# お問い合わせ先

# エクスプレス予約に関するお問い合わせ

●エクスプレス予約のご利用について

# エクスプレス予約カスタマーセンター

[会員専用] 000120-417-419

※このフリーダイヤルでは、一部のIP電話、海外からはご利用になれません。 営業時間 5:30~23:30(年中無休)

栲 お問い合わせ時、会員ID (10桁の数字) を 確認させていただきますので、お手元にご 用意ください。 会員IDが分からない場合は こちらからご確認ください⇒



# EX-ICカードに関するお問い合わせ

●EX-ICカードの不具合による再発行、改姓改名等 EX-ICカード記載内容変更のご相談について

# エクスプレスICカードデスク

[会員専用] 00.0120-1485-80 ※このフリーダイヤルでは、IP電話、海外からはご利用になれません。 営業時間 9:00~17:00(12/30~1/3休)

●EX-ICカードの紛失・盗難について

# エクスプレスICカード紛失盗難デスク

[会員専用] 00 0120-1485-79

※このフリーダイヤルでは、IP電話、海外からはご利用になれません。 営業時間 24時間(年中無休)



エクスプレス予約公式アプリ **[EXアプリ**]なら、シンプルかつ洗練された 画面でネット予約がさらに快適に。

什様はアップデート等により、変更になる可能性が あります。詳しくはエクスプレス予約ホームページ (https://expy.jp/lp/app/)をご覧ください。



詳しくはこちら⇒

サービス紹介や旅行先で使える特典などは エクスプレス予約ホームページでご案内しています。

エクスプレス予約

検索 Q



お問い合わせ先









EX-IC

# こ利用ガイド



# 目次



※3 きっぷの受取は、EX-ICカードのほか受取コード (→P17) でも可能です。

Т

|クスプレス予約の概要

# エクスプレス予約で東海道・山陽

エクスプレス予約は東海道・山陽新幹線 (東京~博多)をスムーズ& 予約&チケットレス乗車サービスです。

エクスプレス予約の概要

スピーディに一年中おトクなおねだんで利用できる、会員制ネット

新幹線の利用をもっと便利に。



【重要】2名以上の利用でチケットレス乗車をする場合は、全員分のICカードの指定が必要です。 ※1 予約時点で、エクスプレス予約の決済用クレジットカードにより代金を決済します。クレジット

※2 チケットレス乗車には各種条件がございます。詳しくはホームページ (https://expy.jp/)

一部でもICカードが未指定の場合は、事前に全員分のきっぷをお受け取りください (→P17)。※3

カードのご利用限度額等の状態により、予約や変更いただけない場合があります。 をご確認ください。



開始手続き

開始手続き

# 商品情報

#### エクスプレス予約では、利用人数等に応じて、さまざまな商品を用 意しています。

乗車日当日の予約でも、365日会員価格でおトクです。

商品名	EX予約サービス	EX予約サービス (往復割引) <sup>※</sup>	e特急券
特長	乗車日当日でも予 約・乗車できる基 本商品	片道の営業キロが 600kmを超える区 間で、往復行程を 一括購入すること を条件に発売する 往復割引商品	特急券の効力のみ のきっぷ商品
利用人数	1回の予約操作で1~6名*1		
こども設定	こども用あり		
乗車方法	ICカード <sup>*2</sup> またはきっぷを受け取って 乗車		きっぷを受け取っ て乗車 <sup>*3</sup> (→P17)
乗車券・ 特急券の効力	乗車券・特急券一体*4 (新幹線区間のみ乗車できます。 在来線区間は乗車できません。)*5		特急券のみ (乗車券は 別途購入) <sup>*6</sup>
予約期間	乗車日1ヵ月前(10:00)から列車発車時刻の4分前まで		
設定区間	東海道•山陽新幹 線各駅相互間	東海道・山陽新幹 線の片道営業キロ 600kmを超える区 間の各駅相互間	東海道•山陽新幹 線各駅相互間
対象列車	「のぞみ」「ひかり」「こだま」「みずほ」「さくら」「つばめ」		
対象設備	グリーン車、普通車指定席、普通車自由席		

- \*1 乗車日・乗車区間・列車・設備が同一の場合に限ります。
- \*21名乗車の場合は、会員様ご本人またはこども1名の利用に限ります。
- \*3 会員様ご本人でもICカードでの乗車はできません。必ずきっぷを受け取ってご乗 車ください。
- \*4 一部の法人会員様は、ご契約内容によって購入できません。詳しくは、お勤め先 の出張、経理事務ご担当者様にご確認ください。
- \*5 在来線と乗り継ぐ場合は、在来線の利用区間について、別途交通系ICカードまた はきっぷが必要です。予約区間と同区間であっても、在来線には乗車できません。 なお、交通系ICカードを指定した場合は1枚のカードでご利用いただけます。
- \*6 乗車区間に有効な乗車券は、指定席券売機や駅窓口で、別途購入してください。 新幹線乗換改札口の指定席券売機や駅窓口では、乗車日当日の乗車券のみ発売し ます。なお、 e 特急券を指定席券売機で受取の場合、乗車券は同じ指定席券売機 で購入できますので、あらためて駅窓口等にお並びいただく必要はありません。 ※片道ずつ予約した場合は、往復割引商品への変更ができません。

