

スマート EX サービス会員規約

東海旅客鉄道株式会社（以下「JR 東海」という。）、西日本旅客鉄道株式会社（以下「JR 西日本」という。）および九州旅客鉄道株式会社（以下「JR 九州」という。また「JR 東海」、「JR 西日本」、「JR 九州」を総称して「三社」という。）は、三社がインターネット上で運営する東海道・山陽・九州新幹線の「スマート EX サービス」（以下「本サービス」という。）の会員による本サービス、三社と本サービスの販売等に係る契約を締結した旅行会社（以下「旅行会社」という。）が本サービスを利用して造成・販売する会員専用旅行商品（以下「旅行商品」という。）、および旅行会社が販売する会員専用の商品（以下、「旅行商品」と総称して「旅行商品等」という。また、「本サービス」と「旅行商品等」を総称して「本サービス等」という。）等、本サービスを利用したすべてのサービスの利用について、以下のとおり「スマート EX サービス会員規約」（以下「本規約」という。）を定めます。

第1章 総則

第1条（本規約の効力）

- 1.本規約は、会員と三社の本サービス等の利用に関わる一切の関係について適用されます。
（注）「Tokaido Sanyo Kyushu Shinkansen Internet Reservation Service Membership Agreement」に規定する訪日外国人旅行者向けインターネット予約サービス（以下「訪日外国人旅行者向けサービス」という。）は本規約の対象外です。
- 2.会員は、本サービス等を利用するにあたり、本規約を遵守するものとします。
- 3.三社は、本サービス等において、個別規約を設定する場合があります。この場合、個別規約は本規約と一体となり効力を有します。また、本規約と個別規約との間で重複または競合する内容については、個別規約が優先されるものとします。
- 4.旅行商品等に係る内容に関して、本規約に定めのない事項については、会員が購入した旅行商品等の旅行契約に係る取引条件（以下「契約書面」という。）によります。また、当該の取引条件と本規約との間で重複または競合する内容については、当該の取引条件が優先するものとします。
- 5.三社は、民法の定めに従い会員と個別に合意することなく本規約を改定し（その付則および特約等を新たに定めることを含みます。）、またはその付則および特約等を変更することができます。なお、改定が専ら会員の利益となるものである場合、または会員への影響が軽微であると認められる場合、その他会員に不利益を与えないと認められる場合、三社は、改定の効力が生じる日を定めたうえで、会員に対して改定の都度、第4条で定めるサービス案内 HP 等で公表するものとします。

第2条（定義）

- (1)「会員」とは、本サービス等を利用するために、三社が指定する情報を登録し、三社の承認を受けたお客様をいいます。
- (2)「利用者」とは、会員が運送契約を締結し、乗車を認める会員以外の者をいいます。
- (3)「申込サイト」とは、会員がログインをして運送契約の締結・変更・解約若しくは会員情報の登録・変更などが操作可能なウェブサイトおよびスマートフォン用アプリケーション（以下「EX アプリ」という。）、または旅行商品等の旅行契約の締結・解約などが操作可能なウェブサイトをいいます。
- (4)「サービス案内 HP」とは、本サービスの取扱いなどを案内するウェブサイト（<https://smart-ex.jp/>）、または旅行商品等の取扱いなどを案内するウェブサイトをいいます。
- (5)「決済用クレジットカード」とは、会員が、本サービスの商品代金の決済手段として登録したクレジットカードをいいます。
- (6)「交通系 IC カード」とは、以下の IC カード乗車券をいいます。
 - (ア)JR 東海が発売した T O I C A および T O I C A 定期券
(注) ただし、E X - I C (T O I C A 機能つき) は除く
 - (イ)JR 西日本が発売した I C O C A および I C O C A 定期券
 - (ウ)JR 九州が発行した S U G O C A 乗車券および S U G O C A 定期券
 - (エ)北海道旅客鉄道株式会社が発行した K i t a c a 乗車券および K i t a c a 定期乗車券
 - (オ)株式会社パスモが発行した P A S M O および P A S M O P A S S P O R T
 - (カ)東日本旅客鉄道株式会社が発行した S u i c a 乗車券、S u i c a 定期乗車券および W e l c o m e S u i c a 乗車券
 - (キ)東京モノレール株式会社が発行したモノレール S u i c a 乗車券およびモノレール S u i c a 定期乗車券
 - (ク)東京臨海高速鉄道株式会社が発行したりんかい S u i c a 乗車券およびりんかい S u i c a 定期乗車券
 - (ケ)株式会社名古屋交通開発機構が発行したマナカ
 - (コ)株式会社エムアイシーが発行した m a n a c a
 - (サ)株式会社スルッと K A N S A I が発行した P i T a P a カードおよび地方公共団体など乗車証付 I C 乗車券
 - (シ)福岡市交通管理事業者が発行する I C カード
 - (ス)株式会社ニモカが発行した n i m o c a カード
- (7)「IC サービス」とは、本サービス等のうち、会員が本サービス申込サイト上で登録した交通系 IC カードを使用して、会員および利用者が東海道・山陽・九州新幹線に乗車するサービスをいいます。

- (8)「受取コード」とは、三社が保管をしている本サービス等の商品を指定席券売機または窓口などで受取る際の本人認証のための符号（QR コード及び 16 桁の英数字）をいいます。また受取コードの有効期間は、三社が別に定めます。

