

## JR 券申込サービスに関する規約

### 第1条（総則）

1. 本サービスは、株式会社 JR 東日本ネットステーションがインターネット上で運営する「えきねっと」（以下「えきねっと」といいます。）において、東日本旅客鉄道株式会社（以下「当社」といいます。）の定める乗車券類（当社の旅客営業規則（昭和 62 年 4 月東日本旅客鉄道株式会社公告第 4 号。以下「旅客規則」といいます。）第 22 条の 2 第 1 項に基づき特別の運送条件を定めて発売する個人旅行用乗車券類のうち、当社が別に定めるものを含みます。以下同じ。）を発売するサービスです。
2. 本サービスの利用に当たっては、「えきねっと」の会員登録ページから当社の定める方法により「えきねっと」会員に登録の上（以下、「えきねっと」会員であって本サービスを利用するお客さまを「会員」といいます。）、本規約に同意が必要です。
3. 本規約の用語は、本規約に別段の定めがある場合を除き、当社の旅客規則と同義とします。
4. 当社から会員に対する通知又は連絡は、「えきねっと」上の表示又は会員の登録メールアドレスに宛てた電子メールその他当社が相当と認める手段により行うものとし、かかる通知又は連絡は、通常到達すべき時に到達したものとみなします。

### 第2条（本サービスで取り扱う乗車券類）

本サービスで取り扱う乗車券類の範囲及び本サービスにより一括して購入することができる乗車券類の枚数は、当社が別に定めるものとします。

### 第3条（乗車券類の効力）

1. 本サービスにより購入した乗車券類の効力は、旅客規則その他当社が定める運送約款（以下「旅客規則等」といいます。）に基づくものとします。
2. 前項にかかわらず、第 7 条に定める乗車券類の引渡し前並びに第 11 条に定めるチケットレスサービス及び第 12 条に定める新幹線 e チケットサービスにより購入した乗車券類の効力は、本規約の定めるところによるものとし、本規約に定めのない事項は、旅客規則等に基づくものとします。

### 第4条（予約等操作）

1. 本サービスによる乗車券類の購入申込みは、乗車日の 1 か月前の同日（応当日がない場合にあっては乗車日が属する月の 1 日）午前 10 時から、乗車日当日（指定券にあっては、乗車しようとする列車の出発時刻の 6 分前）まで受け付けます。ただし、乗車券類により、購入期限につき別段の定めがあるときは、当該定めによるものとします。
2. 本サービスによる乗車券類の購入申込みは、会員が「えきねっと」上の画面表示に従い、

予約内容の入力等の操作（以下「予約等操作」といいます。）を完了して、「この内容で確定」ボタンを押下することにより成立し、理由の如何を問わず途中で予約等操作が中断したときは、申込みとはなりません。

3. 前項の申込みに対する当社からの回答に際しては、当社所定の方法で通知します。

#### 第5条（決済方法）

1. 会員は、本サービスにより購入する乗車券類の代金について、予約等操作時に、以下の各号に掲げるいずれかの決済方法を選択し、支払うものとします。

①クレジット決済 予約等操作時に会員が指定したクレジットカード（当社が別に定めるカード会社発行で、会員本人名義のカードに限ります。）により、予約等操作完了時に、当社が別に定める支払回数・方法にて決済を行います。この場合、クレジットカードの限度額超過その他の事由により決済が完了しなかったときは、乗車券類の購入申込みは成立しません。

②コンビニ決済 次条第1項に定める乗車券類の購入契約の成立後、当社が別に定める期限までに、当社が別に定めるコンビニエンスストア又は金融機関等（以下総称して「コンビニ等」といいます。）で支払う方法にて決済を行います。

③駅支払い 次条第1項に定める乗車券類の購入契約の成立後、当社が別に定める期限までに、当社又は当社が別に定める旅客鉄道会社の駅のみどりの窓口（以下「窓口」といいます。）もしくは指定席券売機（以下「券売機」といい、窓口と券売機を総称して「窓口等」といいます。）で支払う方法にて決済を行います。

2. コンビニ決済又は駅支払いについては、乗車券類の予約件数および代金額につき上限を定めることがあり、かつ、会員に通知することなく、当該上限件数又は代金額を変更することがあります。