早めの予約でさらにおトクになる早特商品もあります(席数・区間 限定、設定除外日あり)。

おねだんやその他の商品についてはホームページ (https://expy.jp/product)をご確認ください。 詳しくはこちら→



●エクスプレス予約の商品は、駅窓口等ではお買い求めになれません。 ※スマートフォン、パソコン、携帯電話で予約せずに駅窓口等でお買い求めにな る場合、所定のきっぷ(割引なし)の発売となります。 ●エクスプレス予約の商品では、新幹線から乗継となる在来線の特 急券等には「乗継割引」は適用されません。 ●エクスプレス予約は、予約・変更・払戻等の操作を行った時点でエ クスプレス予約の決済用クレジットカードにより決済となります。 ※乗車日当日の予約ではない場合、決済日と乗車日は異なります。 ※お客様のご都合により変更または払戻されない場合、代金の一部または全額を 申し受けますので、ご注意ください。 次の場合は、e特急券をご利用ください。 重要 ①特急券のみの購入をご希望の場合 ②乗車券を、在来線の利用区間も含め別涂購入する場合 [例]千葉-名古屋間の乗車券との併用 ③各種割引乗車券と併用する場合 ■おねだんの比較 (1) 東海道・山陽新幹線のみ(在来線と乗継がない)をご利用の場合 → [EX予約サービス]は、乗車券と特急券の効力が一体となった おねだんが適用され、「e特急券+片道乗車券\*\*」より低額もし くは同額になります。(ただし(2)の場合を除きます。) (2)東海道・山陽新幹線の片道の営業キロが600kmを超える区間のみ を往復でご利用の場合 →片道の営業キロが600kmを超える区間を往復する場合利用で きる[EX予約サービス(往復割引)」は、乗車券と特急券の効力 が一体となったおねだんが適用され、「e特急券+往復割引乗 車券\*\*|より低額になります。 (3) 新幹線と在来線を乗り継ぐ場合 → [EX予約サービス] / [EX予約サービス(往復割引)] をご利用 で新幹線と在来線を乗り継ぐ場合、「EX予約サービス」/「EX 予約サービス(往復割引)|と在来線部分の運賃等の合計額が、 「e特急券+片道乗車券/往復割引乗車券<sup>※</sup>」と比べ低額になる 区間と高額になる区間があります。 ※乗車券はエクスプレス予約では購入できません。 予約前に、「EX予約運賃ナビ(https://ex-ic.jp/ navi/member/index.html) でおねだんを ご確認ください。



報

予約・変更・

払

商品 予約・変更・払戻



予約受 付時間	<ul> <li>5:30 ~ 23:30         <ul> <li>(23:30 ~ 翌日5:30の間は夜間申込サービス(→P14)になります)</li> <li></li></ul></li></ul>		
予約可 能期間			
予約の 回答	予約結果は、予約操作完了 ルでお知らせします。 ※メールが届かない場合は、「予約確認/	時に画面上および予約内容の確認メー 変更/払見画面(→P12)にて予約結果をご確認ください。	
※クレジッ	・トカードのご利用限度額等の状	態により、予約いただけない場合があります。	
[確認] 画 ⑧ 予約] 「ば、「C 選択。 「 「 また? ● ● ● ● ● ● ● 約00 ● ● ● 約1 「 の 、 第 の の の の の の の の の の の の の の の の の	<ul> <li>●四</li> <li>● 今部する(購入)」を</li> <li>● かかイノソ2様</li> <li>● かかイノソ2様</li> <li>● かかイノソ2様</li> <li>● かかイノソ2様</li> <li>● かかくノソ2様</li> <li>● のアクト</li> <li>● のアクト</li></ul>	<ul> <li>「完了」画面</li> <li>③予約完了。</li> <li>予約が完了すると、ご登録 のメールアドレスに「予約 内容の確認メール」が送信 されます。</li> <li>※予約の完了時点で決済となります。</li> <li>(果車弓当日の予約でない場合、 決済日と乗車日は異なります)</li> <li>2名以上ご利用の場合は、予約 した座席でとににクカードの指 定が必要です。</li> <li>①「乗車用にカードを指定」を 押し、にクカードを指定」を 押し、にクカードを指定」を</li> <li>①「乗車用にカードを指定」を ()「乗車用にクードを指定」を</li> <li>③「チャートは気じてくさい) をきたいたいううにを登う。 ()「りたいう こます!! ぐちに気がったい。</li> </ul>	
21-	トフップ(应府主)		
ンー 予約0 しなか ●画配 きま	ドマツノ(学品衣) D際、シートマップ(座席) がら、ご希望の号車や座席 面に表示された号車以外 ます。 3の予約場在たたこまっに	表) で空席状況を確認 を選択できます。 を選択することもで	
● 夫 お 残 た の 座 で の 尾 て	☆の 3 min Free (7 つまでに) 酸びいただいても予約でき りの座席数が少ない場合 ないことがあります。ま 歴席があります。 引申込・事前申込(→P14) ごきません。	はいは可同定がのるため、 ない場合があります。 、この機能を利用でた、一部指定できな では、この機能は利	

