

JR九州エクスプレス予約サービス会員規約（JQ CARDエクスプレス会員用）

第1条（概要）

1. 本規約は、「JQ CARDエクスプレス」（以下「カード」といいます。）に入会を認められた会員（以下「JQ CARD会員」といいます。）に対して、九州旅客鉄道株式会社（以下「当社」といいます。）、東海旅客鉄道株式会社（以下「JR東海」といいます。）および西日本旅客鉄道株式会社（以下「JR西日本」といいます。）が共同で提供する、エクスプレス予約サービス（以下「本サービス」といいます。）、当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」といいます。）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」といいます。）、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」といいます。また、「本サービス」と「旅行商品等」を総称して「本サービス等」といいます。）等、本サービスを利用したすべてのサービスの取扱いについて定めており、JQ CARD会員は本規約を承認し遵守することとします。

2. 本サービス等の内容は当社ホームページまたはエクスプレス予約案内サイト（<https://expy.jp/>）に掲示するものとします。

第2条（エクスプレス予約利用資格）

1. JQ CARD会員は本規約を承認し、本サービス等を利用しようとする場合、当社がJQ CARD会員を識別するために会員ごとに付与した会員ID番号の入力その他の当社が定める本サービス等の利用のための登録手続（以下「登録手続」といいます。）を行うものとします。登録手続においては、当社が要求する情報全てを正確に登録しなければなりません。

2. 当社は、JQ CARD会員が以下の項目に該当する場合、本サービス等の利用のための登録を認めないことがあります。

（1）前項により登録された情報の内容に事実と異なる内容（誤記、記入漏れ等を含みます。）がある場合。

（2）登録手続が正しく完了しなかった場合。

（3）JQ CARD会員が、成年被後見人、被保佐人、被補助人の何れかであり、利用申込の際に必要な同意を得ていない場合。

（4）JQ CARD会員、過去において本規約または本規約の特約に違反したことにより、本サービスの会員資格の停止・取消を受けている場合

（5）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

（6）その他、JQ CARD 会員が本サービス等を利用することを、当社が不適当と判断する場合。

3. 前二項の会員登録に対して当社が承認をした場合、利用希望者は本会員としての資格

(以下「会員資格」といいます。)を有することになります。また当社は、申込サイト上への表示、会員が登録した電子メールアドレス(以下「電子メールアドレス」といいます。)に対する当社からの電子メールの送信、またはその他当社が適当と認める方法により行うものとします。

4. 本サービス等の利用のための登録を行ったJQ CARD会員(以下「本会員」といいます。)は、原則として当社の本サービスの提供中は、本サービス等を利用できますが、以下の項目に該当する場合、当社は事前に本会員に通知することなく直ちに、本サービス等の利用を停止させるまたは登録を取り消すことがあります。

(1) 本会員が本規約に違反(これに付随する特約等を含みます。)した場合。

(2) 第1項による登録および次条により修正された会員情報の内容に事実と異なる内容(誤記、記入漏れ等を含みます。)があった場合。

(3) 当社とのカード会員規約が失効した場合、または本会員がJQ CARD会員でなくなった場合。

(4) 本会員が登録した電子メールアドレス、連絡先電話番号の変更等により、当社から本会員への連絡がとれなくなった場合。

(5) 本会員が本サービス等を利用して運送約款を締結した内容を記載した証票(以下「乗車券類」という。)または旅行商品等の一部または全部を、直接的・間接的を問わず、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みます。)

(6) 本会員がその一部または全部を自らは使用せず、転売または換金等の目的において、相当と認められる数量または頻度を超えて、本規約または本規約の特約に定めるサービスを利用して乗車券類または旅行商品等を購入した場合。

(7) その他、本会員が本サービス等を利用することを当社が不相当と判断した場合。

5. 本会員は、本サービス等の利用を停止することを希望する場合、当社が定める会員登録の初期化手続を行わなくてはなりません。この場合、本会員の登録を取り消し、会員登録の初期化手続が完了した後、当社は本サービスの完了画面に表示することにより通知します。

6. 本会員は、前項の規定にかかわらず、カード会員のカードを退会した場合であっても、当社が別に定める「EXサービス取扱規則」第2条第17項に定める「EXサービスきっぷ」の発行を受けていない運送契約であって、以下の項目に該当する場合は、カードを退会した日から起算して1箇年を経過するまでは本サービスを退会することができない場合があります。なお、本サービスを退会することができない状態において、前項に定める初期化手続を行った際、本サービスの申込サイトにログインできなくなる場合があります。