3. 当社は、本サービスで取り扱う乗車券類により、第1項の決済方法の種類を限定する場合があります。

#### 第6条（契約の成立）

1. 本サービスによる乗車券類の購入契約は、「えきねっと」上での会員の予約等操作完了による申込みに対して、当社が「えきねっと」の画面上で購入手続の完了を表示した時、又は電子メールにより、購入手続の完了の回答が会員の登録メールアドレス宛てに着信した時のいずれか早い時点をもって成立するものとします。ただし、コンビニ決済又は駅支払いの場合において、所定の期限内に決済が完了しないときは、購入契約は解除されるものとします。

2. 会員が本サービスにより購入した乗車券類に係る運送等の契約は、次条により乗車券類の引渡し完了した時に、会員と当社及び関係の旅客鉄道会社との間で成立するものとします。

3. 前項にかかわらず、第11条に定めるチケットレスサービス又は第12条に定める新幹線

e チケットサービスにより購入した乗車券類に係る運送等の契約は、第 1 項による当該乗車券類の購入契約成立と同時に、会員と当社及び関係の旅客鉄道会社との間で成立するものとして扱います。

#### 第 7 条（乗車券類の引渡し）

1. 本サービスにより購入契約が成立した乗車券類は、別に定める場合を除き、乗車日当日（乗車券によっては、有効期間開始日）までに、当社及び当社が別に定める旅客鉄道会社の窓口等で引き渡します（以下「引渡し」といいます）。
2. 会員は、本サービスにより購入した乗車券類の引渡しを受けようとする際は、窓口等で予約番号又は二次元コードその他の当社が別に定める証憑類を提示するものとして扱います。
3. 窓口等で乗車券類の引渡しを取扱う時間（以下「窓口等取扱時間」といいます。）は、当社及び関係の旅客鉄道会社が別に定めるところによります。
4. 会員は、本サービスにより購入契約が成立した乗車券類を使用する際は、本条の定めるところにより、あらかじめ、乗車券類の引渡しを受けなければなりません。乗車券類の引渡しを受けずに乗車した場合は、旅客規則第 264 条第 1 項第 1 号、第 266 条及び第 267 条により取り扱います。
5. 前項の規定にかかわらず、第 11 条に定めるチケットレスサービス又は第 12 条に定める新幹線 e チケットサービスによっては、本規約の定めるところにより、乗車券類の引渡しを受けることなく乗車することができます。この場合、次条または第 9 条においては、乗車券類の「引渡し前」として取り扱います。

#### 第 8 条（乗車券類の払戻し）

1. 本サービスにより購入契約が成立した乗車券類が不要になったときは、以下の各号に掲げるところにより、払戻しの取扱いを行います。
  - ①引渡し前 乗車日当日まで（同一の予約番号で予約された乗車券類に指定券が含まれる予約の場合は、指定券のうち一番初めに乗車することが予定されていた列車の出発時刻まで）に、「えきねっと」上での会員の操作により取り扱います。ただし、駅支払いの場合は、次号に定めるところによるものとし、本号の取扱いは行いません。
  - ②引渡し後 当社及び当社が定める旅客鉄道会社の駅の窓口で取り扱います。
2. 前項の払戻しに当たっては、当社が別に定める場合を除き、旅客規則第 271 条乃至第 273 条の定めを準用します。
3. 第 1 項の規定にかかわらず、乗車券類により、払戻しの取扱いにつき別段の定めがあるときは、当該定めによるものとして扱います。
4. 第 1 項第 1 号の払戻しに当たっては、会員は、「えきねっと」上で手続きを確認するものとし、クレジット決済の場合でも、クレジットカード利用明細は交付しないものとして扱います。
5. クレジット決済された乗車券類の払戻しに当たっては、決済に用いたクレジットカードにより返金を行います。

6. コンビニ等決済された乗車券類の払戻しに当たっては、会員の費用負担により、会員が指定した銀行口座への入金又は当社が別に定める方法にて返金を行います。

#### 第9条（乗車券類の変更）

1. 本サービスにより購入契約が成立した乗車券類については、以下の各号に掲げるところにより、乗車券類変更の取扱いを行います。

①引渡し前 乗車日当日まで（同一の予約番号で予約された乗車券類に指定券が含まれる予約の場合は、指定券のうち一番最初に乗車することが予定されていた列車の出発時刻まで）に、本サービスで取り扱う乗車券類への変更が可能な場合に限り、「えきねっと」上での会員の操作により取り扱います。ただし、コンビニ等決済又は駅支払いの場合は、次号に定めるところによるものとし、本号の取扱いは行いません。

