

えきねっと利用規約

東日本旅客鉄道株式会社（以下「当社」といいます。）は、当社が運営するインターネットサイト「えきねっと」において提供する各種サービス（以下「本サービス」といいます。）の利用条件について、以下のとおり「えきねっと利用規約」（以下「本規約」といいます。）を定めます。

本サービスを利用される方は、本規約の内容を十分に理解し、これに同意のうえ、本規約を誠実に遵守するものとします。

第1条（定義）

本規約において使用する用語の意義は、次の各号に定めるとおりとします。

- (1) 「えきねっと」とは、当社がインターネット上で運営する、本サービスを提供するウェブサイトをいいます。
- (2) 「本サービス」とは、「えきねっと」を通じて提供される、乗車券類の予約・申込に関するサービス、情報提供サービスその他サービス提供者が提供する一切のサービスをいいます。
- (3) 「利用者」とは、「えきねっと」にアクセスし、本サービスを利用するすべての方をいいます。
- (4) 「会員」とは、利用者のうち、「えきねっと」に会員データを登録し、当社からその登録を承認された方をいいます。
- (5) 「会員データ」とは、会員が本サービスを利用するにあたり当社に登録又は提供する情報であって、ID、パスワード、連絡先情報その他当社が指定する情報をいいます。
- (6) 「サービス提供者」とは、当社又は当社グループ会社その他当社が認める者であって、「えきねっと」を通じて本サービスの全部又は一部を提供する者をいいます。

【サービス提供者】

- ・JR 券申込サービス：当社
- ・JR ツアー（旅行商品）：株式会社 JR 東日本びゅうツーリズム&セールス
- ・駅レンタカー：JR 東日本レンタリース株式会社

第2条（適用範囲）

1. 本規約は、「えきねっと」においてサービス提供者が提供する本サービスの利用に関し、当社と利用者との間に適用されるものとします。
2. 当社は、本サービスの内容に応じて、個別の規約、約款、利用条件その他の定め（以下「個別規約等」といいます。）を別途定めることがあります。この場合、個別規約等は本規約の一部を構成するものとし、本規約と個別規約等の内容が異なる場合には、当該個別規約等が優先して適用されるものとします。

第3条（会員登録）

1. 利用者（その代理人を含みます。）が、会員登録を行う場合、本規約に同意のうえ、当社が定める所定の方法により会員登録の手続きを行うものとします。

2. 会員登録の手続きは、当社が当該登録を承認した時点で完了するものとします。
3. 当社は、前二項に定める会員登録の手続きにおいて、利用者が次の各号のいずれかに該当する場合、会員登録を承認しないことがあります。
 - (1) 登録希望者が実在しない場合
 - (2) 登録希望者が日本国外に居住する場合
 - (3) 登録希望者が既に会員である場合
 - (4) 過去に本規約違反等により会員資格の停止又は抹消を受けたことがある場合
 - (5) 登録内容に虚偽、誤記又は記入漏れがあった場合
 - (6) その他、当社が会員として不適当と判断した場合
4. 会員データの登録内容に、会員による不備又は誤りがあったことにより生じた不利益について、当社は責任を負いません。

第4条 (ID 及びパスワードの管理)

1. 会員は、本サービスのうち、会員向けサービスの提供を受けるため、自己の責任において ID 及びパスワードを適切に管理するものとします。
2. 会員は、ID 又はパスワードを第三者に使用させ、貸与し、譲渡し、名義変更し、売買し、質入れその他いかなる処分もしてはならないものとします。
3. 前二項に反して会員に損害が生じた場合であっても、当社は責任を負いません。ただし、当社の故意又は重過失による場合はこの限りではありません。
4. 会員は、ID 又はパスワードの盗用又は不正使用を知った場合、直ちに当社に通知し、当社の指示に従うものとします。

第5条 (禁止行為)

1. 利用者は、本サービスの利用にあたり、次の各号の行為を行ってはならないものとします。
 - (1) 当社又は第三者の著作権、商標権その他の知的財産権を侵害し、又は侵害するおそれのある行為
 - (2) 当社又は第三者の財産、プライバシー、肖像権又はパブリシティ権を侵害し、又は侵害するおそれのある行為
 - (3) 当社又は第三者を誹謗中傷し、名誉又は信用を毀損する行為
 - (4) 公序良俗に反する行為又はそのおそれのある行為
 - (5) 法令に違反する行為又はそのおそれのある行為
 - (6) 犯罪行為、犯罪行為に結びつく行為又はそのおそれのある行為
 - (7) 本サービスの内容又は本サービスにより提供される情報を改ざんし、又は消去する行為
 - (8) コンピュータウイルスその他の有害なプログラムを使用し、又は送信する行為
 - (9) クレジットカードその他の決済手段を不正に使用して本サービスを利用する行為
 - (10) 予約又は申込等にあたり、虚偽又は不正な情報を入力する行為
 - (11) 他人になりすまして会員登録、予約又は申込を行う行為
 - (12) 他の利用者による本サービスの利用を妨害する行為