# 乗車用ICカード指定





# 予約の変更・払戻

#### ●以下に該当する場合は、スマートフォン、パソコン、携帯電話から、 予約の変更・払戻ができます。

受付時間	5:30 ~ 23:30 ※夜間申込サービス時間帯(23:30 ~翌日5:30)は変更・払戻ができません。
条件	ICカードでの改札入場前またはきっぷ受取前で、変更前の列車 の発車時刻前(自由席の場合は、乗車日当日23:30)まで ※変更対象列車は、列車発車時刻の4分前までの列車です(初回購入日 から3ヵ月以内の乗車日の間に限る)。

※クレジットカードのご利用限度額等の状態により、変更・払戻いただけない場合が あります。

- ●予約人数を減らす場合は、「変更」操作により行ってください(手数 料が必要です)。
- ●往復割引商品と片道商品を相互に変更することはできません。 払戻のうえ、新たに予約をしてください。
- ●ICカードでの改札入場後またはきっぷ受取 後のお客様操作による変更はできません。



# 変更・払戻方法

変更・払戻は必ず「予約確認/変更/払戻」より行ってください。予 約変更や払戻操作が完了すると、ご登録のメールアドレスに「予約 内容の確認メール」が送信されます。



# 予約内容の照会

# ■「予約確認/変更/払戻」画面

- ●予約一覧からご希望の予約の「お預かり番号」を選んで、座席番号などの詳細な内容を確認できます。
  - ※往復割引商品の場合、選択している行程の対となる行程のお預かり番号も確認 できます。 12

- ●「予約確認/変更/払戻」画面では、乗車用ICカードの指定状況につ いても確認できます。
- ●ICカードでの乗車後や、きっぷの受取後の情報も、当日中は表示 されます。

# 「ご利用履歴」画面

- ●エクスプレス予約による過去3ヵ月分の予約内容を照会できます。
- ●予約内容は、申込日順で表示されます。

#### 【ご利用方法】

- ミメインメニュー [ご利用履歴・領収書の発行]
   メインメニュー [ご利用履歴]
- ※予約いただいた当日のデータは照会できません。
- ※きっぷの受取後の駅窓口での変更・払戻の手続き内容に関しては、ご利用履歴に反映されません。 ※照会可能な期間は予約(変更・払戻)完了日の翌日から3ヵ月後までです。

# 払戻手数料等

予約を払戻す場合、手数料が発生します。払戻手 数料は商品毎に異なりますので詳しくはエクスプ レス予約ホームページにてご確認ください。



# 詳しくはこちら→

# 参考 予約を利用されなかった場合

- ●以下のとおり取り扱います。 【EX予約サービス】
  - 「列車発車時刻経過後に払戻をした」ものとみなして、①普 通車自由席は払戻手数料320円を差し引き、②普通車指定席 およびグリーン車は利用区間毎に定めた特定額を手数料と して差し引き、乗車日の翌日以降に自動的に払い戻します。 [EX予約サービス(往復割引)] ・「列車発車時刻経過後に払戻をした」ものとみなして、片 道につき①普通車自由席は[EX予約サービスとEX予約
  - サービス(往復割引)の片道分の差額」に払戻手数料320円 を加えた額を差し引き、②普通車指定席およびグリーン車 は利用区間毎に定めた特定額を手数料として差し引き、 乗車日の翌日以降に、自動的に払い戻します。
  - ・往路と復路の乗車日が異なる予約で、往路の予約を利用 されずに自動的に払戻を行った場合、復路の予約はご利 用いただけます。復路の予約を払い戻す場合は、会員様 ご自身の操作で復路の列車発車時刻前に行ってください。 【e特急券】

普通車自由席は払戻手数料220円を差し引き、乗車日翌日 以降に自動的に払い戻します。また、普通車指定席およ びグリーン車は、払戻できません(全額請求します)。

- ●きっぷとして受取後の場合は、自動的な払戻手続きは行われません。乗車日当日までに、JR東海・JR西日本の駅窓口に、きっぷとエクスプレス予約の決済用クレジットカードをお持ちいただき、払戻手続きを行ってください。
- ●払戻の結果はメール等ではお知らせいたしません。払戻金額 等は乗車日の翌々日以降、スマートフォン、パソコン、アプ リの「ご利用履歴・領収書の発行」、携帯電話の「ご利用履歴」 またはアプリの「購入履歴・領収書」からご確認ください。

