

公 告

◎九州旅客鉄道株式会社 公告第2号
E Xサービス取扱規則の改正について
2022年 6月 15日（水曜日）

九州旅客鉄道株式会社
代表取締役社長 古宮 洋二

E Xサービス取扱規則（2022年 6月 15日九州旅客鉄道株式会社公告第2号）

目 次

- 第1章 総則（第1条－第3条）
- 第2章 E X運送契約の締結等（第4条－第5条）
- 第3章 E X運送契約の内容（第6条－第9条）
- 第4章 入出場等（第10条－第13条）
- 第5章 効力（第14条－第19条）
- 第6章 特殊取扱い（第20条－第22条）
- 第7章 輸送障害等（第22条の2－第29条）

第1章 総則

（この規則の目的）

第1条 この規則は、九州旅客鉄道株式会社（以下「当社」といいます。）又は当社以外の交通事業者（以下「他社」といいます。）が提供する第2条第1項第1号に規定するE Xサービスにより締結する第2条第1項第7号に規定する東海道新幹線、第2条第1項第8号に規定する山陽新幹線及び第2条第1項第9号に規定する九州新幹線（以下総称して「E X路線」といいます。）の旅客運送契約（以下「E X運送契約」といいます。）の内容について定めるものです。

（注）他社とは、次の各交通事業者をいいます。

東海旅客鉄道株式会社

西日本旅客鉄道株式会社

2 E X路線のうち、博多・鹿児島中央間の各駅相互間及び東京・小倉間の各駅と新鳥栖・鹿児島中央間の各駅との相互間に係るE X運送契約に基づく旅客の運送等については、当社又は他社が別に定める場合を除いて、この規則を適用します。

（注）E X路線のうち、東京・博多間の各駅相互間に係るE X運送契約に基づく旅客の運送等については、他社の定めるところによります。

3 E X運送契約に関して、この規則に定めのない事項については、当社又は他社が設けるウェブサイト（以下「E Xサービス公式ウェブサイト」といいます。）に掲げる規約（以下総称して「会員規約等」といいます。）及び九州旅客鉄道株式会社旅客営業規則（1987年4月九州旅客鉄道株式会社公告第2号。以下「旅客規則」といいます。）その他の当社又は他社が定める旅客運送約款（以下総称して「旅客規則等」といいます。）によるものとします。

4 この規則と会員規約等又は旅客規則等との間で重複又は競合する内容については、この規則が優先するものとします。

（用語の意義）

第2条 この規則における主な用語の意義は次の各号に掲げるとおりとします。

(1) 「E Xサービス」とは、会員規約等において規定するインターネットから旅客運送契約の締結、変更、解約等を行うことができるサービスの総称です。ただし、E X路線の特別急行列車に有効な特別急行券としての効力のみを有する商品に関する事柄については、当社又は他社が別に定める場合を除き、これに含みません。

(2) 「エクスプレス予約サービス」とは、E Xサービスのうち、次号に掲げる会員規約等以外の会員規約等に同意したうえで当社又は他社からの承認を受けたお客様（以下「エクスプレス予約会員」といいます。）に対して当社又は他社が提供するサービスをいいます。

(3) 「スマートE Xサービス」とは、E Xサービスのうち、次に掲げる会員規約等に同意したうえで当社及び他社からの承認を受けたお客様（以下「スマートE X会員」といいます。）に対して当社及び他社が提供するサービスをいいます。

スマートE Xサービス会員規約

Tokaido Sanyo Kyushu Shinkansen Internet Reservation Service Membership Agreement

(4) 「E Xサービス会員」とは、エクスプレス予約会員及びスマートE X会員をいいます。

(5) 「E X旅行契約」とは、別に定める旅行会社が、E Xサービス会員を対象として造成する、E Xサービスを活用した募集型企画旅行商品の旅行契約をいいます。

(6) 「包括旅行用運送契約」とは、旅行商品の一部として個別の運賃等（払戻額含む）を明示せずに当社とE Xサービス会員が締結する、E Xサービスを利用した旅客運送契約をいいます。

(7) 「東海道新幹線」とは、東海道本線（新幹線）中東京・新大阪間をいいます。ただし、旅客規則第16条の2第1項の規定にかかわらず、東海道本線中東京・新大阪間と同一の線路としての取扱いはしません。

(8) 「山陽新幹線」とは、東海道本線（新幹線）中新大阪・新神戸間、山陽本線（新幹線）中新神戸・小倉間及び鹿児島本線（新幹線）中小倉・博多間をいいます。ただし、旅客規則第16条の2第1項の規定にかかわらず、東海道本線中新大阪・神戸間及び山陽本線中神戸・新下関間と同一の線路としての取扱いはしません。

(9) 「九州新幹線」とは、鹿児島本線（新幹線）中博多・新八代間、九州新幹線中新八代・川内間及び鹿児島本線（新幹線）中川内・鹿児島中央間をいいます。ただし、旅客営業規則第16条の2第1項の規定にかかわらず、鹿児島本線中博多・新八代間及び川内・鹿児島中央間と同一の線路としての取扱いはしません。