第2章 会員

第3条（会員登録・会員情報）

- 1.本サービス等の利用を希望するお客様（以下「利用希望者」という。）は、申込サイト上で本規約を遵守することに同意し、かつ電子メールアドレス（以下「メールアドレス」という。）、氏名、生年月日、電話番号、パスワード、クレジットカード番号・有効期限、最寄りの東海道・山陽・九州新幹線の駅などの情報（会員登録後の変更情報を含む。以下「会員情報」という。）を入力することにより、「会員登録」を行います。また、会員登録には、利用希望者が本サービスの決済手段として登録する決済用クレジットカードが有効であることの確認も含まれており、利用希望者はこれに同意するものとします。
- 2.三社は、三社の基準に従って、利用希望者の会員登録の可否を判断し、会員登録を承認する場合には利用希望者に会員 ID 番号（以下「会員 ID」という。）を発行します。会員 ID の通知は、申込サイト上への表示およびメールアドレスへの電子メール送信（以下「電子メール送信」という。）により行うものとします。ただし、「EX アプリ」で会員登録をした場合、会員 ID 番号の通知は、電子メール送信のみとします。なお、三社から会員 ID の通知がない場合、利用希望者は第7条で定めるカスタマーセンターに電話連絡をし、その指示に従うものとします。
- 3.三社が前項の通知を行ったことをもって利用希望者の会員登録は完了とし、この時点で利用希望者は会員としての資格（以下「会員資格」という。）を有することとなります。また、三社は、会員が入力した会員情報を登録・保持します。
- 4.利用希望者は、以下の各号のいずれかの事由に該当する場合は、会員登録をすることができません。
 - (1)18 歳未満の場合
 - (2)成年被後見人、被保佐人または被補助人のいずれかであって、法定代理人、後見人、保佐人または補助人の同意を得ていない場合
- 5.三社は、利用希望者が以下の各号のいずれかの事由に該当する場合は、会員登録を承認しないことがあります。
 - (1)決済用クレジットカードについて、クレジットカード会社、収納代行会社、金融機関などにより利用停止処分などが行われている場合
 - (2)本サービスについて申込サイト上で既に登録されている決済用クレジットカードまたは交通系 IC カードで会員登録する場合
 - (3) 訪日外国人旅行者向けサービスについて既に登録されている決済用クレジットカード

ドまたは交通系 IC カードで会員登録する場合

(4)三社が別に運営する「エクスプレス予約サービス」で既に登録されているクレジットカードで会員登録する場合

(5)過去に本規約、個別規約、三社が別に定める運送約款または法令などに違反したなどの理由により会員資格を停止・取消されている場合

(6)エクスプレス予約サービスまたは訪日外国人旅行者向けサービスの会員規約違反などにより会員資格を停止・取消されている場合

(7)旅行会社から、旅行業約款（募集型企画旅行契約の部）第7条第3項及び第5項から第7項に定める何れかの理由、または旅行業約款（手配旅行契約の部）第6条第2項から第4項に定める何れかの理由により、旅行契約の締結の拒否の措置を受けている場合

(8)会員が、本規約（その付則および特約等を新たに定めることを含みます。）の内容の全部、もしくは一部を承認できない場合

(9)その他、利用希望者を会員とすることを不適当と三社が判断した場合

6.会員は、会員情報を常に最新、完全かつ正確に保つものとし、会員情報に変更や追加が生じた場合は、速やかに申込サイト上で会員情報の変更を行うものとします。

第4条（本サービスの通知および同意方法）

- 1.三社から会員への本サービスの運営および内容に関する通知は、サービス案内 HP、申込サイト上への掲示または電子メール送信、もしくは三社が適当と認める方法により行われるものとします。
- 2.前項の通知がサービス案内 HP または申込サイト上への掲示によって行われる場合、サービス案内 HP または申込サイト上へ掲示した時点をもって会員への通知が完了したものとみなします。
- 3.第1項の通知が電子メール送信で行われる場合、通知する時点で会員が登録しているメールアドレスのメールサーバに到着した時点をもって通知が完了したものとみなします。ただし、通知する時点で何らかの事由により電子メールの到達が遅れた場合、またはメールアドレスが不正確であった場合は、通常通知が到達したであろう時点をもって通知が完了したものとみなします。
- 4.旅行会社から会員への旅行商品等の運営および内容に関する通知は、旅行会社の旅行商品等の申込サイトまたは旅行会社 HP 上への掲示、電子メールアドレスに対する旅行会社からの電子メールの送信、またはその他旅行会社が適当と認める方法により行うものとします。
- 5.第1項の通知完了後、会員が通知内容を反映した本サービス等を利用したことにより、会員が通知内容に同意したものとみなします。

第5条（会員情報の使用）

- 1.本サービス等に基づき三社が知り得た会員に関する情報（会員情報、購入履歴およびサーバ通信履歴など）についての取扱いは、三社および旅行会社が別に定める「個人情報の取扱いに関する同意条項」によります。
- 2.三社は、利用希望者が前項の「個人情報の取扱いに関する同意条項」の内容の全部、もしくは一部を承認できない場合、会員登録をお断りします。

