

現 行 (2026 年 8 月 24 日まで)	改 正 (2026 年 8 月 25 日以降)
スマート EX サービス会員規約 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。 (中略) 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、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。 (中略) (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 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」	スマート EX サービス会員規約 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。 (中略) 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、会員に対して改定の都度、次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。 (中略) (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。 <u>※QR コードは株式会社デンソーウェブの登録商標です。</u> 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。

（中略）

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

（中略）

(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

（中略）

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。

（中略）

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。

（中略）

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。

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連絡をし、その指示に従うものとします。

（中略）

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

（中略）

(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 もしくは三社が別に運営する「LINE から EX」 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

（中略）

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。

（中略）

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連絡をし、その指示に従うものとします。

（中略）

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 問合せ方法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。

(中略) 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。 (中略) 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、<u>第3</u>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。 (中略) 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 (中略) (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<u>や</u>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 (中略) 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・<u>回答時間</u>) 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<u>および回答時間</u>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。 (中略) 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。 (中略)	(中略) 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。 (中略) 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、<u>前</u>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。 (中略) 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 (中略) (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、<u>訪日外国人旅行者向けサービスや LINE から EX</u>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 (中略) 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) 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。 (中略) 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。 (中略)
--	---

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。

(中略)

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。

(中略)

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。

(中略)

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。

(中略)

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

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連絡をし、その指示に従うものとします。

(中略)

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。

(削る)

2. 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、三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。

(中略)

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。

(中略)

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連絡をし、その指示に従うものとします。

(中略)

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 、 グリーン車用 および Supreme Class 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

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8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）

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。

11. 三社は、運行不能その他の事由により会員に対して返金を行う場合において、返金処理の誤り等により返金額に過不足が生じたとき、決済用クレジットカードに対し必要な精算処理を行うことがあります。特に、返金額が過剰となった場合や誤って返金した場合は、正当な返金額との差額または誤って返金した金額と同額を決済用クレジットカードに別途請求することがあります。したがって、本項に定める精算処理により、会員の決済用クレジットカード利用可能枠に影響を与える場合があります。

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および三社が別に定める商品を除き、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。）の当日の7時30分までにおいて契約の締結等（以下「1年前予約」という。）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、三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. 会員が1年前予約の申込をした時点で会員が運送契約の締結を行ったものとし、かつ、会員と三社の間で運送契約の成立がなされたものとします。なお、三社は会員に対し、申込が成立した旨の回答の通知と併せて、お預かり番号の通知等を行うものとします。

3. 三社は、会員が1年前予約を行った列車の発売開始日の8時を目途に順次、会員の申込内容に則った列車・座席手配等の手続きを行い、第14条第2項に定める方法により手配の結果を通知します。なお三社は、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。またこの場合の予約変更等の条件については、別に定めるものとします。

4. 前項にかかわらず、三社は会員に対し、手配の結果の通知等をカスタマーセンターから行う場合があります。

5. 会員は、発売開始日当日中に三社から前二項の通知がない場合、カスタマーセンターに連絡を行い、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

1. 運送契約は、三社が別に定める商品を除き、三社が別に定める夜間の予約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. 夜間予約で成立した列車の座席については、三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、第14条第2項に定める方法により手配の結果を通知します。また約定した列車等に変更が生じた場合の取り扱いについては、別に定めるものとします。

3. 前項にかかわらず、三社は会員に対し、手配の結果の通知等をカスタマーセンターから行う場合があります。

4. 会員は、夜間予約操作後の営業時間の開始以降に、三社から前二項の通知がない場合、カスタマーセンターに連絡を行い、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または指定手続きを行い、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。（以下、会員が登録または指定手続きを行い、予約に紐づいた交通系 IC カードを「指定交通系 IC カード」という。）。なお、指定交通系 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。また会員または利用者は、三社の係員より指定交通系 IC カードの呈示を求められた場合は、速やかに呈示しなければなりません。この呈示がない場合、会員または利用者は、運送契約により三社が指定する路線へ乗車することができないことがあります。※ただしサービス案内 HP 上で定める日以降は、ご利用票の携帯に関する内容は適用しないものとします。