(10) 「E X乗車」とは、E X運送契約に基づき、E X路線の特別急行列車に乗車することをいいます。

(11) 「E X－I Cカード」とは、E X乗車のためにE X路線の駅における入出場に使用するものとして当社又は他社がエクスプレス予約会員に貸与したI Cカードをいいます。

(12) 「交通系I Cカード」とは、九州旅客鉄道株式会社I Cカード乗車券取扱規則（2009年2月公告第11号）第3条第2号に規定するSUGOCA乗車券及び同第46条第1項各号に掲げるSUGOCA乗車券以外のI Cカード乗車券、九州旅客鉄道株式会社障害者用I Cカード乗車券取扱規則（2025年3月公告第15号）第3条第4号に規定する障害者用SUGOCA乗車券をいいます。

(13) 「E Xサービス交通系I Cカード」とは、E X乗車のためにE X路線の駅における入出場に使用する

公 告

ものとしてＥＸサービス会員によって登録されている交通系ＩＣカードをいいます。

(14) 「ＱＲチケット」とは、ＥＸ乗車のためにＥＸ路線の駅における入出場に使用するものとして、当社がお客様に付与するＱＲコードをいいます。

（注）ＱＲコードは、株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

(15) 「ＥＸ－ＩＣカード等」とは、ＥＸ－ＩＣカード及びＥＸサービス交通系ＩＣカードをいいます。

(16) 「ＩＣカード番号」とは、ＥＸ－ＩＣカード等を識別するために付与された固有の番号をいいます。

(17) 「ＥＸ窓口」とは、ＥＸ運送契約に係るＥＸ－ＩＣカード等及びＱＲチケットの処理を行う当社又は他社が別に定める箇所をいいます。

(18) 「ＥＸ新幹線自動改札機」とは、ＥＸ路線の駅において当社又は他社が別に定める改札口に設置されたＥＸ路線の特別急行列車に乗車するお客様の改札を行う改札機（ＥＸ路線とＥＸ路線以外の鉄道路線とを乗り継いで利用するお客様の改札を行う箇所（以下「新幹線乗換改札口」といいます。）に設置された改札機を含みます。）等であって、ＥＸ－ＩＣカード等及びＱＲチケットの処理を行うものをいいます。

(19) 「ＥＸサービスきっぷ」とは、ＥＸ運送契約を締結したＥＸサービス会員が会員規約等の定めるところにより受け取った、当該ＥＸ運送契約において約定した乗車日、乗車区間、利用設備等を券面に記載した証票をいいます。

(20) 「システム等」とは、ＥＸサービスの提供及びＥＸ運送契約の履行に必要なシステム、機器、ネットワークその他の設備をいいます。

（注）第３号に規定するスマートＥＸサービスは、日本国以外の国又は地域においては、別の名称により呼称されることがあります。

(21) 「お客様」とは、ＥＸサービス会員及び会員規約等に定める利用者をいいます。

２ この規則に定めのない用語の意義については、会員規約等又は旅客規則等の定めるところによるものとします。

（ＥＸ取扱規則の適用）

第３条 この規則（この規則において、当社又は他社が別に定めるとしている事項を含みます。）は、お客様が列車に乗車する日において有効なものが適用されるものとします。

２ 包括旅行用ＥＸ運送契約の内容及び取扱いに関して、この約款及び会員規約等に定めのない事項についてはＥＸ旅行契約の取引条件によるものとする。また、当該の取引条件とこの規則及び会員規約等との間で重複または競合する内容及び取扱いについては、当該の取引条件が優先するものとします。

（この規則の変更）

第３条の２ この規則（この規則において、当社又は他社が別に定めるとしている事項を含みます。）は、変更される場合があり、変更される際は相応の期間をもって、ＥＸサービス公式ウェブサイトの表示等の適切な方法により、ＥＸ取扱規則の変更内容等を告知するものとします。

第２章 ＥＸ運送契約の締結等

（ＥＸ運送契約の締結等の成立時期）

第４条 ＥＸ運送契約の締結、変更、解約等が成立する時期は、会員規約等の定めるところによります。

（ＥＸ運送契約の締結等の方法）

第５条 ＥＸ運送契約の締結、変更、解約等の方法は、会員規約等の定めるところによります。

（包括旅行用ＥＸ運送契約の締結等の成立時期）

第５条の２ 第４条の規定にかかわらず、包括旅行用ＥＸ運送契約の成立する時期は、当該のＥＸ旅行契約が成立した時とします。

第３章 ＥＸ運送契約の内容

（運賃等）

第６条 ＥＸ運送契約の運賃等は、当社又は他社が別に定めるものとし、ＥＸサービス公式ウェブサイト又はパンフレット等により表示します。ただし、包括旅行用ＥＸ運送契約の運賃等は、ＥＸ旅行契約を締結する旅行会社に通知します。