(1) 運送契約の履行が完了していない場合。ただし、入場後、入場した日から起算して1箇年を経過した場合は除く

(2) 「EXサービス取扱規則」第18条第3項の事由により運送契約の解除後、契約解除の日から起算して1日を経過していない場合

(3)「E Xサービス取扱規則」第 23 条から第 25 条の 2 に定める払いもどしが発生した場合において、乗車日から起算して 3 日を経過していない場合

7. 本会員が第1項に定める登録手続を行った後、または本会員が前項に定める会員登録の初期化手続を行った後、当社から手続完了の通知がない場合、別に定める「JR九州 エクスプレス予約カスタマーセンター」（以下「カスタマーセンター」といいます。）まで速やかに連絡するものとします。

8. 本会員は、第4項または第5項により、登録取消となった後であっても、登録取消時点以前に発生した本サービス等の利用に基づく債務の負担は、理由の如何を問わず免れません。

9. 本会員が本サービス等を利用して購入した乗車券類の効力等は、本規約に定める内容（当社ホームページまたはエクスプレス予約案内サイト（<https://expy.jp/>）に掲示しているサービス内容を含みます。）を除き、乗車区間に応じて、当社または当社指定路線を運営する他社の定める運送約款等の規程によることとします。

第3条（会員情報の登録・修正）

本会員は、前条第1項で登録した自己に関する情報または回数を問わずこれを修正登録したもの（以下「会員情報」といいます。）の内容に変更が生じた場合、速やかに当社が定める方法で情報の修正登録を行うものとし、会員情報を常に最新、正確に保つこととします。

第4条（申込）

本サービス等において、本会員は、会員IDおよびパスワードを入力する等、当社が別に定める方法によりインターネットによる申込に限り、乗車券類の購入等を行うことができます。ただし、本サービス等において購入等ができる乗車券類の種類、および購入可能件数等は、当社が別に定めるところによるものとします。

第5条（受付期間、受付時間、回答時間）

本サービスを利用した乗車券類の購入等の受付期間、受付時間および所要回答時間等は、原則として当社が別に定めるところによります。

第6条（回答方法、決済）

1. 本会員の乗車券類の購入等の申込に対する当社からの申込が成立したか否かの回答の通知は、申込サイト上へ表示、または本会員があらかじめ登録した電子メールアドレスに対する電子メールの送信により行います。ただし、当社が別に定める時間帯におけるインターネットによる申込に対する当社からの回答の通知は、本会員があらかじめ登録した電子メールアドレスに対する電子メールの送信により行います。

2. 本サービスでは、前項による申込が成立した旨の回答の通知として、申込サイト上へ予

約等が完了した旨を表示し、または本会員があらかじめ登録した電子メールアドレスのメールサーバーに決済内容をお知らせした電子メールが到達したいずれかの時点をもって、本会員が乗車券類の購入等を行ったものとし、本会員と当社の間で旅客運送契約の成立、変更、解約等がなされます。なお、当社は本会員に対し、申込が成立した旨の回答の通知と合わせて「お預かり番号」の通知等を行います。

3. 前項にかかわらず、当社は本会員に対し、旅客運送契約の締結の成否の通知を「カスタマーセンター」から行う場合があります。

4. 第2項において、何らかの事由により電子メールの到達が遅れ、または、登録された電子メールアドレスが不正確であったため電子メールが到達しなくとも、当社は、通常到達すべきときに到達したものとみなします。

5. 本会員が第2項の乗車券類の購入等を行った時点において、決済手続きが行われます。なお、決済は本会員が第2条第1項により登録したカードにより行います。

6. 本会員は、乗車券類購入等の申込をした後、当社からの回答が通知されない場合、「カスタマーセンター」まで速やかに連絡をするものとします。

7. 乗車券類の変更を行う場合は、原則として変更後の乗車券類を改めて発売したのち、変更前の乗車券類の払いもどしを決済します。そのため、変更後の乗車券類購入可能額は会員のカード利用可能額による制限を受ける場合があります。