第6条（会員の責任・義務）

- 1.会員は、本サービス等を利用する際には、法令、インターネット利用の一般的なマナーおよび技術的ルールを遵守しなければなりません。
- 2.会員は、会員 ID および会員が設定したパスワードの管理について一切の責任を負うものとし、第三者に利用させたり、貸与、譲渡などしたりしてはいけません。また、パスワードを失念した場合、会員は速やかに申込サイト上でパスワードの再設定を行うものとします。
- 3.会員は、会員 ID およびパスワードを盗まれた、または第三者に使用されていることを知った場合には、速やかに第7条で定めるカスタマーセンターに電話連絡をし、その指示に従うものとします。
- 4.会員は、本サービス等に関連して三社または第三者に迷惑、損害を与えるおそれのある行為、本サービス等に支障をきたすおそれのある行為、本規約などに違反するおそれのある行為を行ってはならず、また、利用者に行わせてはなりません。
- 5.会員は、本サービス等の利用にあたり、自らまたは利用者が行った一切の行為とその結果および会員 ID によりなされた一切の行為とその結果について、自らの行為であるか否かにかかわらず、また過失の有無にかかわらず、一切の責任を負うものとします。また第三者が不利益を被った場合は、自己の責任と負担において第三者との紛争を解決するものとします。

第7条（会員の問い合わせ窓口）

- 1.会員から本サービス等の利用方法に関する質問などについては、別に定めるカスタマーセンター（以下「カスタマーセンター」という。）にて受け付けるものとし、その電話番号、受付時間などはサービス案内 HP または申込サイト上へ掲示します。
- 2.カスタマーセンターでは、文書または録音などにより会員からの質問などの内容を記録します。記録した内容はサービス案内 HP 上へ掲示する「個人情報保護に関する方針（プライバシーポリシー）」に基づき厳正に取り扱います。
- 3.カスタマーセンターが案内する情報に基づき、会員が判断して行動した結果、会員が不利益を被ることがあっても、三社及び旅行会社はいかなる責任も負いません。

第8条（退会）

1. 会員が、本サービスの退会を希望する場合、申込サイト上で、退会手続きを行うものとします。
2. 前項にかかわらず、以下の項目に該当する場合、退会手続きはできません。
 - (1) 三社が保管している本サービスの商品がある場合
 - (2) 旅行会社が保管している旅行商品がある場合
 - (3) IC サービスによる乗車中などの場合
 - (4) IC サービスの利用または本サービス等の商品の受取を行った日もしくは本サービスの商品を払い戻した日から2日以内である場合
 - (5) 会員が登録しているメールアドレスが不正確である場合
3. 第1項の退会手続きを行った会員は、三社からの第4条に基づく申込サイト上への表示または電子メール送信による通知をもって本規約に基づく会員資格を喪失するものとします。なお、三社から通知がない場合は、カスタマーセンターに電話連絡をし、その指示に従うものとします。
4. 三社は、会員が以下の項目に該当する場合、第3項に定める通知を行わず、会員を退会させることができるものとします。
 - (1) 会員登録をした日または本サービス等の最終ログイン日から起算して、25ヶ月を経ても本サービス等の利用がない場合
 - (2) 決済用クレジットカードでエクスプレス予約サービスの特約に申し込み、JR東海が承認した場合
5. 会員は、第2項に定める場合を除き、三社が別に定める会員情報の一部項目において既に登録している会員情報と同じ内容で再度会員登録した場合は、もとの会員資格を喪失するものとします。

第9条（会員資格の停止・取消）

会員が、以下の項目に該当する場合、三社は事前に会員に通知することなく直ちに会員資格の停止または取消、もしくは本サービス等の利用を停止することがあります。

- (1) 会員または利用者が、本規約、個別規約、三社が別に定める運送約款または法令などに違反した場合
- (2) 会員情報に事実と異なる内容があった場合
- (3) 会員が登録したメールアドレス、電話番号の変更などにより、三社から会員への連絡がとれなくなった場合
- (4) 決済用クレジットカード会社などから、会員資格を取り消すよう通知があった場合
- (5) 会員が、その一部または全部を自らは使用しないなど、転売または換金などの目的にお

- いて、相当と認められる数量または頻度を超えて、本サービス等の商品を購入した場合
- (6)会員または利用者が、購入した本サービス等の商品の一部または全部を、直接的・間接的に問わず、営利目的で、転売または換金行為を試み、もしくは実行した場合（旅行業法に定める取次行為を含む。）
- (7)同一の会員に対し複数の会員 ID（エクスプレス予約サービスや訪日外国人旅行者向けサービスの会員 ID を含む。）が発行されている場合（過去に発行されていた場合を含む。）において、複数の会員 ID の一部もしくは全部において、上記(1)から(6)のいずれかに該当した場合
- (8)その他、会員または利用者が本サービスを利用することを三社が不適当と判断した場合

第3章 スマート EX サービス

第10条（スマート EX サービスの利用）

- 1.会員は、スマートフォンやパソコンなどにより、本サービスの商品の購入・変更・払戻を申し込み、運送契約の締結・変更・解約を行うことができます。
- 2.本サービスにおいて購入申込可能な本サービスの商品は、サービス案内 HP または申込サイト上で案内します。
- 3.本サービスにおける運送契約の内容は、本規約に定める事項を除いて、JR 東海、JR 西日本または JR 九州が別に定める「EX サービス運送約款」を適用するものとします。
- 4.乗車区間などのご利用内容によっては、本サービスを利用する場合の方が他の運送契約によるよりも高額になることがあります。

第11条（決済用クレジットカード）

- 1.会員が、本サービスの決済手段として登録できるクレジットカードは、以下の各号に定める表示があるものとし、登録できるクレジットカードは会員本人名義のものに限ります。また一部のクレジットカードは利用できない場合があります。