商品情報、

予約・変更・払戻

# 夜間申込・事前申込

#### 予約ができない時間帯・期間は、新規予約の申込サービスが利用で きます(申込時点では、予約は完了していません)。

サービス	夜間申込	事前申込	
申込可能期間	23:30 ~翌日5:30	発売開始日の7日前5:30~ 発売開始日当日7:30 例:1月3日乗車分 事前申込:11月26日 5:30~12月3日7:30 発売開始:12月3日8:00	
申込取消期間	申込可能期間中	発売開始日当日の8:00まで	
申込の回答	5:30より順次、発売手続き を行い、当日中に申込結果 をご登録のアドレス宛にお 知らせします。	発売開始日当日の8:00より 順次、発売手続きを行い、 発売開始日当日中に申込結 果をご登録のアドレス宛に お知らせします。 ※きっぷの受取は発売開始日の 10:00から可能です。	

●申込は、1件につき第2希望まで指定できます。 ※第1・第2希望の列車の双方で購入可能な商品から選択できます。

商品情報

予約・変更・払戻

- ●申込可能期間は、シートマップによる座席の選択、予約の変更、 払戻はできません。
- ●申込の取消は、「予約確認/変更/払戻」で取消操作を完了してください(手数料はかかりません)。申込取消期間を過ぎると、申込結果回答前であっても取消できません。
- ●申込内容の変更は、申込の取消を行い、再度申込を行ってください。
   ●指定席券売機の場合は、乗車日の7日前からお受け取りいただけます。(→P17)

●夜間申込・事前申込の内容はメインメニューの「予約確認 /変更/払戻」から「夜間申込・事前申込の照会」にて確認 いただけます。

- ●申込の受付完了のメールは送信しません。
- ●申込サービスは、予約の成立を約束するものではありません。
  ●第1希望と第2希望で商品が異なる場合、申込できません。
- ●第14章と第24章と問題が実なる場合、中区できよせん。 例①:「E X予約サービス」と「e特急券」 例②:「E X予約サービス」と「早特商品」
- ●事前申込で往復割引商品を申し込む場合
- ・申込時点では、往復行程は同じ乗車日での申込になります。第 1行程、第2行程で別日の予約をしたい場合は、第2行程は第1行 程の乗車日の自由席を予約してください。乗車日の変更は、予 約の成立後に、「予約確認/変更/払戻」から操作してください。 例:4月2日に、5月3日~4日の往復割引商品を申し込む場 合、5月3日往復分を申し込み、4月3日に予約成立後、 4月4日に復路の予約を5月3日→4日に変更

・片道が満席だった場合は、予約は成立しません。

夜間申込・事前申込の照会
 「予約確認/変更/払戻)画面より確認できます。
 ●事前申込の内容は、発売開始日の8:00まで確認できます。
 ●夜間申込は、申込可能時間帯(23:30 ~翌日5:30)に確認できます。



# 乗車方法

# 乗車日当日ご用意いただくもの

#### ●ЕХ-ІСカード >>>>>

EX-ICカードで乗車する場合や、きっぷの受取等で必要です。車 内改札等でも、拝見する場合があります。

- ●エクスプレス予約の決済用クレジットカード 第22 予約内容にかかわらず、駅でのきっぷの払戻やご本人様確認等で必要となります。
- ●交通系ICカード
- 乗車用ICカードとして指定した場合は乗車時に必要となります。 指定していない場合でも、東海道・山陽新幹線と在来線を乗り継 ぐ際は、スムーズな乗継のため、TOICA、Suica、ICOCA等の交 通系ICカードをお持ちいただくことをおすすめします。
- ●「予約内容の確認メール」や「ご利用票兼領収書」では乗車できません。

# 乗車方法の確認

予約した商品や、指定した乗車用ICカードにより、乗車方法が異なります。



# ICカードで乗車する

- ●予約完了時に乗車用ICカードの指定状況が 表示されます。「指定済」と表示された場合は、 きっぷを受け取ることなく、ICカードで乗車で きます。
- ●新幹線改札機通過時(入出場とも)は、必ずIC カードを、改札機の青く光る部分にしっかりと タッチしてください。
- ●2名以上で乗車する場合、指定したICカードを 忘れずにお持ちください。
- ●ICカードで乗車する場合、新幹線改札機から [EXご利用票(座席のご案内)」が出力されます。 忘れずにお受け取りください。
- ●EXご利用票では、改札機を通過できません(改) 札機には投入しないでください)。