（注）ＥＸ運送契約の運賃等の表示に使用する通貨単位は日本円です。

２ 運賃等は、包括旅行用ＥＸ運送契約及び別に定める場合を除き、ＥＸ運送契約を締結等又は変更した時において、お客様が列車に乗車する日に有効な運賃等を適用します。

（ＥＸ運送契約）

第７条 ＥＸ運送契約は、乗車区間等の条件によっては、他の旅客運送契約と比較して運賃等が高額となる等、利用条件に制約がある場合があります。

（ＥＸ運送契約の内容確認）

第８条 締結等したＥＸ運送契約の内容確認の方法、時間、期間等は会員規約等の定めるところによります。

（払いもどし請求権行使の期限）

第９条 お客様は、ＥＸ運送契約の運賃等について払いもどしの請求をすることができる場合であっても、当該ＥＸ運送契約の締結等により約定した乗車日の翌日から起算して１箇年を経過したときは、これを請求することができません。

２ 前項の規定にかかわらず、第２３条から第２６条の規定によりＥＸ運送契約の運賃等について払いもどしの請求をする場合は、払いもどしの事由が発生した日の翌日から起算して１箇年を経過するまでの間はこれを請求することができます。

第４章 入出場等

（入場時の確認）

第１０条 ＥＸ乗車をしようとするお客様がＥＸ路線の駅において入場する際には、次の各号に掲げるいずれかの方法によらなければなりません。

(１) お客様が、ＥＸ新幹線自動改札機により、所持するＥＸ－ＩＣカード等のＩＣカード番号に対する照合を受け、当該ＥＸ乗車の旅客運送請求権の権利者であることの確認を受ける方法。（以下この方法を「ＩＣ入場」といいます。）

(２) お客様が、ＥＸ新幹線自動改札機により、所持するＱＲチケットに対する照合を受け、当該ＥＸ乗車の旅客運送請求権の権利者であることの確認を受ける方法。（以下この方法を「ＱＲ入場」といいます。）

(３) ＥＸサービスきっぷを所持するお客様が、当該ＥＸサービスきっぷの券面に表示された乗車日、乗車区間、利用設備等が当該ＥＸ乗車に有効な内容であることについて、係員が必要と認める確認を受ける方法。

公 告

2 IC入場及びQR入場（以下総称して「チケットレス入場」といいます。）は、会員規約等の定めるところにより認められた場合に限り、行うことができます。

3 第1項の定めにより入場した時点で、EX運送契約の履行は開始されたものとします。

4 第1項の定めによる入場ができなかった場合には、お客様は、EX乗車の旅客運送請求権を行使することはできません。ただし、システム等の障害等お客様の責任とならない事由による場合は、この限りではありません。

5 入場はEX運送契約において約定した乗車日当日に限って可能です。

6 チケットレス入場をしたお客様は、当該チケットレス入場時に発行されたEX運送契約の主な内容を記載した紙片（以下「EXご利用票」といいます。）を受け取り、第12条の規定により出場するまでの間、ご自身で所持するものとします。

（入場後かつ出場前の確認）

第11条 前条の規定により入場したお客様は、次条の規定により出場するまでの間、係員の請求があるときは、いつでも次の各号に掲げるものを呈示し、係員が必要と認める確認を受けなければなりません。

(1) IC入場をしたお客様にあつては、当該IC入場時に使用したEX-ICカード等。ただし、EX路線の特別急行列車内において係員の請求があつた場合であつて、係員が認めたときに限り、当該IC入場時に受け取ったEXご利用票の呈示をもってEX-ICカード等の呈示に代えることができるものとします。

(2) QR入場をしたお客様にあつては、当該QR入場時に使用したQRチケット及び当該QR入場時に受け取ったEXご利用票。ただし、EX路線の特別急行列車内において係員の請求があつた場合であつて、係員が認めたときに限り、当該QR入場時に受け取ったEXご利用票のみの呈示をもってQRチケット及びEXご利用票の呈示に代えることができるものとします。

(3) 前条第1項第3号に規定する方法により入場したお客様にあつては、EXサービスきっぷ。

（出場時の確認）

第12条 EX乗車をしたお客様がEX路線の駅において出場する際には、次の各号に掲げるいずれかの方法によらなければなりません。

(1) IC入場をしたお客様にあつては、EX新幹線自動改札機により、当該IC入場時に使用したEX-ICカード等の確認を受ける方法。（以下この方法を「IC出場」といいます。）

(2) QR入場をしたお客様にあつては、EX新幹線自動改札機により、当該QR入場時に使用したQRチケットの確認を受ける方法。（以下この方法を「QR出場」といいます。）

(3) 第10条第1項第3号に規定する方法により入場したお客様にあつては、入場時に確認を受けたEXサービスきっぷの券面に表示された乗車日、乗車区間、利用設備等が、当該EX乗車に有効な内容であることについて、係員が必要と認める確認を受ける方法。

（注）第3号に規定する方法により出場する場合は、旅客規則の定めるところにより、当該EXサービスきっぷを係員に引き渡さなければなりません。

2 前項の規定により出場した時点で、EX運送契約の履行は完了したものとします。

3 IC入場に使用された後にIC出場に使用されていない状態のEX-ICカード等は、別のEX運送契約に基づくIC入場には使用することはできません。

（新幹線乗換改札口における入出場時の確認）

第 13 条 E X 乗車をしようとするお客様が E X 路線の駅において入場する場合又は E X 乗車をしたお客様が E X 路線の駅において出場する場合であって、新幹線乗換改札口を利用しようとするときは、第 10 条第 1 項各号又は第 12 条第 1 項各号に規定する方法による確認を受けるとともに、E X 路線以外の鉄道路線の列車に有効な乗車券類等の改札を受けなければなりません。ただし、当社又は他社が別に定める場合は、この限りではありません。