(1)Visa

(2)Mastercard®

(3)JCB

(4)AMERICAN EXPRESS

(5)Diners Club

(6)Discover Card

(注)バーチャルカード等のカード実物がないクレジットカードや通常のサイズ(ISO/IEC 7810 に規定されている ID-1) と異なるクレジットカードでは、サービスの一部が利用できません。

(注) デビットカードタイプ、または、プリペイドカードタイプのクレジットカードでは、

決済の仕組み上、一時的に二重引き落としや残高不足が発生する場合があります。

- 2.会員は、決済用クレジットカードの使用については、クレジットカード会社が定める会員規約などに従うものとします。
- 3.会員は、決済用クレジットカードまたは決済用クレジットカードの有効期限を変更する場合は、申込サイト上で行うものとします。
- 4.会員は、本サービスを利用する際、決済用クレジットカードを所持し、係員が会員資格の確認などのために呈示を求めた場合は、これに応じるものとします。なお、決済用クレジットカード不所持で、その他の方法によっても会員資格を確認できない場合は、乗車区間及び利用設備に関する旅客営業規則に定める普通旅客運賃・料金を収受することがあります。

第12条（利用環境）

本サービス等の利用環境（通信端末・ソフトウェアなど）については、本サービスまたは旅行商品等の案内 HP 上で掲示します。

第13条（本サービス等の商品の購入などの申込期間・申込時間・回答時間）

- 1.本サービスの商品の購入・変更・払戻の申込期間、申込時間および回答時間などは、本サービス案内 HP 上などで定めるものとします。なお、本サービスの商品の購入の申込件数には制限があり、三社が別に定めるものとします。
- 2.旅行商品等の購入・払戻等については旅行商品案内 HP 場などで定めるものとします。

第14条（運送契約の締結）

- 1.会員は、申込サイト上で、乗車日・乗車駅・降車駅・利用人数・乗車列車・設備などの三社が指定する項目を選択し、本サービスの商品の購入申込を行うものとします。
- 2.前項の申込に対する三社からの承諾の通知は、第4条に基づき申込サイト上の表示または電子メール送信により行うものとします。また、三社は会員に対し、承諾の通知とあわせて、お預かり番号の通知を行うものとします。なお、通知する時点で何らかの事由により電子メールの到達が遅れた場合、または電子メールアドレスが不正確であった場合は、通常どおり通知が到達したであろう時点をもって通知が完了したものとみなします。
- 3.前項にかかわらず、三社は会員に対して、承諾の通知やお預かり番号の通知をカスタマーセンターから行う場合があります。
- 4.前二項の通知が行われた時点で、運送契約は締結されます。三社から通知がない場合、会員は、カスタマーセンターに電話連絡をし、その指示に従うものとします。
- 5.運送契約の締結時点において、本サービスの商品代金を決済用クレジットカードにより決済するものとします。なお、決済用クレジットカードの利用限度額などの理由により、運送契約の締結について制限を受ける場合があります。

6. 本サービスの商品の券面の購入日および決済用クレジットカードの利用日は、運送契約の締結日が表示されます。このため、新幹線の乗車日より前の日に運送契約を締結した場合は、新幹線の乗車日と決済用クレジットカードの利用日が異なります。
7. 「EXサービス運送約款」第 27 条の 2 に定める特殊な乗車取扱いをした場合の運送契約の成立時期は、第 4 項の定めによらず、駅において乗車の際に自動改札機による処理を受けたときとします。この場合、運送契約の運賃等は、会員の入出場の記録をもとに、実際に乗車した区間、乗車日に、「スマート EX サービス（普通車自由席）」を利用したものとして、収受します。また運送契約の運賃等の決済は、第 5 項の定めによらず、乗車日以降に決済用クレジットカードによって決済手続を行うものとし、併せて決済内容について会員のメールアドレスに電子メール送信等を行い、運送契約の通知を行うものとしします。
8. 第 1 項から前項にかかわらず、旅行商品を購入申し込み時の旅程に含まれる運送契約の締結は、会員が旅行会社との間で旅行契約が成立した時点となります。旅行契約の締結等や通知等については当該の契約書面または旅行商品の申込サイトの定めによります。

第 15 条（本サービス等の商品の発売会社）

1. 本サービスの商品の発売会社は、乗車駅が東京～京都間のいずれかの駅になる場合または新大阪発上り方面（東京方面）の場合は JR 東海、乗車駅が新神戸～小倉間のいずれかの駅になる場合または新大阪発下り方面（鹿児島中央方面）もしくは博多発上り方面（東京方面）の場合は JR 西日本、乗車駅が新鳥栖～鹿児島中央間のいずれかの駅になる場合または博多発下り方面（鹿児島中央方面）の場合は JR 九州となります。
2. 往復行程となる本サービスの商品を購入した場合は、会員が申込サイト上で入力した第 1 行程の乗車駅を全行程の乗車駅とみなして、前項の規定を適用して、本サービスの商品の発売会社とします。ただし、三社が別に定める場合は、この限りではありません。
3. 旅行商品の発売会社は旅行会社となります。

第 16 条（運送契約の内容の確認）

三社は、以下の間は本サービス等により締結、変更した運送契約について、約定した内容を記載した証票（以下「乗車券類」という。）を以下の場合を除いて保管するものとし、会員は、当社が別に定める営業時間内および期間中において、申込サイト上で締結した運送契約の内容を確認することができます。