- (13) 当社又は第三者の設備又は本サービス用設備の利用若しくは運営に支障を与える行為又はそのおそれのある行為
 - (14) 本サービスに係るシステム又はネットワークへの不正アクセス行為、クラッキングその他これに類する行為
 - (15) 本サービスの提供を妨害し、又は妨害するおそれのある行為
 - (16) 本サービスを構成するソフトウェアの解析、リバースエンジニアリングその他ソースコードを取得しようとする行為
 - (17) RPA、Bot、クローラその他のプログラム等を用いて、自動的に情報を取得し、又は操作する行為
 - (18) 当社の事前の承諾なく、本サービスにより得られた情報を商業目的で利用し、又は第三者に提供する行為
 - (19) その他、当社が不適切と判断する行為
2. 当社は、利用者が前項各号のいずれかに該当する行為を行った、又はそのおそれがあると判断した場合には、本サービスの円滑かつ安全な運営を確保するため、必要かつ合理的な範囲で、当該利用者に対するアクセス制限、利用停止その他の措置を講じることができるものとします。
 3. 当社は、前項の措置が合理的な範囲で行われたものである限り、当該措置により利用者が生じた損害について責任を負いません。ただし、当社の故意又は重過失による場合はこの限りではありません。
 4. 利用者が本規約に違反する行為又は不正若しくは違法な行為により、サービス提供者に損害を与えた場合には、サービス提供者は、当該利用者に対し、損害賠償を請求することがあります。

第6条（利用環境）

1. 利用者は、あらかじめ当社が別途定める推奨環境を確認するものとします。
2. 利用者は、本サービスを受けるために必要となる適切な機器・ソフトウェア等（以下「利用者設備等」といいます。）を自らの責任と負担において設置し使用するものとします。
3. 利用者設備等により、本サービスの機能が正しく作動しない場合、及びそれがもたらす諸影響に関して、当社は責任を負いません。ただし、当該影響が当社の故意又は重過失により生じた場合は、この限りではありません。

第7条（クレジットカード情報について）

1. 会員は、本サービスにおける決済方法としてクレジットカードを使用する場合には、当社所定の方法によりクレジットカード情報を登録するものとします。なお、登録することができるクレジットカードは、会員本人名義のものに限るものとし、クレジットカードの使用については、当該クレジットカード会社が定める規約に従うものとします。
2. 登録を希望するクレジットカードが、クレジットカード会社、収納代行会社又は金融機関等により利用停止処分その他これに類する措置を受けている場合には、当社は、当該クレジットカードの登録を認めないことがあります。

3. 当社は、会員が登録したクレジットカード情報を会員データの一部として取り扱い、クレジットカード番号については、トークン化したうえで保持します。
4. 会員専用サービスによっては、登録したクレジットカードが利用できない場合があります。

第8条（本サービスの中断・変更・終了）

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、利用者に事前に通知することなく、本サービスの全部又は一部の中断又は軽微な変更を行うことがあります。
 - (1) 本サービスに係るシステムの保守、点検、更新等を行う場合
 - (2) 地震、火災、停電、天災地変その他の不可抗力により本サービスの提供が困難となった場合
 - (3) 通信回線、情報システム等の障害が発生した場合
 - (4) その他、当社が必要であると合理的に判断した場合
2. 当社は、前項の場合を除き、利用者に対し事前に周知することにより、本サービスの内容を変更し、又は本サービスの全部若しくは一部を終了することがあります。
3. 当社は、本条に基づき本サービスを中断、変更又は終了したことにより利用者に不利益又は損害が生じた場合であっても、当社に故意又は重過失がある場合を除き、責任を負いません。

第9条（利用料金等）

1. 本サービスにおいて、利用料金・代金等（以下「利用料金等」といいます。）が発生する場合の利用料金等の額、その算定方法及び支払方法並びに支払遅延の場合の措置等は、当該サービスのサービス提供者の定める内容に従うものとし、それらの変更についても同様とします。
2. 利用者は、利用料金等に係る消費税その他取引に伴い賦課されるすべての税及び関税を負担するものとし、
3. 利用料金等の支払いについて、クレジット会社、収納代行会社、金融機関等で別途利用条件、支払条件、利用限度額の設定等の規定がある場合には、それらに従うものとし、
4. 利用者とは当該クレジットカード会社、収納代行会社、金融機関等との間で紛争が発生した場合は、当該当事者間双方で解決するものとし、当社は責任を負いません。ただし、当社に故意又は重過失がある場合にはこの限りではありません。

第10条（個人情報等の取扱い）

会員データその他利用者に関する情報の取扱いについては、当社が別途定める「えきねっと」に関するプライバシーポリシー及び個人情報の取扱いに関する基本方針に従うものとし、

第11条（著作権・商標権など）

1. 「えきねっと」に掲載されているすべてのコンテンツ（文章、画像、映像、音声など）（以下、「コンテンツ」といいます。）の著作権その他の知的財産権については、当社又は当社にその使用を認めた権利者に帰属します。
2. 事前に当社から承諾を得ることなく、私的利用その他法律によって明示的に認められる範囲を超