②引渡し後 当社及び当社の定める旅客鉄道会社の駅の窓口で取り扱います。

2. 前項の乗車券類変更は、当社が別に定める場合を除き、1回に限り取り扱います。

3. 第1項の規定にかかわらず、乗車券類により、変更の取扱いにつき別段の定めがあるときは、当該定めによるものとし、本号の取扱いは行いません。

4. 変更しようとする列車に余席がない場合その他の理由により、会員の希望する変更の取扱いができない場合は、会員は、前条に定めるところにより払戻しを請求するものとし、本号の取扱いは行いません。

#### 第10条（事前申込み）

1. 第5条第1項の定めにかかわらず、当社が別に定める乗車券類につき、所定発売日に先立って、購入申込み（以下「事前申込み」といいます。）を受け付けることがあります。事前申込みは、当社の判断で受け付けを停止することがあるほか、乗車日ごとに事前申込みの件数を制限することがあります。

2. 事前申込みは、「えきねっと」上において、当社が指定した方法により、「クレジット決済」「コンビニ等決済」「駅支払い」にて受け付けます。

3. 事前申込みを受け付けた場合、当社所定の方法で通知します。

4. 事前申込みについては、第5条第1項の乗車券類の発売開始日時以降、当該申込み内容の予約等操作があったものとみなして、順次、手続きを行い、手続きが完了したときに限り、第6条第1項の乗車券類の購入契約が成立するものとし、本号の取扱いは行いません。手続きが未了の場合は、予約は不成立となります。

5. 事前申込みの結果は、前項に定める日時以降、予約の成立不成立にかかわらず、順次、当社所定の方法で通知します。

6. 会員は、第5条第1項の乗車券類の発売開始日時までの間に限り、「えきねっと」上の操作により事前申込みを取り消すことができます。この場合、手数料は収受しません。

#### 第11条（チケットレスサービス）

1. チケットレスサービスとは、本サービスにより乗車券類を購入のうえ、本サービスを介

して会員に提示する予約情報について、当社が指定した画面をスマートフォンおよびタブレット端末（以下「スマートフォン等」といいます。）へ表示することでその内容が確認できるもの（以下「チケットレス情報」といいます。）として保持することにより、乗車券類の引渡しを受けることなく、当社が別に定める在来線列車の指定席に乗車できるサービスです（本条に限り自由席は除きます）。なお、本サービスにより購入・変更した申込結果を通知する電子メールには、チケットレス情報としての効力はありません。

2. チケットレスサービスの対象となる商品は、当社が別に定める乗車券類とします。
3. チケットレスサービスは、予約された会員本人に限り利用できます。ただし、会員本人及び会員本人と同一行程で旅行する同行者が利用する場合に限り、複数人数分を予約することができます。
4. 第4条第1項の定めにかかわらず、チケットレスサービスによる乗車券類の購入申込みは、乗車しようとする列車の発車時刻まで、会員の所持するスマートフォン等からの予約等操作に限り受け付けます。
5. 会員は、チケットレスサービスを利用する場合、乗車区間に有効な乗車券を別途用意するものとします。
6. 会員は、チケットレスサービスを利用する際は、旅行終了時までチケットレス情報を携帯するものとします。チケットレスサービスでは、乗車券類の引渡しを受けることはできません。
7. 列車内において、係員は、会員に対し、いつでもチケットレス情報の呈示を求めることができるものとし、会員は速やかにこれに応じるものとします。
8. 前項の場合、会員がスマートフォン等でチケットレス情報を表示するために必要となる通信費等は会員が負担するものとします。スマートフォン等の故障又は電池切れ等事由の如何を問わず、会員がチケットレス情報を呈示できない場合は、当該チケットレス情報を無効とし、旅客規則所定の料金を収受することがあります。
9. チケットレスサービスにより購入した乗車券類は、指定された乗車日、列車、旅客車、座席及び乗車区間に限って有効です。なお、指定列車の指定された座席以外は、当該列車およびその他の列車の自由席を含め、料金を必要とする列車に乗車し、座席を利用することはできません。ただし、乗車日当日の後続列車に空席がある場合に限り、乗車し座席を利用することができます。
10. チケットレスサービスにより購入した乗車券類の情報については、本サービス内に記録される最新のデータが正当であり、効力を有するものとします。会員が呈示するチケットレス情報がそのデータと一致しない場合、又は会員が一致することを証明できない場合は、当社は別途、旅客規則に定める料金を収受します。
11. 会員がチケットレス情報を偽造、複製又は改ざんその他不正乗車的手段として使用した場合は、当社は、会員がチケットレスサービスにより購入した乗車券類に係る運送等の契約を無効とし、旅客規則第264条、第266条及び第267条を準用し、旅客運賃・料金及び増運賃・増料金を収受します。この場合、当社は、事前に通知することなく、直ちに当該会員