- (1) 乗車日を経過した場合
- (2) 第 20 条または第 21 条により入場した場合
- (3) 第 22 条により乗車券類を受け取った場合
- (4) 運送契約が解約された場合

第 17 条（運送契約の変更・解約）

1. 会員は、申込サイト上で、三社が別に定める方法で、本サービスの商品の変更または払戻の申込を行うものとします。
2. 前項の申込に対する三社からの承諾の通知は、第 4 条に基づき、申込サイト上への表示または電子メール送信により行うものとします。なお、通知する時点で何らかの事由により電子メールの到達が遅れた場合、または電子メールアドレスが不正確であった場合は、通常どおり通知が到達したであろう時点をもって通知が完了したものとみなします。
3. 前項にかかわらず、三社は会員に対して、承諾の通知をカスタマーセンターから行う場合もあります。
4. 前二項の通知が行われた時点で、運送契約は変更または解約されます。三社から通知がない場合、会員はカスタマーセンターに電話連絡をし、その指示に従うものとします。
5. 運送契約の変更・解約の際は、原則として、運送契約締結時の決済用クレジットカードにより決済するものとします。運送契約を変更する場合は、変更後の本サービスの商品代金を先に決済したのち、変更前の本サービスの商品代金を払戻および払戻手数料を決済します。このため、決済用クレジットカードの利用限度額などの理由により、運送契約の変更について制限を受ける場合があります。
6. 運送契約の締結後に決済用クレジットカードを変更し、さらに当該運送契約を変更する場合は、変更後の本サービスの商品代金は変更後の決済用クレジットカードから決済するものとし、変更前の本サービスの商品代金の払戻および払戻手数料は変更前の決済用クレジットカードにより決済します。また、運送契約の締結後に決済用クレジットカードを変更し、さらに当該運送契約を解約する場合は、本サービスの商品代金の払戻および払戻手数料は変更前の決済用クレジットカードにより決済します。
7. 前二項にかかわらず、会員から申出があり三社が認める場合または列車の運行不能その他三社が特に認める場合には、現金その他の手段により本サービスの商品代金を払い戻すことがあります。
8. 決済用クレジットカードで決済処理ができない場合は、クレジットカード会社などの指示により、三社が別に定める方法で決済処理を行うことがあります。
9. IC サービスが未使用または本サービスの商品が未受取の場合、普通車指定席用およびグリーン車用は乗車日当日の指定列車発車時刻後に、普通車自由席用は乗車日当日に、運送契約の解約があったものとみなして、乗車日翌日以降に三社が別に定める特定額または払戻手数料を差し引いた額を払い戻します。
10. 第 1 項から前項にかかわらず、旅行商品を購入申し込み時の旅程に含まれる運送契約の解除は、会員が旅行会社との間で旅行契約を解除した時点となります。旅行契約の解約、旅程に含まれる運送契約の変更方や通知等については当該の契約書面または旅行商品の申込サイトの定めによります。

第 18 条（発売開始日前の予約サービス）

1. 運送契約は、一部列車の普通車自由席を除き、乗車日の 1 年前の日から旅客営業規則に定める発売日（以下「発売開始日」という。）の前日までにおいて契約の締結等（以下「1 年前予約」）を行うことができます。ただし、契約の締結時において約定した乗車日の運行計画が未確定場合があります。また、当社は必要と認めた場合には 1 年前予約を停止することがあります。なお、発売開始日より、列車ごとの 1 年前予約申込の件数には限りがあります。
2. 当社は、運行計画に応じて、契約条件に則った列車手配等の手続きを行い、契約の締結時において約定した列車等に変更が生じた場合は、変更した結果を通知します。また、会員が 1 年前予約を行った列車の発売開始日の 14 時を目途に順次、契約条件に則った列車・座席手配等の手続きを行い、手配の結果を通知します。
3. 第 2 項にかかわらず、三社は会員に対し、手配の結果の通知をカスタマーセンターから行う場合があります。
4. 発売開始日当日中に当社から通知がない場合、会員は、カスタマーセンターに電話連絡を行い、その指示に従うものとします。

第 19 条（夜間の予約サービス）

1. 運送契約は、三社が別に定める夜間申込サービス時間帯において、契約の締結（以下「夜間予約」という。）を行うことができます。ただし、三社は必要と認めた場合には夜間予約の停止をすることがあります。また、列車ごとの夜間予約申込の件数には限りがあります。
2. 三社は、当社が別に定める本サービスの営業時間の開始以降順次、契約条件に則った列車・座席手配等の手続きを行い、手配の結果を通知します。
3. 第 2 項にかかわらず、三社は会員に対し、手配の結果の通知をカスタマーセンターから行う場合があります。
4. 当日中に三社から通知がない場合、会員は、カスタマーセンターに電話連絡を行い、その指示に従うものとします。

第 20 条（IC サービスの利用）

1. 会員または利用者が、IC サービスにより三社が指定する路線に乗車する際に交通系 IC カードを使用して、入出場することを希望するときは、会員が交通系 IC カードを申込サイト上で登録し、三社が IC サービスの利用を認めた場合に、交通系 IC カードによる乗車が可能です。なお、交通系 IC カードによる乗車の際は、入場時に発行されたご利用票を受け取り、出場するまでの間、ご自身で所持するものとします。
2. 運送契約の締結または変更後に、交通系 IC カードの登録を変更した場合は、変更後の交通系 IC カードで IC サービスを利用するものとします。

