

ＥＸサービス取扱規則の一部改正（2025 年 9 月 26 日九州旅客鉄道株式会社公告第 5 号）

ＥＸサービス取扱規則（2022 年 6 月九州旅客鉄道株式会社公告第 2 号）の一部を次のように改正し、2025 年 10 月 4 日から適用します。

現 行 (前略)	改 正 (前略)
(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) 「ＥＸ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、ＥＸ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、ＥＸ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ＥＸサービス」とは、ＥＸ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ＥＸ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ＥＸサービス会員規約 Tokaido Sanyo Kyushu Shinkansen Internet Reservation Service Membership Agreement	(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) 「ＥＸ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（第 3 号の 2 に規定する L I N E から E X により締結した旅客運送契約は変更を行うことができません。以下同じです。）、解約等を行うことができるサービスの総称です。ただし、ＥＸ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、ＥＸサービスのうち、次号及び第 3 号の 2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会員（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ＥＸサービス」とは、ＥＸ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会員（以下「スマートＥＸ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ＥＸサービス会員規約 Tokaido Sanyo Kyushu Shinkansen Internet Reservation Service Membership Agreement (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。 (3) の 2 「L I N E から E X」とは、ＥＸサービスのうち、次に掲げる会員規約

現 行	改 正
(4) 「ＥＸサービス会員」とは、エクスプレス予約会員及びスマートＥＸ会員をいいます。 (中略) (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ＥＸサービス会員が締結する、ＥＸサービスを利用した旅客運送契約をいいます。 (中略) (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	等に同意したうえで当社及び他社からの承認を受けた会員（以下、「ＬＩＮＥからＥＸ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。 ＬＩＮＥからＥＸ会員規約 (4) 「ＥＸサービス会員」とは、エクスプレス予約会員、スマートＥＸ会員及びＬＩＮＥからＥＸ会員をいいます。 (中略) (6) 「包括旅行用ＥＸ運送契約」とは、ＥＸ運送契約のうち、前号の旅行商品の一部として個別の運賃等（払いもどし額を含みます。）を明示せずに当社とＥＸサービス会員が締結するものをいいます。 (中略) (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ＥＸサービス会員及び会員規約等に定める利用者（以下総称して「お客様」といいます。）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

現 行	改 正
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。 (中略) 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。 (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。 (中略) (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。	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。 (中略) 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運送契約が成立する時期及び変更又は解約等が成立する時期は、当該包括旅行用ＥＸ運送契約を包含するＥＸ旅行契約が成立した時点及び変更又は解約等が成立した時点とします。 (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点において、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。 (中略) (ＥＸ運送契約の内容確認) 第８条 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。

現 行	改 正
(中略)	(中略)
(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。	(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。
(中略)	(中略)
(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、E X サービスきっぷ。	(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、 当該入場時に確認を受けた E X サービスきっぷ。
(中略)	(中略)
(出場時の確認) 第 12 条 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。	(出場時の確認) 第 12 条 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。
(中略)	(中略)
(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 E X 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 E X 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。	(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、 当該 入場時に確認を受けた E X 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 E X 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。
(中略)	(中略)
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 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。	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。
(中略)	(ちゅうりゃ区)
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	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

現 行	改 正
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 運送契約にあっ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。 (中略) 4 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 E X 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。 6 当社又は他社は、前項によりお客様が E X 運送契約において約定した乗車列車を変更した場合、その旨をお客様へ通知します。 (中略) (約定した乗車列車以外の列車への乗車の取扱い)	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。 (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 (LINE から EX 会員を除きます。以下本条において同じです。) 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 運送契約にあっ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。 (中略) 4 当社又は他社は、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 サービス会員が 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ない時間帯を設けることがあります。 5 E X 運送契約が当該 E X 運送契約において約定した乗車列車の指定券の旅客規則に定める発売日（以下「発売開始日」といいます。）の午前 7 時 30 分までに締結されたものである場合であって、列車の運行計画の変更等の事由が生じたときは、当社又は他社は、当該 E X 運送契約において約定した乗車列車を変更することがあります。 (注) この約款における時刻は、日本標準時とします。 6 当社又は他社は、前項の規定により乗車列車を変更した場合、発売開始日以降にその旨を E X サービス会員へ通知します。 (中略) (約定した乗車列車以外の列車への乗車の取扱い)