による本サービスの利用を拒否し、又は本サービスにより購入した乗車券類に係る契約を将来に向かって取り消すことができるものとします。

## 第12条（新幹線eチケットサービス）

1. 新幹線eチケットサービスとは、本サービスにより乗車券類を購入のうえ、当社が別に定めるICカード等のうち会員の指定する交通系ICカードに予約を紐づけることで、乗車券類の引渡しを受けることなく、東北・北海道、上越、北陸、山形、秋田の各新幹線列車に乗車することができるサービスです。
2. 新幹線eチケットサービスによる乗車方法は、IC乗車（予約を紐づけた交通系ICカードにより自動改札機による改札を受けて新幹線の駅に入場し、同一の交通系ICカードにより自動改札機による改札を受けて新幹線の駅から出場することをいいます。以下同じ。）又は新幹線eチケットサービスきっぷの引渡しを受けて新幹線列車に乗車する方法とします。
3. 新幹線eチケットサービスの対象となる商品は、当社が別に定める乗車券類とします。
4. 新幹線eチケットサービスと併用可能な乗車券類の種類は、当社が別に定めるところによります。
5. 新幹線eチケットサービスきっぷの引渡しを受けた場合は、当該新幹線eチケットサービスきっぷによる乗車に限るものとし、当該予約についてIC乗車をすることはできません。
6. 新幹線eチケットサービスの提供時間、申込・発売期間は、当社が別に定めるところによります。
7. 新幹線eチケットサービスの取扱区間は、次に掲げる各駅相互間とします。
  - (1) 東北・北海道新幹線 東京～新函館北斗間の新幹線停車駅
  - (2) 上越新幹線 東京～新潟間の新幹線停車駅及びガーラ湯沢駅
  - (3) 北陸新幹線 東京～金沢間の新幹線停車駅
  - (4) 山形新幹線 東京～福島間の新幹線停車駅並びに米沢、高畠、赤湯、かみのやま温泉、山形、天童、さくらんぼ東根、村山、大石田及び新庄の各駅（「つばさ号」を利用する場合に限ります。）
  - (5) 秋田新幹線 東京～盛岡間の新幹線停車駅並びに雫石、田沢湖、角館、大曲及び秋田の各駅（「こまち号」を利用する場合に限ります。）
8. 新幹線eチケットサービスの種類は、普通車用と特別車両用とします。また、普通車用は指定席用と自由席用、特別車両用は指定席用のみとします。設定区間及び発売額は当社が別に定めるところによります。また、「えきねっとトクだ値」の種類、設定区間及び発売額等については当社が別に定めるところによります。
9. 普通車用の発売額は運賃相当額及び特別急行料金相当額で、特別車両用の発売額は運賃相当額、特別急行料金相当額及び特別車両料金相当額でそれぞれ構成され、これらは一体でのみ発売します。
10. 新幹線列車を乗り継ぐ場合の新幹線eチケットサービスの発売条件等は、当社が別に定めるところによります。ただし、「えきねっとトクだ値」等当社が別に定める商品について

は、一行程で1個列車の新幹線列車利用に限ります。

11. 新幹線eチケットサービスにより購入した乗車券類が指定席用の場合は、指定された乗車日、列車、旅客車、座席及び乗車区間に限って有効です。自由席用の場合は、あらかじめ指定した乗車日当日の列車の自由席及び乗車区間に限り1回有効です。

12. 新幹線eチケットサービスにより購入した乗車券類の旅行開始後、乗車区間の内方の新幹線停車駅で新幹線改札口等を出場した場合、前途区間は無効となります。

13. 新幹線eチケットサービスにより購入した乗車券類は、当社のICカード乗車券取扱規則（平成13年10月東日本旅客鉄道株式会社公告第24号）第43第1項第2号、第6号、第7号及び第8号並びに旅客規則第167条、第174条及び第176条に該当する場合、これを無効とします。

14. 前項により新幹線eチケットサービスにより購入した乗車券類を無効とした場合の旅客運賃・料金及び増運賃・増料金の收受方法については、旅客規則第264条、第266条及び第267条を準用します。