3. 会員は、記名式の交通系 IC カードを登録する場合は、実際に乗車する会員または利用者と同一名義の交通系 IC カードを登録するものとします。
4. 登録した交通系 IC カードが失効や無効となっている場合は、IC サービスを利用できません。
5. 会員または利用者は、登録した交通系 IC カードで乗車駅の自動改札機を通過できない場合または登録した交通系 IC カードを乗車日当日に不所持の場合などは、第 22 条で定める方法で三社が保管をしている本サービスの商品を受け取って乗車するものとします。
6. 交通系 IC カードを申込サイト上で登録可能な時間帯は、三社が別に定めます。

第 21 条 (QR チケットサービスの利用)

1. 会員および利用者は、旅行商品に含まれる運送契約については QR チケットによる乗車が可能です。なお、QR チケットによる乗車の際は、入場時に発行されたご利用票を受け取り、出場するまでの間、ご自身で所持するものとします。ご利用票を紛失した場合、乗車区間及び利用設備に関する旅客営業規則に定める普通旅客運賃・料金を収受することがあります。
2. 会員および利用者は、QR チケットを自動改札機で読み取れず通過できない場合などに、第 20 条または第 21 条に定める方法で乗車するものとします。

第 22 条 (本サービス等の乗車券類の受取方法など)

1. 本サービス等の運送契約を締結した会員は、IC サービスまたは第 21 条に定める QR チケットサービスを利用する場合を除き、三社が保管をしている本サービス等の乗車券類を三社が別に定める指定席券売機または駅窓口など（以下、「駅窓口など」という。）で受け取って乗車するものとします。
2. 会員が前項の受取を行う際には、受取コードの発行が必要となるほか、会員が本サービスの申込サイトへのログイン時に利用するパスワードが必要となります。ただし、駅窓口などで本サービス等の乗車券類の受取を行う場合は、パスワードに代えて三社所定の帳票への自署によるものとします。
3. 本サービス等の乗車券類の受取期間は、本サービス等の乗車券類の乗車日当日までとし、駅窓口などの営業時間内に限ります。ただし、第一項に定める指定席券売機での受取期間は三社が別に定めます。
4. 本サービスの乗車券類の受取後の変更・払戻については、三社が別に定める駅窓口などで取り扱います。この場合、三社が別に定める場合を除き、本サービスの乗車券類の購入・変更の申込時の決済用クレジットカードにより精算することとします。
5. 駅窓口において、旅行商品に含まれる運送契約の乗車券類の変更や払戻はできません。

第 23 条 (本サービスの変更・中断・終了など)

- 1.三社または旅行会社は、三社または旅行会社の都合により本サービス等の内容を変更することができるものとします。また三社または旅行会社は、三社または旅行会社の都合により本サービス等を終了することができるものとしますが、この場合、三社は会員に事前に通知するものとします。
- 2.三社または旅行会社は、以下の項目に該当する場合、事前に会員に通知することなく、本サービス等の変更・中断および本サービス等へのアクセス制限を行うことができるものとします。
 - (1)本サービス等のシステムのメンテナンス・障害などにより、本サービス等の利用ができなくなった場合
 - (2)戦争、暴動、騒乱、労働争議、火災、停電、天災、その他の非常事態または三社または旅行会社の責によらない何らかの事由により、本サービス等の提供が通常どおりできなくなった場合
 - (3)クレジットカード会社などのシステムのメンテナンス、障害などのため、本サービス等の利用ができなくなった場合
 - (4)クレジットカード会社などの各種措置によって、本サービス等の利用ができなくなった場合
 - (5)その他、三社または旅行会社が、本サービス等の運営上、変更・中断および会員からの本サービス等へのアクセス制限が必要と判断した場合

第 24 条 （三社または旅行会社の免責、損害賠償）

- 1.三社または旅行会社は、本サービス等に関して、以下の項目について、一切責任を負わないものとします。
 - (1)会員情報に事実と異なる内容があったことにより会員または第三者が被った不利益
 - (2)会員 ID およびパスワードの使用上の誤りまたは管理不十分により会員または第三者が被った不利益
 - (3)会員 ID およびパスワードが会員本人以外の者に使用されたことにより会員または第三者が被った不利益
 - (4)三社が、本サービスの会員登録を拒否したことにより会員または第三者が被った不利益
 - (5)三社が、会員資格の停止・取消または本サービスの利用を停止することにより会員または第三者が被った不利益
 - (6)三社または旅行会社が、本サービス等の変更・中断・終了または本サービス等へのアクセス制限など必要な措置により会員または第三者が被った不利益
 - (7)カスタマーセンターの電話番号、受付時間などの変更により会員または第三者が被った不利益
 - (8)会員が、運送契約の締結等において第 4 条に基づく三社または旅行会社からの通知がない場合に、カスタマーセンターに電話連絡をしなかったことにより会員または第三者が

