

JR 券申込サービスに関する規約 新旧対照表

改正後 (前略)	現行 (前略)	備考欄
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、第 12 条に定める新幹線 e チケットサービス、及び第 12 条の 2 に定める「えきねっと Q チケ」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。なお、本サービスに関する情報を掲載した当社のウェブサイト (https://www.ekinet.com/top/jrticket/guide/)（当該 URL 配下のウェブサイトを含み、当社がその URL を変更した場合は、変更後の URL とします。）上の定めも本規約の一部を構成し、本規約の内容に含まれるものとします。 (中略) 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きの完了を表示した時、又は電子メールにより、購入手続き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、コンビニ等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、第 12	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。 (中略) 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きの完了を表示した時、又は電子メールにより、購入手続き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、コンビニ等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	

改正後	現行	備考欄
条に定める新幹線 e チケットサービス又は第 12 条の 2 に定める「えきねっと Q チケ」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（乗車券にあつては、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、第 12 条に定める新幹線 e チケットサービス、又は第 12 条の 2 に定める「えきねっと Q チケ」サービスにあつては、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。 （中略） 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	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（乗車券にあつては、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あつては、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。 （中略） 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	

改正後	現行	備考欄
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)。ただし、第12条の2に定める「えきねっとQチケ」サービスに該当するものは除きます。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提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提示できない場合は、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り、座席を利用することはできません。特急列車に限り、乗車日当日の後続の特急	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提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提示できない場合は、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り、座席を利用することはできません。特急列車に限り、乗車日当日の後続の特急列車に空席がある場合は、乗車し座席を利用することができます。	

改正後	現行	備考欄
列車に空席がある場合は、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の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。	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の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。	
(中略)	(中略)	
第 12 条の 2 (「えきねっと Q チケ」サービス) 1. 「えきねっと Q チケ」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「えきねっとチケットレスアプリ」(以下「本アプリ」といいます。) 上で発行する乗車用 QR コードを使用することで、サービス提供エリア(本条第 5 項に定義します。) 内の当社線の列車に乗車することができるサービスです。 2. 「えきねっと Q チケ」サービスを利用するためには、事前に本アプリをスマートフォン等にダウンロードする必要があります。 3. 「えきねっと Q チケ」サービスによる乗車方法は、以下のいずれかの方法とします。 (1) QR コード対応自動改札機設置駅での入場・出場 乗車用 QR コードを QR コード対応自動改札機の QR リーダーにかざすことで改札を受けて駅に入場し又は駅から出場する方法(ただし、QR コード対応自動改札機が設置されている改札口に限ります。) (2) QR コード対応自動改札機非設置駅での入場・出場 本アプリにおいて「セルフチェックイン」を行い、「セルフチェックイン」が完了した画面を係員に呈示することで改札を受けて入		

改正後	現行	備考欄
場し、本アプリにおいて「セルフチェックアウト」を行い、「セルフチェックアウト」が完了した画面を係員に呈示することで改札を受けて出場する方法（「セルフチェックイン」が利用できない駅及び同行者においては、乗車用 QR コードを係員に呈示する方法） 4. 「えきねっと Q チケ」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。 5. 「えきねっと Q チケ」サービスの取扱区間は、当社が別に定めるエリア（以下「サービス提供エリア」といいます。）内の駅相互間とします。 6. 「えきねっと Q チケ」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。この場合、会員本人は同行者へ乗車用 QR コードを電子メール又はファイル共有アプリ等により共有、もしくは印刷することにより配布する必要があります。 7. 会員本人については、本アプリ上で乗車用 QR コードを表示して利用するものとします。なお、表示後、一定時間が経過した場合には、再表示が必要となることがあります。また、会員本人と同一行程で旅行する同行者については、印刷またはスマートフォン等上で画像として保存したものを表示する方法等（これらの方法に限られません。）で利用するものとします。 8. 「えきねっと Q チケ」サービスと併用可能な乗車券類は、当社が別に定めるところによります。 9. 第 4 条第 1 項の定めにかかわらず、「えきねっと Q チケ」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出発時刻 4 分前まで、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。 10. 会員本人及び同行者（以下、「会員等」という。）は、「えきねっと Q チケ」サービスを利用する際は、乗車用 QR コードの表示や印刷等により係員が「えきねっと Q チケ」サービスにより購入した乗車券類の内容を目視又は業務用端末による照会操作にて確認できるもの（以下「QR チケット情報」といいます。）を、旅行終了時まで携帯するものとします。なお、「えきねっと Q チケ」サービスでは、乗車券類の引き渡しを受けることはできません。 11. 駅または列車内において、係員は、会員等に対し、いつでも QR チ		