第 5 章 効力

（E X 運送契約に基づき乗車することができる列車等）

第 14 条 E X 乗車をするお客様は、当該 E X 運送契約において約定した乗車日、乗車区間、乗車列車及び利用設備に限り、E X 路線の特別急行列車に乗車することができます。ただし、利用設備を自由席と約定した E X 運送契約においては、当該 E X 運送契約において約定した乗車日及び乗車区間に限り、E X 路線の特別急行列車の自由席に 1 回乗車できます。

（注）第 2 条第 1 項第 7 号ただし書、第 8 号ただし書及び第 9 号ただし書に規定しているとおり、E X 路線は、旅客規則第 16 条の 2 第 1 項の規定にかかわらず、東海道本線、山陽本線及び鹿児島本線と同一の線路としての取扱いはしません。したがって、E X 運送契約に基づいて東海道本線、山陽本線又は鹿児島本線の列車に乗車することはできません。

2 当社又は他社が別に定める特別な旅客運送条件を選択した場合を除き、E X 乗車をしようとするお客様は、当該 E X 運送契約において約定した乗車区間の途中駅である E X 路線の駅で入場し、乗車することができます。この場合、入場した時点で E X 運送契約の履行は開始されたものとします。

3 当社又は他社が別に定める特別な旅客運送条件を選択した場合を除き、E X 乗車をしているお客様は、当該 E X 運送契約において約定した乗車区間の途中駅である E X 路線の駅で下車し、出場することができます。この場合、出場した時点で、当該 E X 運送契約の履行は完了したものとします。

4 前 2 項の定めにより約定した区間の途中駅で入場し乗車した場合又は途中駅で下車し出場した場合であっても、お客様は、E X 運送契約において約定した区間のうち実際に乗車しなかった区間の乗車を請求することはできず、また、実際に乗車しなかった区間に対する運賃等の払いもどしを請求することはできません。

5 お客様が、E X 運送契約において 1 か月より先の日時を乗車日とする列車を約定した場合、列車の運行計画が変更される場合があります。

（契約内容の変更）

第 15 条 当社又は他社が別に定める特別な旅客運送条件を選択した場合を除き、E X 運送契約を締結した E X サービス会員は、E X サービスきっぷの発行を請求した時点又はチケットレス入場をした時点（利用人数を 2 人以上と約定した E X 運送契約にあつてはいずれかのお客様がチケットレス入場をした時点。）のいずれか早い方の時点よりも前に限り、会員規約等の定めるところにより、当該 E X 運送契約において約定した乗車日、乗車区間、乗車列車又は利用設備を変更することができます。

2 前項の規定にかかわらず、当社又は他社が別に定める特別な旅客運送条件を選択した場合を除き、E X 路線の特別急行列車内において、お客様があらかじめ係員に申し出て承諾を得た場合は、E X 運送契約において約定した区間の一部又は全部について、利用設備の変更を取り扱うことがあります。

3 前項に規定する利用設備の変更を取り扱う場合は、E X 運送契約において約定した乗車日、乗車区間、

乗車列車及び利用設備に対する旅客規則に定める料金を収受しているものとみなし、これとＥＸ運送契約において約定した乗車日、乗車区間及び乗車列車並びに変更後の利用設備に対する旅客規則に定める料金とを比較し、不足額は収受し、過剰額があっても払いもどしをしません。

４ ＥＸサービス会員は、第１項の規定にかかわらず、システム等の都合のため、ＥＸ運送契約において約定した乗車日、乗車区間、乗車列車又は利用設備を変更することができない時間帯があります。

５ 当社又は他社は、第１４条第５項の場合、お客様がＥＸ運送契約において約定した乗車列車を変更する場合があります。

（別途乗車）

第１６条 ＥＸ乗車をしているお客様は、あらかじめ係員に申し出て承諾を得た場合に限り、ＥＸ運送契約において約定した着駅を超えて乗車することができます。この場合、旅客規則第２４７条第１項に定める別途乗車として取り扱うものとし、ＥＸ運送契約において約定した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利用設備に対する料金を別途収受します。

２ 前項の場合、ＥＸ運送契約において約定した着駅を超えて乗車した時点で、ＥＸ運送契約の履行は完了したものとします。

３ チケットレス入場をしたお客様は、第１項の定めにより約定した着駅を超えて乗車した場合、下車駅において出場する際にＥＸ－ＩＣカード等又はＱＲチケットをＥＸ窓口の係員に差し出して処理を受けるものとします。なお、下車駅にＥＸ窓口が無い場合は、後刻、ＥＸ窓口でＥＸ－ＩＣカード等又はＱＲチケットを差し出して処理を受けるものとします。

