

JR 券申込サービスに関する規約 新旧対照表

現行	改正後	備考欄
第 1 条（総則） （中略） 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。 （中略） 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コンビニ等決済 <u>次条第 1 項に定める乗車券類の購入契約の成立</u>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 <u>次条第 1 項に定める乗車券類の購入契約の成立</u>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。 （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の完了を表示した時、又は電子メールに	第 1 条（総則） （中略） 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 <u>（旅客規則に用語の定めがない場合で、その他当社が定める運送約款に定めがあるときは、その運送約款を含む。）</u>と同義とします。 （中略） 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コンビニ等決済 <u>乗車券類の購入申込み成立</u>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 <u>乗車券類の購入申込み成立</u>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。）<u>又は</u>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。 （中略） 第 6 条（契約の成立） 1. <u>本サービスにおける、会員と当社、関係の旅客鉄道会社及び関係の連絡会社との運送等の契約（以下「契約」といいます。）の成立については、以下の各号に掲げる時点で成立するものとします。</u>	

現行	改正後	備考欄
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 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<u>契約が成立</u>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）。 （中略） 4. 会員は、本サービスにより購入<u>契約が成立</u>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。 （中略）	<u>①クレジット決済の場合は、「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点、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点のいずれか早い時点。</u> <u>②コンビニ等決済及び駅支払いの場合は、当社が別に定める支払期限までに会員が決済を行い、支払いの完了の回答が会員の登録メールアドレス宛に着信した時点。</u> <u>2. 会員が本サービスにより購入した乗車券類のうち 1 か月と 7 日より先の日を乗車日とする指定券の列車の運行時刻は、当該乗車日までの間において変更される場合があります。会員は、当社ホームページ等にて乗車しようとする列車の運行時刻を確認のうえ、必要に応じて、本サービスにより購入した乗車券類の払戻し又は変更等の手続きを行うものとし、運行時刻の変更により会員又は第三者が被った損害又は不利益について、当社は一切の責任を負いません。</u> 第 7 条（乗車券類の引渡し） 1. 本サービスにより<u>購入した</u>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）。 （中略） 4. 会員は、本サービスにより<u>購入した</u>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。 （中略） <u>6. 本サービスにより購入した乗車券類を引き渡す場合は、その券面に当該乗車券類に係る契約の成立日及び当該乗車券類の引渡し日を表示します。</u>	

現行	改正後	備考欄
第8条（乗車券類の払戻し） 1. 本サービスにより購入<u>契約が成立</u>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。 （中略） 第9条（乗車券類の変更） 1. 本サービスにより購入<u>契約が成立</u>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。 （中略） 第10条（事前申込み） （中略） 4. 事前申込みについては、第4条第1項の乗車券類の発売開始日以降、当該申込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ます。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。 （中略） 第11条（チケットレスサービス） （中略） 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<u>運送等</u>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	第8条（乗車券類の払戻し） 1. 本サービスにより<u>購入した</u>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。 （中略） 第9条（乗車券類の変更） 1. 本サービスにより<u>購入した</u>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。 （中略） 第10条（事前申込み） （中略） 4. 事前申込みについては、第4条第1項の乗車券類の発売開始日以降、当該申込内容の予約等操作があったものとみなして、順次、<u>予約成立</u>の手続きを行います。 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。<u>なお、予約成立後、当社が別に定める期限までに会員が決済を完了しない場合は、当該予約は取り消されます。</u> （中略） 第11条（チケットレスサービス） （中略） 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<u>契約</u>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	

現行	改正後	備考欄
向かって取り消すことができますものとします。	り消すことができますものとします。	
第 12 条（新幹線 e チケットサービス）	第 12 条（新幹線 e チケットサービス）	
（中略）	（中略）	
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。	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、 <u>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</u> 、払戻しを申し出ることとします。なお、その際に必要な <u>郵送費</u> 等は、会員が負担するものとします。	（1）交通系 IC カードを紛失等したとき 会員は、旅行終了後、 <u>「えきねっと」上で、当社が定める所定の払戻フォームに、会員情報及び使用した乗車券類に係る必要事項を入力することにより</u> 、払戻しを申し出ることとします。なお、その際に必要な <u>通信費</u> 等は、会員が負担するものとします。	
（中略）	（中略）	
33. 着駅を <u>上野駅又は</u> 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、 <u>大宮駅と上野駅若しくは東京駅又は</u> 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。	33. <u>着駅を東京駅とする</u> 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、 <u>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</u> 、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。	
（中略）	（中略）	
第 12 条の 2（「えきねっと Q チケ」サービス）	第 12 条の 2（「えきねっと Q チケ」サービス）	
（中略）	（中略）	
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の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 <u>運送等</u> の契約を無効	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の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 <u>契約</u> を無効とし、旅	

現行	改正後	備考欄
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、 (中略)	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、 (中略)	
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。 (中略)	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に係る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) 4. 列車の運行不能又は遅延等が発生した場合、第 4 条、第 8 条、第 9 条、第 11 条、第 12 条、第 12 条の 2 及び本条前各項の規定にかかわらず、当該列車の出発時刻後であっても、本サービスにより乗車券類の購入申込みを受け付け、又は本サービスにより購入した乗車券類の払戻し若しくは変更の取扱いを行うことがあります。この場合の取扱いについては、当社が別に定めるところによります。 (中略)	
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。 (中略)	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、関係の旅客鉄道会社又は関係の連絡会社の係員の指示に従うものとします。 (中略)	
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つ	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つ	

現行	改正後	備考欄
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。 (中略) 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。 (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。 2024 年 8 月 23 日一部改正、同日実施。 2025 年 8 月 22 日一部改正、同日実施。	た場合でも、当社、<u>関係の旅客鉄道会社</u>又は<u>関係の連絡会社</u>は、一切の責任を負いません。 (中略) 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、<u>関係の旅客鉄道会社</u>又は<u>関係の連絡会社</u>に損害を与えた場合、その損害を賠償するものとします。 (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。 2024 年 8 月 23 日一部改正、同日実施。 2025 年 8 月 22 日一部改正、同日実施。 2025 年 9 月 26 日一部改正、同日実施。	