現 行	改 正
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。 (中略) 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。 (中略) 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、ＥＸ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。 (ＥＸ運送契約の解除) 第 18 条 ＥＸ運送契約を締結したＥＸサービス会員は、包括旅行用ＥＸ運送契約を除き、当該ＥＸ運送契約に基づくＥＸ乗車のためにＥＸ路線の駅におい	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。 (中略) 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確認したうえで承諾した場合は、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。 (中略) 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、ＥＸ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実際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。 (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、実際に特別車両に乗車する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、ＥＸ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。 (ＥＸ運送契約の解除) 第 18 条 ＥＸ運送契約(包括旅行用ＥＸ運送契約を除きます。以下本条において同じです。)を締結したＥＸサービス会員は、当該ＥＸ運送契約に基づくＥＸ乗

現 行	改 正
て入場する前に限り、次の各号に定めるところにより、ＥＸ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) ＥＸサービスきっぷの発行を受けたＥＸサービス会員にあつては、ＥＸ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ＥＸ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ＥＸ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 ＥＸサービス会員は、包括旅行用ＥＸ運送契約を除き、前項の規定によりＥＸ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、ＥＸ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つて、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、ＥＸ運送契約の運賃等からＥＸ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ＥＸ運送契約における特定額と、スマートＥＸサービスにより締結したＥＸ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、ＥＸ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ＥＸ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つて、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ＥＸ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ＥＸ運送契約は除きます。 （中略） ４ 前項の規定により解除されたＥＸ運送契約における運賃等の取扱いは、次	車のためにＥＸ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、当該ＥＸ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) ＥＸサービスきっぷの発行を受けたＥＸサービス会員にあつては、当該ＥＸ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ＥＸ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ＥＸ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 ＥＸサービス会員は、前項の規定によりＥＸ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。 ３ 利用設備を普通車指定席又は特別車両と約定したＥＸ運送契約を締結したＥＸサービス会員が、第１項の規定により当該ＥＸ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であつて、指定列車出発時刻までに解除が成立しなかったときは、払いもどしを請求することができる額は当該ＥＸ運送契約の運賃等からＥＸ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るものとします。この場合、前項の規定にかかわらず、払いもどし手数料は収受しません。 （注）エクスプレス予約サービスにより締結したＥＸ運送契約における特定額、スマートＥＸサービスにより締結したＥＸ運送契約における特定額及びＬＩＮＥからＥＸにより締結したＥＸ運送契約における特定額はそれぞれ異なります。 ４ 第１項の規定によるほか、ＥＸ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ＥＸ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つて、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ＥＸ乗車に関する部分のみが解除されます。 （中略） ５ 前項の規定により解除されたＥＸ運送契約における運賃等の取扱いは、次

現 行	改 正
の各号に定めるとおりとします。 (中略) 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 EX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EX運送契約を除き、EX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EX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 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EX運送契約は、当該のEX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。 (中略)	の各号に定めるとおりとします。 (中略) 6 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。 7 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。 8 EXサービス会員 (L I N EからEX会員を除きます。) は、第15条第5項の規定により乗車列車が変更となった場合、当該EX運送契約 (包括旅行用EX運送契約を除きます。) 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、当該EX運送契約において約定された乗車列車の発売開始日の午前7時30分までです。 9 当社又は他社は、システム等の都合のため、EXサービス会員が第1項の規定によるEX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を設けることがあります。 第18条の2 包括旅行用EX運送契約は、当該包括旅行用EX運送契約を包含するEX旅行契約の解除と同時に解除されます。この場合、当該包括旅行用EX運送契約の運賃等は、当社又は他社から旅行会社に払いもどされます。 (中略)
第6章 特殊取扱 (EX-ICカード等又はQR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。 (中略) (5) 出場時にQR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。	第6章 特殊取扱 (EX-ICカード等又はQR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。 (中略) (5) 出場時に呈示したQRチケットが既に出場に使用されたものであると係