第7条（発売開始前の予約サービス）

1. 本サービスは、一部列車の普通車自由席および当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」といいます。）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」といいます。）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の場合があります。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. 会員が1年前予約の申込をした時点で会員がEX運送契約の締結を行ったものとし、かつ、会員と当社の間で運送契約の成立がなされたものとします。なお、当社は会員に対し、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. 当社は、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、契約条件に則った列車・座席手配等の手続きを行い、第6条第1項に定める方法により手配の結果を通知します。また当社は、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、当社は会員に対し、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。

5. 会員は、発売開始日当日中に当社から前二項の通知がない場合、会員は、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8条（夜間の予約サービス）

1. 本サービスは、当社が別に定める商品を除き、当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」といいます。）を行うことができます。ただし、当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、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、第6条第1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、当社は会員に対し、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. 会員は、夜間予約操作後の営業時間の開始以降に、当日中に当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9条（契約成立後の乗車券類の扱い）

1. 本サービス等により本会員が購入、変更した乗車券類については、本会員が受取を行うまでの間、本サービス等に関するシステム（以下「システム」といいます。）にて保管しております。

2. 前項により、当社において保管している乗車券類についても、本規約に別に定める場合を除き、当社または当社指定路線を運営する他社の定める運送約款等の規程の適用を受けます。

第10条（受取）

1. 本会員は、当社が別に定める指定席券売機または窓口（以下「受取窓口」といいます。）において、当社が別に定める方法により、システムにて保管をしている乗車券類の受取を行います。

2. 本会員が前項の受取を行う際には、本会員のEX-ICカードまたは本サービス等で乗車券類を受取る際の本人認証のために符号（QRコードおよび16桁の英数字。以下、総称して「受取コード」という。）の発行が必要となるほか、本会員が本サービスログイン時に入力するパスワード（※エクスプレス予約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）の入力が必要となります。

ただし、当社のみどりの窓口等で受取の場合は、パスワードに代えて当社所定の帳票への自署等によることができます。

3. 第1項の乗車券類の受取期間は、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および第2項の受取コードの有効期間および第7条
に定める1年前予約による受取期間は、別に定めるところによるものとします。なお、受取
期間を経過した乗車券類の受取等を行うことができません。

4. 会員が第2条第3項に定める会員資格を喪失した時点で、当社が第1項により保管して
いる乗車券類が存在する場合の受取期間は、原則として当該時点における日付をもって、
第3項に定める受取期間の満了日とします。

第11条（受取後の乗車券類の扱い）

本会員が前条第1項により受取を行った後の乗車券類の変更・払いもどし等を行う場合、本
会員は当社のみどりの窓口等または別に定める当社の端末等において、本会員の所持するカ
ードの提示が必要となります。ただし、当該窓口において、包括旅行用EX運送契約の乗車
券類の変更や払いもどしはできません。

第11条の2（未使用のEX運送契約および乗車券類の扱い）

1. 乗車日当日までに入場をしなかったEX運送契約または第10条の受取期間を経過した
にもかかわらず受取が行われなかった乗車券類について、包括旅行用EX運送契約を除
き、以下のように取り扱うものとします。

(1)特急券と乗車券の効力が一体となったEX運送契約または乗車券類については、普通
車指定席用、グリーン車用およびSupreme Class用は、乗車日の指定列車発車時刻後の当
日中に、また普通車自由席用は乗車日の当日中に会員から払戻請求があったものとみなし
て、別に定める特定額または払戻手数料を差し引いた額の払戻を行います。

(2)特急券のみ効力を持ったEX運送契約または乗車券類については、普通車指定席用、
グリーン車用およびSupreme Class用は一切払戻を行いません。普通車自由席用は、別に
定める払戻手数料を差し引いた額の払戻を行います。

2.前項による払戻は、会員の決済用クレジットカードにより決済を行います。なお、会員
への通知は行いません。

第12条（付帯サービス）

1. 当社または付帯サービスを提供する企業（以下、「提携企業」といいます。）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」といいます。）を会員に提供
することがあり、会員は、当社または提携企業が別に定める方法により、付帯サービスを利用
することができます。付帯サービスの内容、利用方法等については、当社ホームページま
たはエクスプレス予約案内サイト（<https://expy.jp/>）への掲示等の方法により通知しま
す。なお「提携企業」とは会員に対して付帯サービスを提供する企業として、当社が別に定
める企業をいいます。

2. 会員は、付帯サービスを利用する場合、当社、他社、または提携企業の係員より付帯サービスを利用する際に必要な情報媒体等の提示を求められたときは、速やかにこれらを提示しなければなりません。この提示がない場合、付帯サービスの全部または一部の提供を受けられないことがあります。