（約定した乗車列車以外の列車への乗車の取扱い）

第１７条 当社又は他社が別に定める特別な旅客運送条件を選択した場合を除き、ＥＸ乗車のためにＥＸ路線の駅で入場したお客様に対しては、あらかじめ係員に申し出て承諾を得た場合に限り、第１４条第１項の規定にかかわらず、次の各号に定めるところにより、約定した乗車列車以外のＥＸ路線の特別急行列車への乗車の取扱いをすることがあります。この場合、お客様は、運賃等の払いもどしを請求することはできません。

（１） ＥＸ運送契約において約定した乗車列車が約定した発駅を出発する時刻（乗車列車を２個以上として約定したＥＸ運送契約にあっては、最初に普通車指定席又は特別車両を利用する乗車列車が当該列車に乗車するものとして指定された駅を出発する時刻。以下「指定列車出発時刻」といいます。）までに係員に申し出たお客様に対しては、指定列車出発時刻より前の時刻に当該発駅を出発する列車への乗車の取扱いをすることがあります。

（２） 指定列車出発時刻を経過した後に係員に申し出たお客様に対しては、ＥＸ運送契約において約定した乗車日当日中に約定した発駅を出発する列車に１回に限り乗車の取扱いをすることがあります。

（注）指定列車出発時刻は、ＥＸ運送契約の締結又は変更の際に、当社又は他社が別に定める方法により、ＥＸサービス会員にお知らせします。

２ 前項の規定により乗車の取扱いをする場合の利用設備は、自由席とします。ただし、当社又は他社が別に定める特別な旅客運送条件を選択した場合を除き、空席があり運輸上支障がないと係員が認めて承諾した場合は、次の各号に定めるところにより、自由席以外の設備に乗車の取扱いをすることがあります。

（１） 前項第１号の規定により乗車の取扱いをする場合は、普通車指定席又は特別車両に乗車の取扱いをすることがあります。

(2) 前項第2号の規定により乗車の取扱いをする場合であって、E X 運送契約において約定した利用設備が特別車両であるときは、当該E X 運送契約において利用設備を特別車両と約定した区間内に限り、特別車両に1回に限り乗車の取扱いをすることがあります。

3 前項ただし書の規定により自由席以外の設備に乗車の取扱いをする場合の運賃等の取扱いは、次の各号に定めるとおりとします。

(1) 前項ただし書第1号の規定により乗車の取扱いをする場合は、第15条第3項の規定を準用します。

(2) 前項ただし書第2号の規定により乗車の取扱いをする場合は、実際の乗車区間及び乗車列車の普通車指定席に乗車する場合に適用される旅客規則に定める指定席特急料金から、E X 運送契約において約定した乗車列車及び乗車区間の普通車指定席に乗車する場合に適用される旅客規則に定める指定席特急料金を差し引いた残額を収受します。

(E X 運送契約の解除)

第18条 E X 運送契約を締結したE X サービス会員は、包括旅行用E X 運送契約を除き、当該E X 運送契約に基づくE X 乗車のためにE X 路線の駅において入場する前に限り、次の各号に定めるところにより、E X 運送契約の解除及び運賃等の払いもどしを請求することができます。

(1) E X サービスきっぷの発行を受けたE X サービス会員にあつては、E X 運送契約において約定した乗車日までに、当社又は他社が別に定める箇所の係員に当該E X サービスきっぷを差し出して請求するものとします。

(2) 前号以外のE X サービス会員にあつては、会員規約等の定めるところによります。

2 E X サービス会員は、包括旅行用E X 運送契約を除き、前項の規定によりE X 運送契約の解除及び運賃等の払いもどしを請求する場合は、払いもどし手数料として片道1人あたり320円を支払うものとします。ただし、E X 運送契約において約定した利用設備が普通車指定席又は特別車両である場合であって、指定列車出発時刻までに解除が成立しなかったときは、払いもどし手数料を支払うことなく、E X 運送契約の運賃等からE X 路線の各駅相互間に利用設備ごとに別に定める額（以下「特定額」といいます。）を差し引いた額に限り、払いもどしを請求することができます。

(注) エクスプレス予約サービスにより締結したE X 運送契約における特定額と、スマートE X サービスにより締結したE X 運送契約における特定額は異なります。

3 第1項の規定によるほか、E X 運送契約は、次の各号の1に該当する場合は解除されます。ただし、当該E X 運送契約が利用人数を2人以上と約定したものである場合であって、利用人数のうち一部のお客様が第2号又は第3号に該当するときは、そのお客様のE X 乗車に関する部分のみが解除されます。ただし、包括旅行用E X 運送契約は除きます。

(1) E X サービス会員が、E X 運送契約において約定した乗車日までにE X サービスきっぷの発行の請求をしなかったとき。

(2) お客様が、E X 運送契約において約定した乗車日までにチケットレス入場しなかったとき。

(3) E X サービスきっぷを所持するお客様が、E X 運送契約において約定した乗車日までに入場しなかったとき。

4 前項の規定により解除されたE X 運送契約における運賃等の取扱いは、次の各号に定めるとおりとします。

(1) 前項第1号又は第2号の場合であって、約定した乗車区間の一部又は全部において利用設備を普通車

指定席又は特別車両と約定した E X 運送契約にあつては、払いもどし手数料を収受することなく、E X 運送契約の運賃等から特定額を差し引いた額の払いもどしをし、約定した乗車区間の全部において利用設備を自由席と約定した E X 運送契約にあつては、片道 1 人あたり 320 円の払いもどし手数料を収受したうえで E X 運送契約の運賃等の払いもどしをします。