15. 新幹線eチケットサービスにより購入した乗車券類の旅行開始前に、予約を紐づけた交通系ICカードの紛失・破損等当該交通系ICカードを利用できない事情が生じた場合は、会員及び利用者は以下のいずれかの方法により乗車するものとします。

(1) 本サービス上で、予約を紐づけた交通系ICカードを他の交通系ICカードに変更の上、IC乗車する方法

(2) 新幹線eチケットサービスきっぷの引渡しを受けて、乗車する方法

16. 新幹線eチケットサービスきっぷの旅行開始前に、同きっぷを紛失した場合は、乗車区間に対して旅客規則第268条第1項及び第2項の規定を準用します。

17. 新幹線eチケットサービスにより購入した乗車券類の旅行開始後に、IC乗車に使用した交通系ICカード又は新幹線eチケットサービスきっぷを紛失した場合は、前項の規定を準用します。

18. 第16項又は前項の規定による取扱いを受けた場合、以下に定めるところにより新幹線eチケットサービスにより購入した乗車券類の払戻しを請求することができます。この場合、すでに収受した発売額から当社が別に定める手数料を差し引いた残額を払い戻します。

(1) 交通系ICカードを紛失等したとき

会員は、旅行終了後、えきねっとサポートセンターへ電話により申し出た後、使用した乗車券類をえきねっとサポートセンター宛に郵送して、払戻しを申し出ることとします。なお、その際に必要な郵送費等は、会員が負担するものとします。

(2) 紛失した新幹線eチケットサービスきっぷを発見したとき

会員は、使用した乗車券類と発見した新幹線eチケットサービスきっぷとを本サービスを取り扱う駅の窓口差し出して、発見した新幹線eチケットサービスきっぷの払戻しを受けるものとします。

19. 新幹線eチケットサービスにより購入した乗車券類は、旅行開始前かつ有効期間内の場合限り、以下の各号に掲げるところにより、乗車日、利用区間、利用列車、利用人数、種

類の変更又は本サービスで取り扱う他の乗車券類への変更の取扱いを行います。変更できる回数や、変更できる乗車日の範囲、乗車券類の種類等は、当社が別に定めるところによります。本項の変更の取扱いは、変更後の乗車券類に対する発売額を新たに収受した上で、変更前の乗車券類に対してすでに収受した発売額を無手数料で払い戻す方法で行うものとし、クレジットカード発行会社の都合等により、会員が希望する変更の取扱いができないことがあります。

(1) 新幹線 e チケットサービスきっぷの引渡しを受けていない場合

会員が「えきねっと」上で所定の変更手続きを行ったときに限り取り扱い、新幹線 e チケットサービスにより購入した乗車券類が指定席用であるときは、乗車駅を出発する時刻の 4 分前までに手続きを完了することが必要です。

(2) 新幹線 e チケットサービスきっぷの引渡し後の場合

本サービスを取り扱う駅の窓口で、1 回に限り、同一の乗車日・乗車区間・設備・価格となる場合に限って変更の取扱いを行います。この場合、新幹線 e チケットサービスきっぷが指定席用であるときは、乗車駅を出発する時刻までに変更を申し出た場合に限りです。ただし、「えきねっとトクだ値」等当社が別に定める商品については、本号に規定する変更の取扱いは行いません。

20. 新幹線 e チケットサービスにより購入した乗車券類が指定席用である場合、指定列車の発駅出発時刻後は無効となり、乗車することはできません。ただし、当社又は関係の旅客鉄道会社は、会員及び利用者に対し、乗車日当日中に同駅を出発する他の新幹線列車の自由席又は立席を使用するときに限り、乗車の取扱いを行うことがあります（この場合でも指定席との差額は払戻ししません。また、「えきねっとトクだ値」等当社が別に定める商品については、自由席または立席乗車の取扱いは行いません）。

21. 普通車用の新幹線 e チケットサービスにより購入した乗車券類の旅行開始後、会員及び利用者が特別車両への変更を係員に申し出て、その承諾を受けた場合は、実際の乗車区間に対する旅客規則に定める特急料金（指定席用は指定席特急料金、自由席用は自由席特急料金）と特別車両利用時の指定席特急料金及び特別車両料金との差額を収受することにより、特別車両への乗車の取扱いをすることがあります。ただし、「えきねっとトクだ値」等当社が別に定める商品については、旅客規則に定める自由席特急料金と特別車両利用時の指定席特急料金及び特別車両料金との差額を収受します。