第13条（変更の可能性）

1. 当社または旅行会社は、事前に本会員に通知することなく、当社または旅行会社が運営するシステムおよび下記に記した内容を変更する場合があります。なお変更後は、変更後のシステムおよび内容が有効であるものとします。また、この変更に起因して、本会員または第三者が被った不利益については、当社は責任を負いかねます。

- (1) 第4条の申込方法
- (2) 第5条の乗車券類購入の申込受付期間、受付時間および所要回答時間
- (3) 「カスタマーセンター」の電話番号、受付時間等
- (4) 第7条、第8条の申込方法
- (5) 第10条の受取窓口、受取方法、受取期間
- (6) 付帯サービスの内容
- (7) その他やむを得ない事情がある場合における本サービスの内容

2. 当社または旅行会社は、以下の項目に該当する場合、事前に本会員に通知することなく、本サービス等に関して当社または旅行会社が運営するサービスの中断・変更および本サービスへのアクセス制限を行う場合があります。

- (1) 本サービス等のシステムの保守が必要な場合。
- (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当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) その他、当社または旅行会社が、本サービス等の運営上、中断・変更および本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。

3. 当社または旅行会社は、当社または旅行会社の都合により本サービス等に関して当社または旅行会社が運営するサービスを終了できるものとしますが、この場合、当社または旅行会社は本会員に事前に通知するものとします。

第14条（利用環境）

1. 本会員は、本サービス等を受けるために必要となる適切な機器・ソフトウェア等（以下「利用環境」といいます。）を自らの責任と負担において設置し使用するものとします。なお、利用環境については、当社が別に定めるところによるものとします。

2. 利用環境に起因して本サービス等の機能が正しく作動しない場合およびそれがもたらす諸影響に関して、当社は一切の責任を負いません。

第15条（会員情報の使用）

1. 当社は、会員情報および本サービス等を本会員が利用する過程において知り得た本会員に関する情報（購入履歴およびサーバー通信履歴や、本サービス等に必要な追加的情報（電子メールアドレス等））を、本サービス等および関連サービス提供のために使用します。また、これらの情報の取扱いについては、「JR九州による個人情報の取扱いに関する同意条項」によります。

2. 本サービス提供のため、前項に規定する本会員に関する情報については、当社とJR東海が共同で利用できることとし、本会員はこれに同意します。

3. 第1項に規定する情報に関して、JR東海および機密保持契約を結んだ協力企業以外に対して、原則的に開示いたしません。以下の項目に該当する場合開示することがあります。

(1) 本会員が本会員の個人情報の開示に同意している場合。

(2) 法令に基づく場合。

(3) 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本会員本人の同意を得ることが困難である場合。

(4) 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要である場合であって、本会員本人の同意を得ることが困難である場合。

(5) 国の機関若しくは地方公共団体また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必要がある場合であって、本会員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恐れがある場合。

(6) 統計情報（個人を特定できない情報）として開示する場合。

第16条（本会員の義務）

本会員は、本サービス等の利用にあたり、以下の項目について遵守するものとします。

(1) 本会員は本サービスを利用する際に、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ます。

(2) 本会員は会員IDおよびパスワードの使用および管理の一切の責任を負うものとし、本会員以外の者に利用させたり、貸与、譲渡等はできません。

(3) 本会員が本サービスを利用する際に使用できる会員IDおよびパスワードは、一人につき1つのみとし、一人が複数の会員IDおよびパスワードを所持する場合であったとしても、それらを同時に使用して本サービスを利用することはできません。

(4) 本会員は、本サービス等に関連して当社または第三者に迷惑、不利益を与える恐れのある行為、本サービス等に支障をきたす恐れのある行為、本規約に違反する恐れのある行為等を行ってはけません。

第17条（本会員の責任、当社および旅行会社の免責、損害賠償）

1. 本会員は、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、本サービス等の利用にあたり、会員および会員が本サービス等の利用を認める、両社に対して乗車を求める会員以外の会員（以下「利用者」といいます。）が行った一切の行為および結果並びに、会員IDによりなされた一切の行為および結果について、一切の責任を負担するものとし、第三者に損害を与えた場合、自己の責任と負担において当該第三者との紛争を解決するものとします。