(2) 前項第 3 号の場合は、払いもどしの取扱いはありません。

5 第 2 項及び前項の規定にかかわらず、当社又は他社が別に定める特別な旅客運送条件を選択した場合は、払いもどし手数料を別の額とすることがあります。

6 前各項に規定する払いもどしの方法及び払いもどし手数料の支払い方法は、会員規約等の定めるところによります。

7 E X サービス会員は、第 15 条第 5 項により乗車列車が変更となった場合、包括旅行用 E X 運送契約を除き、E X 運送契約の運賃等について、無手数料にて全額の払いもどしを請求することができます。なお、無手数料での払いもどし請求権行使の期限は、お客様が E X 運送契約において約定した乗車日の 1 か月前までの間です。

8 E X サービス会員は、第 1 項の規定にかかわらず、システム等の都合のため、E X 運送契約の解除及び運賃等の払いもどしを請求することができない時間帯があります。

9 包括旅行用 E X 運送契約は、当該の E X 旅行契約が解除された時に解除され、運賃等は旅行会社に払いもどします。

(払いもどし等を取り扱う箇所)

第 19 条 E X 運送契約の運賃等の払いもどし等（他の章の定めによる払いもどし等を含みます。）を取り扱う箇所は、当社又は他社が別に定めます。

第 6 章 特殊取扱

(E X - I C カード等又は Q R チケットの不所持)

第 20 条 チケットレス入場をしたお客様が、以下の各号の 1 に該当する場合は、旅客規則第 268 条に規定する乗車券類の紛失として取り扱います。ただし、同条に基づき旅客運賃・料金及び増運賃・増料金を収受する場合、当該旅客運賃及び増運賃の計算にあたって、同第 86 条及び第 87 条の規定は適用しません。

(1) 第 11 条第 1 項第 1 号の規定に基づく係員からの請求があった際に E X - I C カード等を呈示しない場合。

(2) 第 11 条第 1 項第 2 号の規定に基づく係員からの請求があった際に Q R チケット及び E X ご利用票を呈示しない場合。

(3) 出場時に E X - I C カード等を所持していない場合。

(4) 出場時に Q R チケット及び E X ご利用票を所持していない場合。

(5) 出場時に Q R チケットが既に出場に使用されていると係員が認めた場合。

2 お客様が前項の取扱いを受けた場合であつて、以下の各号に定めるときは、再収受証明書に記入された旅客運賃・料金について、払いもどし手数料 220 円（指定券にあつては、340 円）を差し引いた額の払いもどしをすることがあります。

(1) 前項第 1 号又は第 3 号に該当する場合は、お客様が、再収受証明書及び当該 I C 入場時に使用した E X - I C カード等を E X 窓口に差し出して、係員が認めたとき。

(2) 前項第2号又は第4号に該当する場合は、当該E X運送契約を締結したE Xサービス会員が、再收受証明書及び当該Q R入場時にお客様が受け取ったE Xご利用票又はお客様が使用したQ RチケットをE X窓口に差し出して、係員が認めたとき。

3 チケットレス入場をしたお客様が第1項第3号又は第4号に該当する場合であって、当該E X運送契約を締結したE Xサービス会員が、当該チケットレス入場時にお客様が受け取ったE Xご利用票をE X窓口に差し出し、当該E X－I Cカード等又は当該Q RチケットがI C出場又はQ R出場（以下総称して「チケットレス出場」といいます。）等に使用されていないと係員が認めたときは、第1項の規定にかかわらず、旅客規則第268条に規定する乗車券類の紛失として取り扱わずに、出場の取扱いをすることがあります。

4 前項の規定により出場の取扱いをする場合は、その出場の時点で、E X運送契約の履行は完了したものとします。

（E Xサービスきっぷの紛失）

第21条 お客様がE Xサービスきっぷを紛失した場合は、旅客規則第268条に定める乗車券類の紛失として取り扱います。ただし、同条に基づき旅客運賃・料金及び増運賃・増料金を収受する場合、当該旅客運賃及び増運賃の計算にあたって、同第86条及び第87条の規定は適用しません。

2 前項の取扱いを受けたお客様が、紛失したE Xサービスきっぷ及び再收受証明書を当社又は他社が別に定める箇所の係員に差し出した場合であって、係員が認めたときは、再收受証明書に記入された旅客運賃・料金について、払いもどし手数料220円（指定券にあっては、340円）を差し引いた額の払いもどしをすることがあります。

（不正使用）

第22条 お客様が、次に掲げる各号の1に該当する場合は、E X運送契約に基づく旅客運送請求権を無効とし、旅客規則第264条及び第267条の規定により乗車区間及び利用設備に対する旅客規則に定める普通旅客運賃・料金及びその2倍に相当する増運賃・増料金を収受します。また、この場合、E X－I Cカード等、Q Rチケット若しくはE Xサービスきっぷを回収し、又はE Xサービス交通系I CカードのE Xサービス交通系I Cカードとしての登録を取り消すことがあります。