被った不利益

- (9)本サービス等の利用環境以外で利用した場合または会員のスマートフォンやパソコンなどの通信端末・ソフトウェア・環境設定や通信状況などに何らかの問題があった場合に会員または第三者が被った不利益
 - (10)三社が、社会通念上相当と認められる対策を講じていたにもかかわらず、通信経路において、盗聴されたことなどにより会員 ID、パスワードその他取引情報が漏洩した場合に、会員または第三者が被った不利益
 - (11)三社が、社会通念上相当と認められる対策を講じていたにもかかわらず、三社から送信する電子メールに駆除できなかったウイルスが付随したことにより会員または第三者が被った不利益
 - (12)クレジットカード会社などのシステムのメンテナンス、障害などのため、本サービスの利用ができないことにより会員または第三者が被った不利益
 - (13)クレジットカード会社などの各種措置によって、本サービス等の利用ができなくなったことにより会員または第三者が被った不利益
 - (14)決済用クレジットカードの有効期限満了日までに、申込サイト上で、決済用クレジットカードの更新を行わず、本サービス等を利用することができなくなったことにより会員または第三者が被った不利益
 - (15)バーチャルカード等のカード実物が無いクレジットカードや通常のサイズ（ISO/IEC 7810 に規定されている ID-1）と異なるクレジットカードを決済用クレジットカードとして登録したことにより会員または第三者が被った不利益
 - (16)デビットカードタイプ、または、プリペイドカードタイプのクレジットカードを決済用クレジットカードとして登録したことにより会員または第三者が被った不利益
 - (17)交通系 IC カードの無効・失効などにより会員または第三者が被った不利益
 - (18)交通系 IC カードのサービスメンテナンス、障害等や付与された QR チケットの状態のため、IC カードや QR チケットで駅において入出場ができないことにより会員又は第三者が被った不利益
 - (19)会員が、本規約、個別規約、三社が別に定める運送約款または法令などに違反し会員または第三者が被った不利益
 - (20)会員が、本規約により会員が一切の責任を負うことが規定されている事柄を会員または第三者が行ったことにより会員または第三者が被った不利益
 - (21)その他、三社または旅行会社が社会通念上相当と認められる注意を払ったにもかかわらず、本サービスによって会員または第三者が被った不利益
- 2.会員が本規約、個別規約、三社が別に定める運送約款または法令などに違反して三社、旅行会社または第三者に損害を与えた場合、会員はその損害を賠償する責任を負うものとします。

第4章 その他

第25条（付帯サービス）

三社または三社の提携企業は、特典として本サービスに付帯するサービス（以下「付帯サービス」という。）を提供することがあり、付帯サービスの内容、利用方法などについては、三社が別に定めるものとし、サービス案内 HP または申込サイト上への掲示などで案内します。

第26条（権利の帰属）

本サービスに関わるすべてのプログラム、ソフトウェア、商標、サービス、手続、その他技術・販売方式全般および情報に関する権利は JR 東海またはそれぞれの権利者に帰属するものであり、会員はこれらの権利を侵害する行為を一切行ってはならないものとします。

第27条（債権譲渡および債権供担保の禁止）

会員または利用者は、理由のいかんを問わず、本規約・個別規約に基づき三社または旅行会社に対して有する債権を第三者に譲渡、貸与または担保に供してはならないものとします。

第28条（相殺禁止）

会員または利用者は、理由のいかんを問わず、本規約に基づく金銭債務を、三社または旅行会社に対するいかなる債権とも相殺することはできないものとします。

第29条（準拠法および管轄裁判所）

1. 本規約の準拠法は日本法とします。また、本サービスおよび本規約に関して、三社と会員との間で紛争が生じた場合には、名古屋地方裁判所、大阪地方裁判所または福岡地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。
2. 本規約に関して旅行会社と生じた法律上の紛争について、第一審の専属的合意管轄裁判所は別表1の通りとします。

第30条（例外的取扱い）

三社または旅行会社は、三社または旅行会社が特に必要と認めた場合、本規約の規定と異なる取扱いをすることができるものとします。

第31条（反社会的勢力の排除）

1. 会員は、現在、次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約するものとします。

- (1) 暴力団
 - (2) 暴力団員及び暴力団員でなくなったときから5年を経過しない者
 - (3) 暴力団準構成員
 - (4) 暴力団関係企業
 - (5) 総会屋等、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等
 - (6) 前各号の共生者
 - (7) その他前各号に準ずる者
2. 会員は、自らまたは第三者を利用して次の各号に該当する行為を行わないことを確約するものとします。
- (1) 暴力的な要求行為
 - (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
 - (3) 取引に関して、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為
 - (4) 風説を流布し、偽計を用いまたは威力を用いて三社または旅行会社の信用を毀損し、または三社または旅行会社の業務を妨害する行為
 - (5) その他前各号に準ずる行為

本規約は令和5年9月16日より施行する。ただし、旅行会社が提供する旅行商品等は令和5年10月1日サービス開始のため、旅行会社、旅行商品等または旅行契約等に関連する規定は令和5年10月1日より施行する。

また、第18条は令和5年10月1日より施行する。

改定日 令和5年9月16日

附則

本規約は令和5年9月16日より施行する。ただし、旅行会社が提供する旅行商品等は令和5年10月1日サービス開始のため、旅行会社、旅行商品等または旅行契約等に関連する規定は令和5年10月1日より施行する。