22. 新幹線 e チケットサービスにより購入した乗車券類の旅行開始後、会員及び利用者があらかじめ係員に申し出て承諾を得た場合に限り、新幹線 e チケットサービスによる乗車区間の着駅を超えて乗車することができるものとします。この場合、当該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料金を別途収受するものとし、IC 乗車をした会員及び利用者は、当該下車駅において、IC 乗車に使用した交通系 IC カードを係員に差し出して処理を受けるものとします。なお、当該下車駅が新幹線 e チケットサービス取扱駅ではない場合は、後刻、新幹線 e チケットサービス取扱駅の係員に交通系 IC カードを差し出して処理を受けるものとします。

23. 新幹線 e チケットサービスにより購入した乗車券類について、以下の各号に掲げるところにより、会員が払戻しを請求した場合は、旅行開始前（指定席用にあつては指定列車の発駅出発時刻前）に限り、すでに収受した発売額から当社が別に定める手数料を差し引いた残額を払戻しします。

(1) 新幹線 e チケットサービスきっぷの引渡しを受けていない場合

会員が「えきねっと」上で所定の払戻し手続きを行ったときに限り取り扱います。

(2) 新幹線 e チケットサービスきっぷの引渡しを受けている場合

会員が本サービスを取り扱う駅の窓口にて、新幹線 e チケットサービスきっぷを差し出したときに限り取り扱います。

24. 新幹線 e チケットサービスにより購入した乗車券類が未使用かつ新幹線 e チケットサービスきっぷの引渡しを受けていない場合で、会員が前項の払戻しを請求せず乗車日が経過したときは、指定席用は運賃相当額、自由席用はすでに収受した発売額から当社が別に定める手数料を差し引いた残額を当社側にて払戻しの取扱いを行います（会員からえきねっとサポートセンターへの連絡は不要です）。ただし、「えきねっとトクだ値」等当社が別に定める商品については、この取扱いは行いません。

25. 会員及び利用者は、新幹線 e チケットサービスによる旅行開始後、以下の各号に掲げる事由が発生した場合は、新幹線 e チケットサービスにより購入した乗車券類について、当該各号に定めるいずれかの取扱いを選択の上、請求することができます。

(1) 新幹線列車が運行不能となったとき

イ. 第 27 項に規定する旅行の中止並びに運賃相当額及び料金相当額の払戻し

ロ. 第 28 項に規定する無貨送還並びに運賃相当額及び料金相当額の払戻し

(2) 新幹線列車が運行時刻より遅延し、そのため接続駅で接続予定の列車の出発時刻から 1 時間以上にわたって目的地に出発する列車に接続を欠いたとき

イ. 第 27 項に規定する旅行の中止並びに運賃相当額及び料金相当額の払戻し

ロ. 第 28 項に規定する無貨送還並びに運賃相当額及び料金相当額の払戻し

(3) 新幹線列車が着駅到着時刻に 2 時間以上遅延したとき

イ. 第 27 項に規定する旅行の中止並びに運賃相当額及び料金相当額の払戻し

ロ. 第 28 項に規定する無貨送還並びに運賃相当額及び料金相当額の払戻し

26. 会員及び利用者は、旅行開始前に、前項各号に規定する事由が発生したため、事故発生前に購入した新幹線 e チケットサービスにより購入した乗車券類が不要となった場合は、すでに支払った発売額の払戻しを第 36 項の規定により請求することができます。

27. 第 25 項の規定により、会員及び利用者が旅行を中止し、払戻しを請求した場合は、次の各号に定める額を払戻しします。

(1) 運賃相当額

旅行中止駅・着駅間に対する旅客規則に定める普通旅客運賃。ただし、当該新幹線 e チケットサービスにより購入した乗車券類の運賃相当額を上限とします。

(2) 特別急行料金相当額

当該新幹線 e チケットサービスにより購入した乗車券類の特別急行料金相当額の全額

(3) 特別車両料金相当額

当該新幹線 e チケットサービスにより購入した乗車券類の特別車両料金相当額の全額

28. 第 25 項第 1 号ロの規定により、会員及び利用者が新幹線 e チケットサービスにより購入した乗車券類の乗車区間の内方の新幹線停車駅で無貨送還を請求した場合は、当該新幹線 e チケットサービスにより購入した乗車券類の発駅までの区間（以下、「無貨送還区間」といいます。）を、最近の新幹線列車に乗車する場合に限り取り扱います。