(1) 第10条第1項各号に規定する方法以外の方法で入場し乗車したとき。

(2) 無効なE X－I Cカード等又はQ Rチケット（偽造したもの等を含む）を使用して入場し乗車したとき。

(3) 第11条に規定する入場後かつ出場前の確認を拒んだとき。

(4) 実際に乗車するお客様でない他人の個人名が登録されたE X－I Cカード等を使用して入場し乗車したとき。

(5) 他人のQ R入場に係るQ Rチケットを使用して入場し乗車したとき。

(6) エクスプレス予約会員が使用させる者として指定した者以外の者が非記名式E X－I Cカードを使用して入場し乗車したとき。

(7) 係員の承諾を得ずにE X運送契約において約定した乗車区間以外の区間に乗車し又は利用設備以外の設備を利用したとき。

(8) E X運送契約を締結せずにE X－I Cカード等を使用して入場し乗車したとき。（ただし、第27条の2の規定により乗車する場合又は係員が特に認めた場合を除きます。）

(9) 第12条第1項各号に規定する方法以外の方法で出場したとき。

(10) 会員規約等の規定に違反して乗車したとき。

(11) その他 E X - I C カード等、Q R チケット又は E X サービスきっぷを不正乗車の手段として使用したとき。

2 E X 路線の駅において出場した後であっても、お客様が、前項各号の 1 に該当することが判明した場合は、当該 E X 運送契約を締結した E X サービス会員を特定のうえ、前項の規定による普通旅客運賃・料金及びその 2 倍に相当する増運賃・増料金を収受します。

第 7 章 輸送障害等

(輸送障害時における E X 運送契約の締結の特例)

第 22 条の 2 お客様は、列車の運行不能、遅延等の輸送障害が発生した際、当社又は他社が別に定めるところにより、あらかじめ定められた出発時刻を経過した乗車列車を約定する E X 運送契約を締結又は変更を行うことができる場合があります。

(運行不能又は遅延における変更、払いもどし)

第 23 条 E X 運送契約において約定した乗車列車が運行不能となったこと又は約定した着駅の到着時刻(当社又は他社が別に定める方法によりお客様にお知らせする到着時刻をいいます。以下同じです。)に 2 時間以上遅延することが確実となったことを理由として、お客様が E X 乗車を見合わせた場合は、包括旅行用 E X 運送契約を除き、E X 乗車を見合わせた E X 運送契約の運賃等について、無手数料にて全額の払いもどしをします。

2 当社又は他社が、E X 運送契約において約定した乗車列車の運行不能が発生すると予測した場合又は E X 運送契約において約定した乗車列車が着駅の到着時刻に 2 時間以上遅延すると予測した場合であって、お客様が E X 乗車を見合わせたときは、包括旅行用 E X 運送契約を除き、当該 E X 運送契約の運賃等について、前項の定めに基づいて無手数料にて全額を払いもどしすることがあります。

3 前各項に規定する取扱いの方法等については、当社又は他社が別に定めるものとし、その内容を E X サービス公式ウェブサイトにてお知らせします。

4 第 1 項に定める運行不能又は第 2 項に定める運行不能が発生すると予測した場合、当社又は他社は E X サービス会員からの請求なしに、E X 運送契約の変更又は解除をすることがあります。

5 包括旅行用 E X 運送契約を除き、第 4 項の定めにより、E X 運送契約を変更した場合、無手数料で運賃等の払いもどしを請求することができます。また、E X 運送契約を解除した場合、無手数料で運賃等を払いもどしをします。なお、無手数料での払いもどし請求権行使の期限は、お客様が E X 運送契約において約定した乗車日から起算して 7 日間を経過するまでの間です。

6 包括旅行用 E X 運送契約の払いもどしについては当該の E X 旅行契約によります。

(乗車後に運行不能又は遅延があった場合の払いもどし等)

第 24 条 E X 乗車中の列車が運行不能となった場合又は E X 運送契約において約定した着駅の到着時刻に 2 時間以上遅延することが確実となった場合には、お客様は、次の各号に掲げるいずれかの取扱いを選択のうえ請求することができます。

(1) E X 運送契約において約定した発駅又は当該発駅に至る途中駅である E X 路線の駅への無賃送還

(2) 旅行中止

(3) 同一方向の他の E X 路線の特別急行列車による旅行の継続

2 前項に定める取扱いを受けたお客様は、包括旅行用 E X 運送契約を除き、次の各号に定める額の払いもどしを請求することができます。

(1) 前項第 1 号に定める取扱いを受けた場合は、E X 運送契約の運賃等の全額。ただし、途中駅への無賃送還を選択した場合は、当該途中駅を旅行中止駅とみなして次号により計算した額とします。

(2) 前項第 2 号に定める取扱いを受けた場合は、旅行中止駅から E X 運送契約において約定した着駅までの旅客規則に定める普通旅客運賃と、E X 運送契約において約定した乗車区間に対する特定額を加えた額。ただし、E X 運送契約の運賃等を限度とします。