2. 運送契約の締結または変更後に、指定交通系 IC カードの登録を変更した場合は、変更後の指定交通系 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. 指定交通系 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

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。

(中略)

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。

利用できません。

5. 会員または利用者は、指定交通系 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指定交通系 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。

(中略)

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。また会員または利用者は、三社の係員より QR チケットの呈示を求められた場合は、速やかに呈示しなければなりません。この呈示がない場合、会員または利用者は、運送契約により三社が指定する路線へ乗車することができないことがあります。

※ただしサービス案内 HP 上で定める日以降は、ご利用票の携帯に関する内容は適用しないものとします。

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は、第 20 条または次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窓口 (以下、「受取窓口」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 (※サービス案内 HP 上で定める日以降は、パスワードに代えて本サービスで登録している電話番号) が必要となります。ただし、受取窓口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、受取窓口の営業時間内に限ります。ただし、指定席券売機での受取期間、前項の受取コードの有効期間および第 18 条に定める 1 年前

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、<u>三社が別に定める駅窓口など</u>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. <u>駅窓口</u>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。 (中略) 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 (中略) (7) カスタマーセンターの<u>電話番号、受付時間</u>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<u>電話</u>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 (中略) (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 (中略) 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、<u>名古屋</u>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。 改定日 令和<u>6</u>年<u>3</u>月<u>2</u>日 EXポイントに関する特約（スマート EX 会員） (中略)	<u>予約による受取期間</u>は三社が別に定めます。<u>なお、受取期間を経過した場合は、乗車券類の受取等を行うことができません。</u> 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、<u>受取</u>窓口で取り扱います。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. <u>受取</u>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。 (中略) 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 (中略) (7) カスタマーセンターの<u>問合せ方法</u>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 (中略) (12) クレジットカード会社<u>や通信会社</u>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 (中略) 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、<u>東京</u>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。 改定日 令和<u>8</u>年<u>8</u>月<u>25</u>日 EXポイントに関する特約（スマート EX 会員） (中略)
---	--

第18条（例外的扱い） 当社が特に必要と認めた場合、本特約の規定と異なる扱いをすることができるものとします。 ※会員種別により、次の規約等に読み替えるものとします。 ・JR 東海エクスプレス予約サービス会員規約（JR 東海エクスプレス・カード会員用） （中略） ・アメリカン・エクスプレス®・J R 東海エクスプレス・コーポレート・カード会員規約 施行日 令和 <u>5</u> 年 <u>9</u> 月 <u>16</u> 日 付則 <u>本サービスは令和5年10月1日から適用するものとします。</u> 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EX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	第18条（例外的扱い） 当社が特に必要と認めた場合、本特約の規定と異なる扱いをすることができるものとします。 ※会員種別により、次の規約等に読み替えるものとします。 ・JR 東海エクスプレス予約サービス会員規約（JR 東海エクスプレス・カード会員用） （中略） ・アメリカン・エクスプレス®<u>の</u>J R 東海エクスプレス・コーポレート・カード会員規約 改正日 令和 <u>8</u> 年 <u>8</u> 月 <u>25</u> 日 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EX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 (中略) 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条に記載の個人情報を提供することに同意します。 (中略) 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 (中略) (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項に記載の窓口に申し出るものとします。 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。	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・<u>利用</u>履歴 (中略) 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条に記載の個人情報を提供することに同意します。 (中略) 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 (中略) (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 <u>(5) 学術機関等に個人データを提供する場合であって、当該学術機関等が当該個人データを学術研究目的で取扱う必要があるとき（当該個人データを取り扱う目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害する場合を除く。）</u> (6) 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（<u>五</u>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項に記載の窓口に申し出るものとします。 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 J R 東海品川ビルA棟 スマートE X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ที่ไม่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。 <u>「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。</u> 改定日 令和 <u>5</u> 年 <u>9</u> 月 <u>16</u> 日	〒108-8204 東京都港区港南二丁目 1－85 J R 東海品川ビルA棟 スマートE Xカスタマーセンター 3. 万一、五社が保有する個人情報ที่ไม่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。 改定日 令和 <u>8</u> 年 <u>8</u> 月 <u>25</u> 日
--	--