29. 前項の規定により無貨送還を行った場合は、以下に掲げる各号の定めるところにより払戻しします。

(1) 運賃相当額

イ. 発駅まで無貨送還の場合

すでに収受した新幹線 e チケットサービスにより購入した乗車券類の運賃相当額の全額

ロ. 発駅に至る途中駅まで無貨送還したとき又は会員及び利用者が無貨送還区間の途中駅で新幹線改札口を出場した場合

当該途中駅・着駅間に対する旅客規則に定める普通旅客運賃。ただし、新幹線 e チケットサービスにより購入した乗車券類の運賃相当額を上限とします。

(2) 特別急行料金相当額

第 27 項第 2 号の規定を準用します。

(3) 特別車両料金相当額

第 27 項第 3 号の規定を準用します。

30. 会員及び利用者が新幹線 e チケットサービスにより購入した乗車券類の旅行開始後、以下の各号に掲げる事由が発生したときは、第 25 項の規定によるほか、同一方向の新幹線列車により、前途の旅行の継続を請求することができます。

(1) 乗車中の新幹線列車が運行不能となったとき

(2) 乗車中の新幹線列車が運行時刻より 2 時間以上遅延したとき

31. 会員及び利用者は、第 25 項の規定によるほか、以下の各号に掲げる事由が発生した場合は、新幹線 e チケットサービスにより購入した乗車券類の特別急行料金相当額の全額の払戻しを請求することができます。この場合、2 個列車で発売した新幹線 e チケットサービスについては、いずれか 1 個列車が該当する場合であっても、全区間に対して払戻しを請求することができます。

(1) 指定列車が出発時刻に 1 時間以上遅延したため、当該列車の利用を取りやめたとき

(2) 前項の規定により、他の新幹線列車に乗車したとき

(3) 新幹線列車が到着時刻に 2 時間以上遅延したとき

32. 前項第 1 号の場合で、新幹線 e チケットサービスにより購入した乗車券類を使用せず、旅行を見合わせたときは、第 25 項第 2 号の規定により取り扱います。

33. 着駅を上野駅又は東京駅とする新幹線 e チケットサービスにより購入した乗車券類を所持する会員及び利用者が、大宮駅と上野駅若しくは東京駅又は上野駅と東京駅との区間

が乗車できなくなった場合の払戻しについては、運行不能となった駅を当該新幹線 e チケットサービスの着駅として取り扱います。この場合、すでに収受した新幹線 e チケットサービスの特別急行料金相当額又は特別車両料金相当額と実際の乗車区間に対する新幹線 e チケットサービスの特別急行料金相当額又は特別車両料金相当額とを比較して過剰額を払戻します。

34. 指定席用として発売した新幹線 e チケットサービスにより購入した乗車券類については、以下の各号に掲げる場合、第 7 項に規定する各駅において、当該乗車券類と同一の乗車日、利用区間及び設備に変更の取扱いを行うことがあります。

- (1) 列車が運行不能となった場合
- (2) 列車が出発時刻に 1 時間以上遅延し又は遅延することが確実な場合
- (3) 列車が前途の区間において 1 時間以上遅延することが確実な場合
- (4) 列車が遅延し、接続予定の列車に乗車することができなかつた場合又は乗車できないことが確実な場合

35. 運行不能・遅延等における「えきねっとトクだ値」等当社が別に定める商品の払戻し額については、当該商品の運賃相当額及び料金相当額を基準とします。ただし、運賃相当額については、第 27 項及び第 29 条第 2 項第 1 号口については、旅客規則に定める普通旅客運賃を基準とし、払戻額は「えきねっとトクだ値」の運賃相当額を上限とします。

36. 会員及び利用者が以下の各号に掲げる払戻しを請求する場合は、当該各号に定める手続きにより行います。

- (1) 第 25 項第 1 号又は第 31 項第 3 号の規定による払戻しのとき

当社にて、当該新幹線 e チケットサービスにより購入した乗車券類を払戻しします（会員からサポートセンターへの連絡は不要）。

- (2) 前号以外による払戻しのとき

対象となる会員及び利用者は、着駅又は旅行中止駅の新幹線改札口等に申し出て、当該新幹線 e チケットサービスにより購入した乗車券類に対する証明処理を受けるものとします。その後の払戻しの手続き等は、前号の取扱いによるものとします。

37. 前項の規定にかかわらず、会員及び利用者が新幹線 e チケットサービスきっぷの引渡しを受けている場合は、本サービスを取り扱う駅の窓口当該きっぷを差し出して、払戻しを受けることができます。