改正後	現行	備考欄
ケット情報の呈示を求めることができるものとし、会員等は速やかにこれに応じるものとします。 12. 会員等がスマートフォン等で QR チケット情報を表示するために必要となる通信費等は会員等が負担するものとします。スマートフォン等の故障・紛失又は電池切れ、アプリ起動不可、通信状態不良等の事由の如何を問わず、会員等が QR チケット情報を呈示できない場合は、当該 QR チケット情報を無効とし、旅客規則所定の普通旅客運賃・料金を収受することがあります。 13. 「えきねっと Q チケ」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。 14. 「えきねっと Q チケ」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。会員等が呈示する QR チケット情報がそのデータと一致しない場合は本サービス内に記録されているデータを正当とします。また、本サービス内に記録されているデータが存在しない場合には、旅客規則所定の普通旅客運賃・料金を収受します。 15. 会員等が QR チケット情報を偽造、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、会員等が「えきねっと Q チケ」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、旅客規則所定の普通旅客運賃・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、直ちに当該会員等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。 16. 在来線列車に限り、「えきねっと Q チケ」サービスにより乗車券を購入し、料金券（特別急行券・座席指定券等）を別途購入することで、当該料金券により指定された列車に乗車することが可能です（新幹線は特別急行券を別途購入しても、乗車できません。）。 17. 第 9 条第 1 項の規定にかかわらず、「えきねっと Q チケ」サービスにより購入した乗車券類の変更は、未使用かつ有効期間内（指定券が含まれる予約の場合は、各指定券の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、乗車券の使用を開始した場合には、会員の操作による払戻しはで		

改正後	現行	備考欄
きません。 18. 「えきねっと Q チケ」サービスで購入した乗車券の途中下車の可否は、旅客規則第 156 条を準用等に定めるところによりします。 19. 「えきねっと Q チケ」サービスにより乗車券と新幹線の特別急行券を購入していた場合であって、乗車券部分のみ使用して当該の新幹線の特別急行券の購入区間で新幹線を利用せず並行する在来線を利用される場合には、並行する在来線がサービス提供エリア内である必要があります。 20. 複数人数で「えきねっと Q チケ」サービスを利用する際は、同一行程で旅行する必要があります。 21. 「えきねっと Q チケ」サービスにより購入した乗車券類は、その発着区間内の駅で下車して出場した場合、前途区間は、無効となり払戻はできません。ただし、本条第 18 項に定める途中下車の適用がある乗車券については、再び列車に乗り継いで旅行する場合はなお有効とします。また、発着区間内の途中駅から任意に旅行を開始した場合も、不乗区間の払戻はできません。 22. 「えきねっと Q チケ」サービスにより購入した乗車券類の旅行開始後、乗車券の券面区間外の駅まで乗車（以下「乗り越し」といいます。）をされた場合には、乗車券部分については区間外の乗車に必要な運賃を別途収受します。特別急行券については、旅客規則等に定めるところにより取扱います。なお、サービス提供エリア外に乗り越しをされた場合には、乗車券類の種類にかかわらず、乗車券類の券面区間外に必要な運賃・料金を別途収受します。 23. 前項において、下車駅がサービス提供エリア内であるときは、券面着駅から下車駅までの区間の乗車券（「買い足し券」といいます。）をあらかじめ本サービスにより購入することで、下車駅において QR コード対応自動改札機が利用できます。なお、「買い足し券」は、下車駅が券面着駅から一定の距離を超えない範囲にある場合に限るほか、乗車券が使用中かつ使用されていない特別急行券が存在しない場合に限り購入できます。 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。	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。	

改正後	現行	備考欄
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。 3. 前項の定めにかかわらず、「えきねっと Q チケ」サービスにより購入した乗車券類については、旅客規則等の定めるところにより取り扱います。 (中略) 第 17 条 (会員情報の利用) 1. 当社は、会員が本サービス利用の際に届け出た事項及び会員が本サービスを利用する過程において当社が知り得た情報（以下これらを総称して「会員情報」といいます。）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、会員はこれに同意するものとします。 2. 本アプリにおける「えきねっと Q チケ」サービスにおいて、セルフチェックイン・チェックアウトサービス提供のためにスマートフォンの位置情報並びに端末の固体識別番号等の情報を取得します。 3. 前二項に規定する会員情報は、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り扱います。 (中略) 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。 2022 年 2 月 22 日一部改正、同日実施。 2024 年 3 月 16 日一部改正、同日実施。 2024 年 7 月 19 日一部改正、同日実施。	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。 (中略) 第 17 条 (会員情報の利用) 1. 当社は、会員が本サービス利用の際に届け出た事項及び会員が本サービスを利用する過程において当社が知り得た情報（以下これらを総称して「会員情報」といいます。）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、会員はこれに同意するものとします。 2. えきねっとアプリにおける「えきねっと Q チケ」サービスにおいて、セルフチェックイン・チェックアウトサービス提供のためにスマートフォンの位置情報並びに端末の固体識別番号等の情報を取得します。 3. 前二項に規定する会員情報は、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り扱います。 (中略) 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。 2022 年 2 月 22 日一部改正、同日実施。 2024 年 3 月 16 日一部改正、同日実施。 2024 年 7 月 19 日一部改正、同日実施。	

改正後	現行	備考欄
2024 年 8 月 23 日一部改正、同日実施。		