

# J R 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、東日本旅客鉄道株式会社（以下「当社」といいます。）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、当社の定める乗車券類（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（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。）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、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。

#### 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つては乗車日が属する月の1日）午前10時から、乗車日当日（指定券にあつては、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 コンビニ等決済 乗車券類の購入申込み成立後、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 乗車券類の購入申込み成立後、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。）又は指定席券売機（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. コンビニ等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。

- 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。
  - 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。
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。

#### 第 7 条（乗車券類の引渡し）

1. 本サービスにより購入した乗車券類は、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。
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。

#### 第 8 条（乗車券類の払戻し）

1. 本サービスにより購入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、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ます。
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ます。

#### 第 10 条（事前申込み）

1. 第 4 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、当社の判断で受付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4条第1項の乗車券類の発売開始日時以降、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、予約成立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。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。
6. 会員は、第4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）。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。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。
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～敦賀間の新幹線停車駅
  - (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、「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、「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・増料金の収受方法については、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」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、払戻しを申し出ることとします。なお、その際に必要な通信費等は、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

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に限り、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り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、「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、「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、「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、払戻しの取扱いを行いません。
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 項に規定する無賃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 項に規定する無賃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 項に規定する無賃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賃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、「無賃送還区間」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賃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. 発駅まで無賃送還の場合  
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賃送還したとき又は会員及び利用者が無賃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、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っ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「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 項第 1 号ロの場合、旅客規則に定める普通旅客運賃を基準とし、払戻額は「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 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、

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の券面区間外の駅から乗車する場合、その券面区間内の駅であって第 3 項各号に定める方法により入場する駅までの有効な乗車券類が別途必要となります。
22. 「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、無効となり払戻しはできません。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、不乗区間の払戻しはできません。
23. 「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。
24. 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。
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。
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。

#### 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。

#### 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（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、関

係の旅客鉄道会社又は関係の連絡会社は、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、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、関係の旅客鉄道会社又は関係の連絡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18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19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20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。

2026年6月1日一部改正、同日実施。