また、第18条は令和5年10月1日より施行する。

別表1 旅行会社の専属的合意管轄裁判所

旅行会社	専属的合意管轄裁判所
株式会社 ジェイアール東海ツアーズ	東京地方裁判所または東京簡易裁判所
株式会社 日本旅行	

JR 東海・JR 西日本・JR 九州・JTT・NTA による個人情報の取扱いに関する同意条項

第1条（五社による個人情報の収集等）

東海旅客鉄道株式会社（以下「JR 東海」という。）、西日本旅客鉄道株式会社（以下「JR 西日本」という。）及び九州旅客鉄道株式会社（以下「JR 九州」という。また「JR 東海」、「JR 西日本」、「JR 九州」を総称して「三社」という。）が提供する「スマート E X サービス」（以下「本サービス」という。）及び、三社との契約に基づき株式会社ジェイアール東海ツアーズ（以下、「JTT」という。）及び株式会社日本旅行（以下、「NTA」という。また、三社、JTT および NTA を総称して「五社」という。）が提供する本サービスの会員専用旅行商品（以下「旅行商品」という。）の利用にあたり、本サービスの会員登録を希望されるお客様は、五社が必要な保護措置を講じた上で、以下の個人情報を収集・利用・保有することに同意します。

(1)お客様の氏名・生年月日・性別・住所・電話番号・メールアドレス・クレジットカード番号（※）・交通系 IC カード情報、最寄りの東海道・山陽・九州新幹線の駅等、本サービスの会員登録申込時に登録した情報（会員登録後の変更情報を含む。）及び会員登録後に発行される本サービスの会員 ID

（※）五社は、お客様が登録したクレジットカード番号をトークン化（別文字列又は番号を用いた置き換え）して保持します。

(2)五社がお客様との取引により得た乗車券類・旅行関連等の商品及びそれらに関連するサービスの購入履歴

(3)五社がお客様との取引により得た Cookie（クッキー）情報や端末情報

(4)旅行商品の申込時に入力したお客様の氏名、性別、年齢、住所、電話番号及びメールアドレス、当該旅行商品の利用時に、お客様が利用した運送・宿泊機関並びに観光施設及びイベント等の情報

第2条（五社による個人情報の利用等）

1. お客様は、五社が次の目的のため、前条に記載の個人情報を利用することに同意します。

(1) お客様との乗車券類・旅行関連等の商品及び関連するサービス等の取引又は提供のため

(2)営業案内として、宣伝物・印刷物を郵送・インターネット等の手段により送付するため

(3)販売状況分析、商品開発、Web サイト等のサービスの内容改善のために利用するため

(4)商品・サービスに関する情報およびその他五社の事業活動に関する情報の案内のため

※五社は Web サイト、五社サービスの利用実績等から取得した会員の個人情報を分析し、

当該会員に対して興味・関心度に応じた情報を適切なタイミングで配信・表示します（情報配信にあたり、広告サービス事業者に対し、当該会員の属性情報を個人を特定できない状態で提供することがあります）

2. 個人情報の収集及び前項の利用目的に該当する業務を五社が他の企業に委託する場合、五社は当該業務委託の処理に必要な範囲で、個人情報の保護措置を講じた上で前条に定める個人情報を預託します。

第3条（個人情報の共同利用）

お客様は、五社、三社の有価証券報告書記載の連結子会社（以下、「子会社」という。）等スマート EX ホームページ上において公表する会社（以下、「共同利用者」という。）が、第1条に定める個人情報を、第2条第1項に定める目的のために共同して利用することに同意します。共同利用に関する責任者は五社とし、問い合わせ窓口は第6条第2項に定める窓口とします。

第4条（個人情報の第三者提供）

1. お客様は、第2条第1項第4号に記載の目的のため、五社の提携する観光施設等に、第1条第1項に記載の個人情報を提供することに同意します。
2. お客様は、第2条第1項第4号に記載の目的のため、広告サービス配信事業者に対して個人情報を提供することに同意します。
3. 五社は、次の目的のため、お客様に同意を得ることなく第三者提供する場合があります。
 - (1)法令に基づく場合
 - (2)人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
 - (3)公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
 - (4)国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき
 - (5)クレジットカード発行会社がおこなう不正利用の検知及び防止のために、お客様が利用されているクレジットカード発行会社及びスマート EX 決済の際に五社が使用しているクレジットカード決済代行会社に協力する場合

第5条（当社からの個人情報の提供中止の申出）

お客様は、第4条第1項及び第2項にかかわらず、申し出により、それ以降の五社からの個人情報の提供中止を求めることができます。ただし、この場合、お客様は、第6条第2項に記載の窓口に応じ出るものとします。

第6条（五社による保有個人データの開示等の請求等）

1. お客様は、五社に対して、自己に関する保有個人データの利用目的の通知、開示、内容の訂正、追加、削除、利用の停止、消去、第三者提供の停止等（以下、「開示等」という。）を請求することができます。
2. 五社に対する個人情報の開示等、個人情報に関するお問い合わせは、次の問い合わせ窓口にご連絡ください。
〒108-8204 東京都港区港南二丁目1-85 JR東海品川ビルA棟
スマートEXカスタマーセンター 電話 0570-00-8574
3. 万一、五社が保有する個人情報が不正確または誤りであることが判明した場合には、五社は所定の手続きにより、これを訂正・削除します。

「JR 東海・JR 西日本・JR 九州・JTT・NTA による個人情報の取扱いに関する同意条項」は令和5年9月16日より施行します。ただし、JTT および NTA が提供する旅行商品は令和5年10月1日サービス開始のため、旅行商品に関連する規定は令和5年10月1日より施行します。また、JTT および NTA に関連する規定は令和5年10月1日より施行とし、令和5年9月30日までの間、「五社」は「三社」に読み替えます。

改定日 令和5年9月16日