### 第 13 条（列車の運行不能・遅延等）

1. 列車の運行不能又は遅延等が発生した場合、当社は、引渡し前の乗車券類の購入契約を解除することがあります。この場合、当該乗車券類の代金全額を無手数料で返金するものとします。

2. 前項の場合で、本サービスにより購入契約が成立した乗車券類が引渡し後であるときは、旅客規則等の定めるところにより取り扱います。

#### 第 14 条（システム障害時等の取扱い）

「えきねっと」又は本サービスに係るシステムに障害が発生した場合で、本規約に基づく取扱いができないときは、会員は、当社又は関係の旅客鉄道会社の係員の指示に従うものとします。

#### 第 15 条（本サービスの一時停止）

当社は、システムのメンテナンス等のため、本サービスを一時停止することがあります。この場合、あらかじめ、当社所定の方法で通知するものとします。ただし、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

#### 第 16 条（本サービス提供の中断等）

1. 会員が、本規約又は「えきねっと」に係る規約その他当社が定める約款に違反する行為もしくは「えきねっと」システムに障害を与える行為を行った場合、当社は、何らの催告なく当該会員に対する本サービスの提供を中止又は「えきねっと」へのアクセスを制限することがあります。
2. 前項のほか、当社は、当社の判断により、本サービスを廃止することができるものとします。

- #### 第 17 条（会員情報の使用）
1. 当社は、利用者が本サービス利用の際に届け出た事項及び本サービスを利用する過程において知り得た情報を、本サービス提供のため、窓口等を運営する当社以外の鉄道事業者等へ提供する場合があります、会員はこれに同意するものとします。
  2. 前項に規定する会員に関する情報は、当社の「個人情報の取扱いに関する基本方針」及び株式会社 JR 東日本ネットステーションの「プライバシーポリシー」に定めるところにより取扱います。

#### 第 18 条（免責事項等）

1. 以下に掲げる事由により会員又は第三者が損害又は不利益を被った場合でも、当社又は関係の旅客鉄道会社は、一切の責任を負いません。
  - ①会員が「えきねっと」に登録した内容その他当社に届け出た事項に事実と異なる内容（誤記、記入漏れ等を含む）があったこと。
  - ②本サービスにより購入した乗車券類の引渡しが可能ない箇所又は窓口等取扱時間の誤認若しくは引渡しに必要な証憑類の紛失又は亡失等
  - ③第 14 条乃至第 16 条に定める本サービス（「えきねっと」を含む）の障害、一時停止、サービス提供の中止又はアクセス制限若しくは本サービスの廃止等
  - ④会員の利用端末又は通信機器等の故障又は設定誤り若しくは通信障害等
  - ⑤「えきねっと」サポートセンターの連絡先の変更等
  - ⑥当社が相当の安全対策を講じていたにもかかわらず、サイバー攻撃、コンピュータウイルス

- ス、通信傍受等により、会員が設定した ID、パスワードその他取引情報が漏洩したこと。
- ⑦当社が相当の対策を講じていたにもかかわらず、当社から送信された電子メールにコンピュータウイルスが付着していたこと、又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、結果として会員の利用端末又は通信機器等の受信容量を超過したこと等
- ⑧その他、当社が相当の注意を尽くしたにもかかわらず、本サービスによって会員又は第三者が被った不利益
2. 会員は、故意又は過失の有無を問わず、本規約に違反して当社又は関係の旅客鉄道会社に損害を与えた場合、その損害を賠償するものとします。

#### 第 19 条（退会時の取扱い）

会員が「えきねっと」会員たる資格を失った場合、引渡し前の乗車券類は、払戻しをするものとします。その際、第 8 条において準用する旅客規則所定の手数料を収受します。

#### 第 20 条（本規約の変更）

当社は、本規約の内容を相当と認める範囲で変更することができるものとします。この場合、あらかじめ、変更内容を「えきねっと」への掲示その他当社所定の方法により周知するものとし、変更の効力発生日後は、変更後の内容を適用します。

#### 第 21 条（規約の発効）

本規約は、日本標準時間 2010 年 3 月 13 日より有効とします。

2011 年 7 月 1 日一部改正、同日実施。

2015 年 2 月 1 日一部改正、同日実施。

2015 年 3 月 14 日一部改正、同日実施。

2016 年 3 月 26 日一部改正、同日実施。

2021 年 6 月 27 日一部改正、同日実施。