2. 当社および旅行会社は、本サービス等に関して、以下の項目に該当する場合、当社では一切の責任を負いません。

（1）会員情報等の内容に事実と異なる内容（誤記、記入漏れ等を含みます。）があったことにより、本会員または第三者が被った不利益。

（2）本会員の会員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本会員または第三者が被った不利益。

（3）当社が第2条第4項、および同第5項に定める手続により本会員の登録を取り消し、本会員の本サービス利用を停止させることにより本会員または第三者が被った不利益。

（4）当社または旅行会社が本サービス等に関するシステムまたは内容を変更したことにより本会員または第三者が被った不利益。

（5）当社または旅行会社が本サービス等の中断・変更・終了または本会員からの本サービス等へのアクセス制限を行ったことにより本会員または第三者が被った不利益。

（6）「カスタマーセンター」の問合せ方法等の変更により本会員または第三者の被った不利益。

（7）本会員の携帯電話、スマートフォンまたはパソコン等の機器、ソフトウェア等およびその環境設定、並びに通信状況等に何らかの問題がある場合等に本会員または第三者が被った不利益。

（8）当社または旅行会社が相当の安全対策を講じていたにもかかわらず、通信経路において、盗聴がなされたことにより会員ID、パスワードその他取引情報が漏洩したときに、本会員または第三者が被った不利益。

（9）本会員が登録した電子メールアドレスに対し当社または旅行会社から電子メールが送信されるに伴い、本会員に生じる通信費等必要な費用の支払が生じることにより本会員または第三者が被った不利益。

（10）当社および旅行会社が相当の対策を講じたにもかかわらず駆除できずに当社または旅行会社から送信された電子メールに付随していたウィルス、または当社または旅行会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、結果として本会員の携帯電話、スマートフォンまたはパソコンの受信容量を超過した、当社から送信された電子メールにより本会員または第三者が被った不利益。

（11）その他、当社または旅行会社が相当の対策を講じたにもかかわらず、本会員が登録した電子メールアドレスに対し当社または旅行会社から送信された電子メールにより本会員

または第三者が被った不利益。

(12) その他、本会員が、本規約、本規約の特約、当社または当社指定路線を運営する他社の定める運送約款、旅行会社の定める旅行業約款および法令の定めに従ったことにより、または本規約および本規約の特約により本会員が一切の責任を負うことが規定されている事柄を本会員が行ったことにより本会員または第三者が被った不利益。

(13) その他、当社または旅行会社が相当の注意を払ったにもかかわらず、本サービス等によって本会員または第三者が被った不利益。

3. 本会員が本規約、および当社またはJR他社の定める運送約款、旅行会社の定める旅行業約款および法令の定めに従って当社、旅行会社または第三者に損害を与えた場合、当該会員は、当該損害を賠償する責任を負うこととします。

第18条（通知および同意の方法）

1. 当社から本会員への本サービスの運営および内容に関する通知は、当社の本サービスの申込サイト上への掲示、本会員が登録した電子メールアドレスに対する当社からの電子メールの送信、SMS（ショートメッセージサービス）送信、プッシュ通知、またはその他当社が適当と認める方法により行います。

2. 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。

3. 前二項の掲示の通知内容を反映した本サービス等を本会員が利用したことにより、同通知の内容を本会員が承諾したものとみなします。

第19条（権利の帰属）

本サービス等に関して当社または旅行会社が運営するシステムサービスに係る全てのプログラム、ソフトウェア、商標、商号、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当社、旅行会社またはそれぞれの権利者に帰属するものであり、本会員はこれらの権利を侵害する行為を行うことはできません。

第20条（本規約の変更）

当社は、民法548条の4の定めに従い本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るものとします。この場合、当該改定等の効力が生じる日を定めた上で、本規約に定める方法による通知を行います。ただし、改定が専ら本会員の利益となるものである場合、または本会員への影響が軽微であると認められる場合、その他本会員に不利益を与えないと認められる場合、当社は、改定の効力が生じる日を定めたうえで、本会員に

対して改定の都度、エクスプレス予約案内サイト (<https://expy.jp/>) 等で公表するのみとし、上記通知は行わないものとします。

第21条（この特約に定めのない事項）

本規約に定めのない事項につきましては、カード会員規約の定めによります。また、本規約における「別に定める項目」につきましては、当社ホームページまたはエクスプレス予約案内サイト (<https://expy.jp/>) にてご確認ください。

改定日：2026年8月25日