現行	改正
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<u>サービス</u>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<u>サービス</u>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。 （中略） 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、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。 <u>（2）</u> 前項第3号の場合は、払いもどしの取扱いはありません。 （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、	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。 （中略） 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、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>当該</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、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<u>乗車</u>1人あたり 320 円の払いもどし手数料を収受したうえで<u>当該</u>E X運送契約の運賃等の払いもどしをします。 <u>（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。</u> <u>（3）</u> 前項第3号の場合は、払いもどしの取扱いはありません。 （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、

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) (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。 (中略) (10) 会員規約等の規定に違反して乗車したとき。	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。<u>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。</u> (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) (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。<u>なお、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、当該 E X 運送契約において約定した乗車区間について当該 E X 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。</u>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。 (中略) (10) 会員規約等の規定に違反して乗車したとき。 <u>(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 E X サービス会員）を限定して締結するものとした E X 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。</u> <u>(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 E X 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</u>

現行	改正
<u>(11)</u> その他E X－I Cカード等、QRチケット又はE X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 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に該当することを当社又は他社が認めた場合は、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。 (中略) (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 (中略) 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	<u>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。</u> <u>(13)</u> その他E X－I Cカード等、QRチケット又はE X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 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に該当することを当社又は他社が認めた場合は、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。<u>なお、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、当該E X運送契約において約定した乗車区間について当該E X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。</u> (中略) (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 (中略) 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<u>(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</u>

現行	改正
X 運送契約の運賃等を限度とします。 (中略) 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	<u>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。)</u> 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。 (中略) 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>(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)</u> <u>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。</u> <u>(Supreme Class の車内清掃に係る取扱い)</u> <u>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。</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（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

現行	改正
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。 (以下略)	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。 (以下略)

附則

この通達は、2026年9月15日から施行する。ただし、第2条第1項第7号に係る改正は、2026年3月14日から適用する。