えて、コンテンツの一部又は全部をそのまま又は改変して転用、複製などを行うことは一切できません。

3. 「えきねっと」に掲載されているすべての商標（サービスマーク及びトレードマーク）に関する権利は、当社又は当社にその使用を認めた権利者に帰属します。当社又は許諾者（当社がライセンス許諾を受けて掲載している場合）から事前に許諾を得ることなく、「えきねっと」に掲載されている商標を使用することは一切できません。

第12条（質問等の受付）

利用者からの本サービスに関する質問、クレーム等については、サービス提供者が受け付けるものとし、その連絡先（お客さまサポートページ）は「えきねっと」上に表示します。サービス提供者は、受け付けた質問、クレーム等の内容を文書または録音等により記録する場合がありますが、その記録は、本規約第10条に則って取り扱うものとしします。

第13条（退会）

1. 会員は、退会を希望する場合、「えきねっと」上で別途定める手続きに基づいて退会に係る手続きをとるものとしします。
2. 前項にかかわらず、本サービスにおいて予約した乗車券類が未使用の場合（予約が残っている場合）、又は乗車日から7日を経過していない予約が存在する場合は退会できません。
3. 当社は、会員が最後にログインをした日より起算して2年を経過してもログインがない場合には、当該アカウントの利用資格を失効させ、当該アカウントを削除します。
4. 会員が死亡した場合は、その時点で退会したものとみなします。
5. 前各項にかかわらず、当社は、会員が次の各号のいずれかに該当する場合には、会員に事前に通知又は催告することなく、当該アカウントの全部又は一部の利用停止、削除又はパスワードの変更その他当社が必要と認める措置を講ずることがあります。
 - (1) 会員登録内容に虚偽があることが判明した場合
 - (2) 登録された連絡先により会員と連絡が取れない場合
 - (3) 本規約又は個別規約等に違反した場合
 - (4) 第三者による不正なログイン防止のために当社が必要と判断した場合

第14条（障害者手帳情報の登録等に際しての本人確認等）

1. 当社は、会員が「えきねっと」において、身体障害者手帳、療育手帳その他障害者に関する法令に基づき交付される手帳に関する情報（以下、総称して「障害者手帳情報」といいます。）の登録、登録されている情報の変更（更新を含みます。）又は削除（以下、総称して「登録等」といいます。）の申請を行う場合には、当該申請を行う方が本人又は法定代理人であることの確認を行うものとしします。なお、障害者手帳情報の登録の可否と、当社が提供する各種割引その他のサービスの適用可否とは、必ずしも一致するものではありません。
2. 障害者手帳情報は、会員データの一部として取り扱われるものとし、当該情報の取扱いの詳細に

については、当社が別途定める「えきねっと」プライバシーポリシーに従うものとします。

3. 当社は、第1項の確認に際して、一定期間内に一度だけ利用することができる可変的なパスワード（以下、「ワンタイムパスワード」といいます。）の入力を要求できるものとし、ワンタイムパスワードは、会員の求めに応じて、会員の登録メールアドレス宛に電子メールを送信して通知するものとします。なお、ワンタイムパスワードが複数発行された場合には、最新のものに限り有効とします。
4. 当社は、前項の確認に加え、必要に応じて、本人確認書類、代理権を証する書類の提出を求めることができるものとします。
5. 本条による確認を行った場合、本人又は法定代理人による障害者手帳情報の登録等の申請があったものとみなします。

第15条（当社による障害者手帳情報の削除）

当社は、会員が前条に定める登録等を行うことなく、障害者手帳又は療育手帳その他障害者に関する法令に基づき交付される手帳の有効期限が到来した場合は、会員にあらかじめ通知することなく当該障害者手帳情報を削除することができるものとします。

第16条（事業譲渡に伴う契約上の地位の承継）

当社は、「えきねっと」に関する事業の譲渡その他の組織再編に伴い、本規約に基づく契約上の地位、これに付随する権利及び義務の全部又は一部を第三者に承継させることがあります。この場合、当社は、法令に従い必要な措置を講じるものとします。

第17条（利用者への通知方法）

1. 当社及びサービス提供者から利用者に対する通知は、個別規約等に別段の定めがある場合を除き、「えきねっと」での掲示、電子メールの送信その他当社が適当と認める方法により行うものとします。
2. 前項の通知を電子メールにより行う場合には、利用者が登録した電子メールアドレス宛に電子メールを配信した時点で、当該通知は利用者に到達したものとみなします。当該電子メールが受信されなかったことにより利用者に損害が生じた場合であっても、当社は責任を負いません。ただし、当社に故意又は重過失がある場合はこの限りではありません。

第18条（本規約の変更）

1. 当社は、民法第548条の4の規定に基づき、利用者の一般の利益に適合する場合その他合理性が認められる場合には、本規約を変更することがあります。
2. 本規約を変更する場合、当社は、変更内容及び効力発生日を「えきねっと」上で告知します。

第19条（準拠法・管轄）

本規約は日本法を準拠法とし、本サービスに関してサービス提供者と利用者との間で生じた紛争に

については、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第 20 条（本規約の発効）

本規約は、日本標準時間 2026 年 6 月 1 日より有効とします。