現 行	改 正
2 お客様が前項の取扱いを受けた場合であって、以下の各号に定めるときは、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。 （中略） (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 窓口に出し、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。 （中略） （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	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って、次の各号に定めるときは、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。 （中略） (2) 前項第 2 号又は第 4 号に該当する場合は、お客様が、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 窓口に出し、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（L I N E から E X 会員を除きます。）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。 （中略） （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

現 行	改 正
消すことがあります。 (中略) 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、前項の定めに準じて無手数料にて全額を払いもどしすることがあります。	消すことがあります。 (中略) 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に該当することを当社又は他社が認めた場合は、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 E Xサービス会員は、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列車を乗車列車として約定するE X運送契約を締結すること又は変更することができる場合があります。ただし、LINEからE X会員にあっては、かかる変更をすることができません。 (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(包括旅行用E X運送契約を除きます。以下本条において同じです。)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、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、当該E X運送契約の運賃等について、前項の定めに準じて無手数料にて全額を払いもどすことがあります。

現 行	改 正
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ＥＸ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ＥＸサービス会員からの請求なしに、ＥＸ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ＥＸ運送契約を除き、第４項の定めにより、ＥＸ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、ＥＸ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ＥＸ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ＥＸ運送契約の払いもどしについては当該のＥＸ旅行契約によります。	3 前各項、第５項及び第６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ＥＸ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が発生した場合又は第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ＥＸサービス会員（ＬＩＮＥからＥＸサービス会員を除きます。）からの請求なしに、ＥＸ運送契約の変更又は解除をすることがあります。 5 前項の規定により、当社又は他社がＥＸ運送契約を変更した場合、ＥＸサービス会員は当該ＥＸ運行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、ＥＸサービス会員がＥＸ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 第４項の規定により当社又は他社がＥＸ運送契約を解除した場合、当該ＥＸ運送契約等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。 第２３条の２ 運行不能又は遅延が発生した場合における包括旅行用ＥＸ運送契約の運賃等の払いもどしについては、当該包括旅行用ＥＸ運送契約を包含するＥＸ旅行契約の定めによるものとします。
（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 ＥＸ乗車中の列車が運行不能となった場合又はＥＸ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) ＥＸ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ＥＸ路線の駅への無賃送還 (2) 旅行中止 (3) 同一方向の他のＥＸ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ＥＸ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。	（乗車後に運行不能又は遅延が発生した場合の払いもどし等） 第２４条 ＥＸ乗車中の列車が運行不能となった場合又はＥＸ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) 当該ＥＸ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ＥＸ路線の駅への無賃送還 (2) 旅行中止 (3) 同一方向の他のＥＸ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（包括旅行用ＥＸ運送契約に基づいてＥＸ乗車をしていたお客様を除きます。）は、次の各号に定める額の払いもどしを

現 行	改 正
(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	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、当該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、旅行中止駅から当該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、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を加えた額。ただし、当該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、当該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、当該E X 運送契約(包括旅行用E X 運送契約を除きます。)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、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 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。 第24条の2 包括旅行用E X 運送契約に基づいてE X 乗車をしていたお客様が前条第1項に定める取扱いを受けた場合の運賃等の払いもどしについては、当該包括旅行用E X 運送契約を包含するE X 旅行契約の定めによるものとします。 (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 お客様が着駅を東京駅と約定したE X 運送契約(包括旅行用E X 運送契約を除きます。)に基づいてE X 乗車をしている場合であって、品川・東京間が乗車できなくなったときの運賃等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

現 行	改 正
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。 (中略) (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。 (以下略)	川・東京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、当該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。 第 25 条の2 お客様が着駅を東京駅と約定した包括旅行用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・東京間が乗車できなくなったときの運賃等の払いもどしについては、当該包括旅行用E X 運送契約を包含するE X 旅行契約の定めによるものとします。 (その他の払いもどし) 第 26 条 第23条から前条までのほか、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。 (中略) (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確認したうえで承諾した場合は、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。 (以下略)