# EX-ICカードについて

#### カードに印字されている会員様ご本人のみが利用できます。

【会員氏名】



#### 【会員ID】 会員様ご本人の会員ID(10桁の数 字)です。会員登録やログインの際 に必要です。 【お問い合わせ番号】 EX-ICカードを再発行する場合等 に必要な番号です。

EX-ICカードを利用できる会員様

ご本人の氏名が印字されています。

(裏面)

乗車方法

# EX-IC ご利用来P カードは、日東海及び1月間日本が植物する「エクスプレス多好) カードは含晶酸的等を発起され、本カードに名の収置された会 カードの荷頼地は自社に得意し、第二番に貸与または譲進、買い 諸家だめるった時位は有なご想はだだがい。参純長した場合は、 再時行行行う場合には、対定の手数和をいたださす。参弁カ うのご利用にかけから事項は、自社分的に返るも読的または濃 5クレジットカードが有効である場 効として回収し、所述の運賃・料価 かい、●本カードが初始期の単一

【ご利用案内】 EX-ICカードの利用前に、必ずお 読みください。 【EX-ICカード番号】 EX-ICカードを特定するために記

載された番号です。

# 新幹線各駅から直接乗降する場合

①新幹線乗車駅

入場。

NYA BAREBURGAN BERACARDIA



# きっぷを受け取って乗車する

- ●エクスプレス予約の商品をきっぷで利用する場合は、必ず乗車前に予約人数分 のきっぷを受け取ってください。受け取らずに乗車した場合は、新幹線車内で ご旅行に必要な所定のきっぷ(割引なし)を改めてお買い求めいただきます。
- ●指定席券売機の場合は、乗車日当日から7日前までの予約が表示され、お 受け取りいただけます。それ以外の予約は駅窓口でお受け取りください。
- ●2名以上で乗車時、全員分の乗車用ICカードが指定されていない 場合は、全員分のきっぷの受け取りが必要です。
- ●きっぷ受取後は、変更できませんのでご注意ください。

# きっぷの受取方法

- ●東海道・山陽新幹線各駅の『終』の表示のある指定席券売機のほか、 JR東海・JR西日本の主な駅窓口でも受け取ることができます。受取 筒所など詳しくはエクスプレス予約ホームページでご確認ください。 ●きっぷの受取には、EX-ICカード >>>>> または受取コードが必要
- です。会員様ご本人による受取をお願いします。

このマークが目印です。

EX	

① 冬秋秋秋 ボタンを押下し、受取方法を選択。 ②EX-ICカードを挿入。または受取コードを読込部にかざす。 ③エクスプレス予約ログイン時のパスワード (4~8桁の英数記号)を入力。 ④表示されたお預かり中のきっぷの一覧リス トから利用するきっぷを選択。 ⑤内容を確認の上、発券 ボタンを押下。 ⑥カードときっぷ、「ご利用票兼領収書」を受取。 ※駅や端末により画面は異なることがあります。

乗車方法



# 新幹線各駅から直接乗降する場合



# 新幹線と在来線を乗り継ぐ場合

# ■会員様ご本人が乗車する場合の例



# (2) 乗車用ICカードに指定した交通系ICカードで新幹線に乗車する







乗車方法

▶ ICOCAエリア外の徳山・新山□・厚狭の各駅では、新幹線降 車後に在来線に乗り継ぐ場合、交通系ICカードは利用できま せん。

# 新幹線と在来線を乗り継ぐ場合

■2名以上で乗車する場合の例 2名以上の利用でチケットレス乗車をする 一部でもICカードが未指定の場合は、事前 (1)乗車用ICカードに指定したICカードで新幹線に乗車する 場合は、全員分のICカードの指定が必要です。 に全員分のきっぷをお受け取りください (→P17)。



#### (2) きっぷを受け取って新幹線に乗車する場合の例



# 乗車方法

# ■e特急券を利用する場合

#### (1)目的地までの乗車券をJR線乗車駅で購入した場合



#### (2)目的地までの乗車券を新幹線乗換口で購入する場合

乗車方法



# 領収書等

### エクスプレス予約で東海道・山陽新幹線をご利用いただいたことを 示すものとして、次のものがあります。

# ■領収書表示サービス

パソコン・スマートフォン・アプリからエクスプレス予約にアクセス し、領収書を画面に表示して、印刷することができるサービスです。 ※指定席の予約を利用しなかった場合の手数料(特定額)や、2時間以上の列車遅延等に よる「特定額」の払戻しについては、「領収書表示サービス」をご利用いただけません。

## ●照会可能期間

予約(変更・払戻)完了日の翌日から3ヵ月後(23:30)まで。但し、 金額の変わらない一部の変更操作(日付・列車・座席位置等)につい ては当初予約操作日を起算とします。