(3) 前項第 3 号に定める取扱いを受けた場合は、E X 運送契約で約定した乗車区間に対する特定額。

3 E X 乗車中の列車が遅延し、E X 運送契約において約定した着駅に到着時刻より 2 時間以上遅延した場合は、包括旅行用 E X 運送契約を除き、お客様は、当該 E X 運送契約において約定した乗車区間に対する特定額の払いもどしを請求することができます。

4 包括旅行用 E X 運送契約の払いもどしについては当該の E X 旅行契約によります。

(東京駅を着駅とする E X 運送契約の運賃等の払いもどしの特例)

第 25 条 包括旅行用 E X 運送契約を除き、お客様が着駅を東京駅と約定した E X 運送契約に基づいて E X 乗車をしている場合であって、品川駅と東京駅との区間が乗車できなくなったときの払いもどしについては、品川駅を当該 E X 運送契約において約定した着駅とみなして取り扱うものとします。この場合、着駅を東京駅と約定した E X 運送契約の運賃等と、当該 E X 運送契約において着駅を品川駅と約定した場合の運賃等とを比較し、過剰額があれば払いもどしをします。ただし、発駅を小田原駅又は新横浜駅と約定し、着駅を東京駅と約定した E X 運送契約を締結している場合の払いもどし額は、東海道本線品川駅から東京駅までの区間に対する旅客規則に定める普通旅客運賃とします。

2 前項の場合であって、乗車列車が品川駅の到着時刻に 2 時間以上遅延していたときは、前項に定める払いもどし額に加えて、E X 運送契約において約定した発駅から品川駅までの区間に対する特定額の払いもどしをします。

3 包括旅行用 E X 運送契約の払いもどしについては当該の E X 旅行契約によります。

(その他の払いもどし)

第 26 条 前 3 条のほか、当社又は他社は、当社又は他社が別に定めるところにより、E X 運送契約の運賃等の一部又は全部の払いもどしをすることがあります。

(チケットレス入場又はチケットレス出場の中止)

第 27 条 次の各号の 1 に該当する場合は、当社又は他社は、チケットレス入場又はチケットレス出場の取扱いを中止することがあります。

(1) システム等に障害が発生した場合。

(2) システム等の保守が必要となった場合。

(3) 駅の停電等により E X 新幹線自動改札機が使用できなくなった場合。

(4) その他運輸上又は安全上の都合によりチケットレス入場又はチケットレス出場の取扱いを継続することが困難になった場合。

2 前項に定めるほか、お客様の所持する E X - I C カード等の不良により、チケットレス入場又はチケットレス出場ができない場合があります。

3 前 2 項の場合の入場又は出場の方法は、次の各号に定めるとおりです。

公 告

- (1) チケットレス入場の取扱いが中止された場合の入場方法は、第 10 条第 1 項第 3 号に規定する方法とします。ただし、当社又は他社が認めた場合は、当社又は他社が別に定める方法により当該 E X 運送契約の旅客運送請求権の権利者であることを確認し、入場の取扱いをすることがあります。
- (2) チケットレス入場をして E X 乗車した後にチケットレス出場の取扱いが中止された場合の出場方法は、当社又は他社が別に定める方法とします。

(システム障害時等における特殊な乗車取扱い)

第 27 条の 2 前条第 1 項第 1 号、第 2 号又は第 4 号に該当する場合は、前条の規定によるほか、当社又は他社は、E X 運送契約を締結していない E X サービス会員に対して、同一の E X - I C カード等により E X 路線の旅行開始駅及び旅行終了駅の E X 新幹線自動改札機による処理を受ける方法により、乗車の取扱いを行うことがあります。

2 前項の規定により乗車の取扱いをする場合の利用設備は、自由席とします。ただし、エクスプレス予約会員であって、空席があり運輸上支障がないと係員が認めて承諾した場合は、普通車指定席に乗車の取扱いをすることがあります。

3 前各項の規定による E X 運送契約の締結の成立時期は、第 4 条の規定を準用するものとし、運賃等は E X サービス会員が実際の乗車区間につき利用設備を自由席と約定した場合の第 6 条に定める額とします。

(責任)

第 28 条 第 22 条の 2 の規定による E X 運送契約の締結又は変更は、E X サービス会員の責任において行うものとし、約定した乗車列車への乗り遅れ等、お客様に発生した不利益等については、その理由の如何を問わず、当社又は他社は一切の責任を負いません。

2 第 23 条から第 26 条に定める払いもどしを除いて、運行不能、遅延等の輸送障害に伴ってお客様に発生した不利益等については、その理由の如何を問わず、当社又は他社は一切の責任を負いません。

3 システム等の障害等に伴ってお客様に発生した不利益については、次条に規定する措置をすることから、当社又は他社は一切の責任を負いません。

(特殊な取扱い)

第 29 条 特段の事情がある場合は、社会通念上、お客様に不利とならない範囲で、この規則に定める取扱いと異なる取扱いをすることがあります。

附則 この規則は 2022 年 6 月 24 日から施行します。

以上