※予約完了日当日は表示できません。

例:予約完了日が6月1日の場合→6月2日5:30~9月1日23:30の間で表示可能

# ●表示方法

EXED



 Web領収書」にチェック を入れ、照会期間を指定の ト「OK 照会する」を選択。



EXER

③表示可能な予約の一覧が表示

されるので、ご希望の予約に

ついて、「領収書表示」を選択。

その他、

お客様情報の変更・初期化

#### ■お客様情報の変更

■会員登録の初期化

取消してください)。

ます。

●会員登録時に設定されたメールアド レス、電話番号等を変更できます。 ※メールアドレスは、3つまで登録できます。

●本サービスにご登録いただいてい

る電話番号、メールアドレス、パ

スワード等の情報を初期化し、会

員登録前の状態に戻すことができ

※初期化をしても予約は払戻されません。

●夜間申込・事前申込を行っている場

合、初期化を行っても申込は取消

されず予約手続きが行われます(ご

利用にならない申込は初期化前に



 理要 初期化をしても、JR東海エクスプレス・カード会員様は、クレジットカードの年会費<sup>(※)</sup>が、プラスEX会員様、ビュー・エクスプレス会員様はエクスプレス予約サービス年会費が継続されます。退会をご希望の場合は、各クレジットカード会社へお問い合わせください。
 (\*\*)法人会員様のクレジットカード年会費や退会手続きにつきましてはお勤め先の出張、経理事務ご担当者様にご確認ください。

 T ワンタイムパスワード
 ●お客様情報の変更・初期化をする場合等に、登録済の全てのメールアドレスにワンタイムパスワードを送信します。

●有効でないメールアドレスしか登録されておらずメール が受信できないと、上記の機能がご利用いただけません ので、複数のメールアドレスを登録してください。

# 緊急・重要なお知らせがあるとき

列車に大幅な遅れが発生しているとき等、エクスプレス予約をご利 用いただく際に重要な情報は、ログイン後の以下の画面にてお知ら せします。



きっぷの受取時に右の様式の「ご 利用票兼領収書」をお渡します。

ご利用票兼領収書

現金の中部
 現金の中部
 現金の中部
 します。
 (現金の中部)
 (現金

お客様控 エクスプレス予約/スマートEX ご利用票 兼 領収書

199 上記、各帳票を経費精算等にご利用いただけるかどうかは、 事前に会員様ご自身でご確認ください。 上記以外のものをご入用の場合は、EX-ICカードと[EXご 利用票(座席のご案内)」、または「ご利用票兼領収書」をご持 参のうえ、JR東海、JR西日本の駅窓口までお申し出ください。

24

# よくあるご質問

#### こちらでは、おもなFAQ(よくあるご質問)を掲載しています。 その他のよくあるご質問はエクスプレス予約 ホームページ(https://expy.jp/faq/)を ご覧ください。



# EX-ICカードの紛失や切替

## EX-ICカードの再発行手続きをしたいのですが。

#### ■EX-ICカードを紛失した場合

- ●EX-ICカードの紛失、盗難等で再発行が必要な場合は、再発行の手続 きを「エクスプレスICカード紛失盗難デスク」(→P30)にて承ります。
- ●再発行手数料として、1,100円(税込)を申し受けます。再発行手 数料は、再発行の手続き受付が完了した日(お申し出の日とは限 りませんのでご了承ください。)をもって、エクスプレス予約の決 済用クレジットカードにより引き落としさせていただきます。

## ■EX-ICカードの不具合等による場合

●EX-ICカードの不具合等により、現在お持ちのカードと交換する 場合は、受付終了後、2~3週間程度で再発行いたします。手数 料はいただきません。

※不正利用を原因とする場合や故意にEX-ICカードを破損した場合には再発行手 数料1,100円(税込)を申し受ける場合があります。

- ●交換対象のEX-ICカードは、再発行カードに同封の専用封筒にて ご返却いただきますので、大切に保管してください。
- ●新しいEX-ICカードが到着するまでの間、ご予約いただいた きっぷ等は、交通系ICカードを登録して乗車するか、受取コード (→P17)により、JR東海・JR西日本の指定席券売機等にて受取のう え、ご利用ください。
- ●「エクスプレスICカードデスク」(→P30)にて再発行の受付後、予 約内容や利用状況を改めてお伺いする場合があります。

#### ■EX-ICカードの印字内容に変更が生じた場合(改姓・ 改名等)

●まずはじめに、クレジットカードの裏面にある各カード会社のへ ルプデスクヘご連絡いただき、クレジットカードの登録内容の変 更をお申し出ください。

印字内容が変更されたエクスプレス予約の決済用クレジットカー ドがお手元に届いた後、EX-ICカードの変更手続きをさせていた だきますので、「エクスプレスICカードデスク」(→P30)までご連絡 ください。

エクスプレス予約の決済用クレジットカードの再発行を受けた場合、 手元にあるEX-ICカードも再発行する必要がありますか?

- ●EX-ICカードはそのままご利用いただけますので、再発行等の手 続きは不要です。
  - ※エクスプレス予約の決済用クレジットカードの再発行手続きが完了するまで、 エクスプレス予約をご利用いただけない場合があります。ご了承ください。

# 予約・変更・払戻

予約内容の確認メールやワンタイムパスワードのメールが 届かないのですが?

- ●メール受信設定をされている場合 お持ちの端末から[yoyaku@expy.jp]からのメール、URLつき メールが受信できるよう設定ください。
- ●メールアドレスを変更した場合 再会員登録が必要です。(→P4参照)

# 乗車・きっぷの受取

予約した駅と異なる駅からICカードで乗車することはできますか? また、予約した区間の途中の駅で出場することはできますか?

- ●予約した区間の発駅以外の駅から、ICカードにより乗車すること はできません。また、やむをえず途中降重される場合、前途の区 間は放棄いただくこととなります。返金はいたしかねますのでご 了承ください。
  - ※東京駅発の予約に限り、品川駅からICカードによりご乗車いただくことができ ます。(品川駅発のご予約をされた場合は、東京駅からご乗車いただくことはで きません。)
- ●2個以上の列車を乗り継ぐ予約をされた場合、乗継駅では途中出 場できません(改札口から出ることはできません)。出場される場 合は、乗継駅で行程を区切って予約してください。
- ●乗車前にスマートフォン等により乗車区間を変更してください。

予約した列車より先の列車に乗車したり、 後の列車に乗車することはできますか?

- ●エクスプレス予約は、予約した列車の発車時刻前かつICカードで の改札入場前またはきっぷの受取前であれば、何度でも手数料な しで列車を変更していただけます。予定が変更となった場合は、 あらかじめ列車を変更いただくことをおすすめします。 ※早特商品の場合は変更や払戻に各種条件がありますのでご注意ください。
- ●やむをえず、予約した列車より先の列車にご乗車いただく場合や、 予約した列車に乗り遅れた場合は、乗車日当日にのみ、ご予約と 同じ区間の自由席をご利用いただけます。
  - ※早特商品など、予約された列車以外にはご乗車できない商品の場合は、自由席 も含め、他の列車には乗車できません。他の列車に乗車された場合は、車内に て改めて、特急料金、グリーン料金が必要になります。

東京駅で、東海道・山陽新幹線から東北・上越・北陸・山形・秋田の 各新幹線を乗り継ぐにはどうしたらよいですか?

あらかじめ乗車前にJR東海・JR西日本の指定席券売機等でエクスプ レス予約のきっぷを受取のうえ乗車し、東京駅では新幹線乗継口を 利用してください。

なお、EX-ICカードで乗車する場合は、東海道新幹線の東京駅で一 日出場する必要がありますのでご注意ください。

よくあるご質問

#### ICカードで乗車できないのですが。

#### ●次のようなケースが考えられます。

- 改札通過時にICカードの読み取りが確実に行われなかった
- ICカードにより乗車できない予約であった
- パスケースに、交通系ICカードが複数枚入っている場合や、IC 免許証等のICチップ入りのカードが一緒に入っている場合、ス マートフォン等と一緒にタッチした
- 乗車用ICカードに指定したICカードと異なる、または指定して いないICカードをタッチした
- →乗車できない場合は、ICカードの状態や予約内容の確認のため、 東海道・山陽新幹線各駅の改札係員までお申し出ください。ICカー ドの状態を確認させていただき、カードの処理やきっぷの発券な どをさせていただきます。
- ●上記にあてはまらない場合は、ICカードの不具合である可能性があります(再発行の手続きなどが必要となる場合もございます)。
  ※駅係員がICカードの不具合である旨ご案内した場合であっても、不具合の状況を確認する必要がございますので、恐れ入りますがお客様ご本人よりICカードの発行元にお問い合わせをお願い致します。

# 列車の遅れや運休の取扱い

#### 予約した新幹線が運休または 2時間以上の遅延が発生した場合は、どうすればよいですか?

●列車の遅れなどが発生した場合は、ログイン後の画面にて運行情報や予約の取扱いに関するお知らせを掲出します。列車の運行状況によっては、無手数料での予約の変更や払戻の対象となる予約の条件をご案内します。条件に該当し、旅行を取りやめる場合は、お客様ご自身の操作により予約の払戻を行ってください(条件に該当する場合は、手数料はかかりません)。

#### ■列車が運転できない場合

- ●旅行を出発予定駅で取り止める場合は、ご予約いただいた代金の 全額を無手数料にて払戻します。
- ●旅行を途中で取り止める場合は、ご乗車にならない区間の運賃と ご予約いただいた区間ごとの特定額を払戻します。
- ※東京駅着のご予約で品川駅と東京駅との間が乗車できなくなった場合については、品川駅をそのご予約における降車駅とみなします。
- ●乗車中の列車が目的地までの途中で運転を取り止めた場合は、後続のほかの列車(東海道・山陽新幹線に限ります)にご乗車いただけます。この場合も、ご予約いただいた区間ごとの特定額を払戻しますが、グリーン車をご利用の場合の払戻額は、普通車指定席の特定額が適用されます。新幹線降車駅の改札(係員にお申し出ください。 \*\*東京駅着のご予約で品川駅と東京駅との間が乗車できなくなった場合については、品川駅をそのご予約における降車駅とみなします。

#### ■列車が2時間以上遅れた場合

よくあるご質問

●列車が到着時刻より2時間以上遅れた場合は、ご予約いただいた 区間ごとの特定額を払戻しますが、グリーン車をご利用の場合の 払戻額は、普通車指定席の特定額が適用されます。

#### ■その他

●このほか、当社が約款等、別に定めるところにより、収受した代金の一部を払戻することがあります。
※約款等に定めのない、運転の取り止めや列車の遅れ等に伴い会員様に発生した

※約款等に定めのない、運転の取り止めや列車の遅れ等に伴い会員様に発生した 不利益等については、その理由を問わず、当社はいっさいの責任を負いません。

- ●列車の大幅な遅れや運休、きっぷの払戻など、異常時の際のお取扱い については、エクスプレス予約サイト等でご案内いたします。(→P25)
- ●「特定額」の払戻しは、「領収書表示サービス」をご利用いただけません。
- ●当日1時間以内に出発する列車を検索した際、最新の運行状況を 反映した発着時刻をご案内し、遅れが見込まれる場合は、予測発 車時刻の5分前まで予約・変更できます。(注1、注2)

(注1)運用上の都合により、予測時刻のご案内を一時中止することがあります。 (注2)予約変更は、変更前の列車の所定発車時刻までに行ってください。

※実際の運転時刻は変わる場合があります。最新の運行状況をご確認のうえご予約ください。 詳しくはホームページ(https://expv.ip/)をご確認ください。

JRの他の新幹線や在来線に大幅な遅延が発生し、エクスプレス予約 で予約した新幹線に間に合わない場合は、どうすればよいですか?

#### 《EX予約サービス等の基本商品を予約の場合》 ■ICカードでの改札入場前・きっぷ受取前

#### ●予約された列車の発車時刻前

スマートフォン等から、列車の変更ができます。お客様ご自身での 変更操作をお願いします。

●予約した列車の発車時刻後

東海道・山陽新幹線 (JR東海・JR西日本) の駅窓口にご相談ください。また、同一 日・同一方向・同一区間内であれば、どの列車の自由席でもご乗車いただけます。

#### ■きっぷ受取後やお客様ご自身で変更操作ができない場合

東海道・山陽新幹線(JR東海・JR西日本)の駅窓口にご相談ください。 JRの他の新幹線や在来線に大幅な遅延が発生した際には、空席があ れば、後続の新幹線の指定席にご案内するなどの対応を行っており ます。また、駅窓口が混雑等のため、きっぷの変更を行わずご乗車 されたお客様は、ご乗車した列車の車掌にお申し出ください。空席 があれば、指定席にご案内するなどの対応を行っております。

#### 《早特商品をご予約の場合》

# ■ICカードでの改札入場前・きっぷ受取前

ご自身で予約の変更操作はされず、東海道・山陽新幹線(JR東海・JR 西日本)の駅窓口にご相談ください。在来線の列車遅延状況にもよ りますが、大幅な遅延が発生している時には、空席があれば、後続 の新幹線の指定席にご案内する等の対応を行っております。また、 駅窓口が混雑等のため、きっぷの変更を行わずご乗車されたお客様 は、ご乗車した列車の車掌にお申し出ください。空席があれば、指 定席にご案内するなどの対応を行っております。

■きっぷ受取後や、お客様ご自身で変更操作ができない場合

- 東海道・山陽新幹線(JR東海・JR西日本)の駅窓口にご相談ください。 \*\*お客様ご自身で予約の変更操作をされますと、乗車日当日は、通常のEX予約サービス等への変更となり、早特商品との差額をお客様にご負担していただくことになりますので、ご注意ください。
- ※列車遅延時、必ず後続の新幹線指定席へのご案内の対応をお約束するものではあり ません。時間に余裕をもって、駅にお越しいただきますようお願いいたします。
- ※上記は、「JRの他の新幹線や在来線」の大幅な遅延の場合であり、他の交通機関をご 利用の場合は、指定列車以外は、自由席も含めご乗車いただけません。乗り遅れた 場合は、駅窓口で発券のうえ、運賃相当額を払戻しいたします。そのうえで、新幹 線にご乗車される際は、お客様ご自身で新たなご予約をお願いいたします。

ት