

JRE おでかけサポート利用規約

東日本旅客鉄道株式会社(以下「当社」という。)は、当社が提供する JRE おでかけサポート(以下「本サービス」という。)の利用について、以下のとおり「JRE おでかけサポート利用規約」(以下「本規約」という。)を定めます。

第1条(定義)

- 1 本規約においては、次の各号記載の用語をそれぞれ次の意味で使用します。
 - (1) 「本サービス」とは、次号に定める利用者が、スマートフォン又はパソコン等により、当社がインターネット上で運営するウェブサイト(以下「本サイト」という。)において、事前に第3号に定める乗降介助を申し込むことができるサービスをいいます。
 - (2) 「利用者」とは、当社の鉄道を利用するお客さまであって、次のお客さまをいいます。
 - ① 歩行の不自由なお客さま
 - ② 目の不自由なお客さま
 - ③ 耳やことばの不自由なお客さま
 - ④ ご病気やおけがをされているお客さま
 - ⑤ その他配慮が必要なお客さま
 - (3) 「乗降介助」とは、利用者の列車の乗り降りを、当社の駅係員がお手伝いすることをいいます。

第2条(規約の範囲)

- 1 本規約は、本サービスの利用条件等を定めるものであり、本サービスを利用するすべての利用者に適用されます。
- 2 利用者は、本規約に同意のうえ、本規約の定めに従って本サービスを利用するものとし、利用者が本規約に同意しない場合は、本サービスを利用できません。

第3条(本サービスの利用)

- 1 利用者は、当社が管轄する次の各号に定める路線及び駅(以下「対象路線」という。)における乗降介助を申し込む場合に本サービスを利用できるものとします。
 - (1) 東北新幹線(東京駅から新青森駅間)
 - (2) 上越新幹線(東京駅から新潟駅間)
 - (3) 北陸新幹線(東京駅から上越妙高駅間)
 - (4) 秋田新幹線(東京駅から秋田駅間)
 - (5) 山形新幹線(東京駅から新庄駅間)
 - (6) 京葉線(東京駅から蘇我駅間)
 - (7) 南武線(立川駅から川崎駅間)
- 2 当社は、前項に定める対象路線を変更する場合があります。
- 3 利用者は、対象路線と対象路線外を直通する列車を利用し、対象路線外の駅における乗降介助を申し

込む場合には本サービスを利用することができませんので、JRE おでかけサポートデスク及び関係する各社にお問い合わせください。

- 4 第1項の定めに関わらず、利用者は、次の各号に定める場合には本サービスを利用することができませんので、JRE おでかけサポートデスクにお問い合わせください。
 - (1) 対象路線を運転する一部の臨時列車を利用する場合
 - (2) JIS 規格外の車いす等を利用する場合
- 5 利用者が未成年者、成年被後見人、被保佐人又は被補助人である場合は、親権者等法定代理人の同意を得たうえで本サービスを利用してください。
- 6 本サービスは列車の指定席予約及び座席確保を確約するものではありません。

第4条(本サービスの利用停止時間等)

- 1 毎日 2 時から 4 時の間はメンテナンスのため本サービスを利用できません。
- 2 前項の規定にかかわらず、メンテナンス等のため不定期に本サービスの利用を停止する場合があります。この場合、本サービスの利用停止期間については、あらかじめ本サイトにおいてお知らせします。

第5条(申込み)

- 1 利用者は、本サイト上において当社が指定する方法により、氏名、メールアドレス、電話番号、乗車日及び希望する列車等の乗降介助に必要な情報(以下、「申込内容」という。)を入力し、当社に送信することで、本サービスによる乗降介助の申込み(以下、「本申込」という。)を行うことができます。
- 2 本申込の受付は、乗車日の 1 箇月前の 4 時から、乗車日の 2 日前の 12 時までとなります。
- 3 本申込は、利用者が申込内容を当社に送信した時点では完了せず、当社から第6条第2項に定める本回答を送信した時点で完了します。
- 4 申込内容を当社が受信した場合であっても、やむを得ない事由により、申込内容のとおり乗降介助の手配ができない場合があります。
- 5 本サービスにおいて利用者とおわせて他の利用者の乗降介助を申し込むことはできません。
- 6 0時以降、終電までの時間帯の乗降介助を申し込む場合は、前日を乗車日として本申込を行ってください。

第6条(回答)

- 1 当社は、利用者に対して、申込内容として入力されたメールアドレスへメールを送信する方法より、乗降介助の手配状況を回答(以下、「本回答」という。)します。
- 2 当社は、申込内容のとおり乗降介助の手配が完了した場合、本回答により受付番号及び二次元コードを利用者にお知らせします。
- 3 当社は、申込内容のとおり乗降介助の手配ができない場合、本回答により代替案をご案内します。申込内容の代替案への変更は、乗車日の2日前の12時までに、本回答に記載の URL からインターネット上での利用者の操作により取り扱います。乗車日の2日前の12時以降に申込内容を代替案に変更する場合は、JRE

おでかけサポートデスクに電話にてあらためて乗降介助の申込みを行ってください。

- 4 本申込後、一定の期間を経過しても本回答がない場合は、JRE おでかけサポートデスクに電話でお問い合わせください。
- 5 当社は、代替案のご案内等、乗降介助の手配に必要がある場合、申込内容として入力された電話番号に非通知設定にて利用者に連絡する場合があります。

第7条(利用方法)

- 1 乗降介助を利用される際は、本回答時にお知らせした受付番号又は二次元コードを乗車駅の係員に提示してください。

なお、当日は利用者のご案内状況により順番が前後する場合があります。また、当日は利用者を安全にご案内するため、ご案内にお時間がかかる場合がありますので、恐れ入りますが、お時間に余裕をもってお越しください。

第8条(変更・キャンセル)

- 1 本申込の完了後に、申込内容を変更又はキャンセルする場合の取扱いは、次の各号に定めるとおりとします。
 - (1) 申込内容の変更は、乗車日の2日前の12時までに、本回答に記載の URL からインターネット上での利用者の操作により取り扱います。乗車日の2日前の12時以降に申込内容を変更する場合は、次号に定めるキャンセルを行った上で、JRE おでかけサポートデスクに電話にてあらためて乗降介助の申込みを行ってください。
 - (2) 申込内容のキャンセルは、本回答に記載の URL からインターネット上での利用者の操作により取り扱います。
- 2 申込内容のとおりに乗車駅にお越しただけない場合は、申込内容をキャンセルされたものとして取り扱います。
- 3 本申込の完了後に乗降介助を利用できなくなった場合は、必ず第1項に定めるキャンセルを行ってください。キャンセルを行わずに申込内容のとおりに乗車駅にお越しただけないことが続いた場合には、本サービスの利用を制限させて頂く場合があります。

第9条(システム障害時の取扱い)

- 1 システム障害等により、本サービスを利用できない場合は、JRE おでかけサポートデスクにお問い合わせください。

第10条(輸送障害時の取扱い)

- 1 対象路線において列車の輸送障害が発生した時は、申込内容のとおり乗降介助を行うことができない場合があります。
- 2 本申込が完了した場合であっても、当社から利用者に対して列車の運行状況等をご連絡することはござ

いませので、乗降介助を利用される際の運行状況等については、利用者にて当社ホームページ等によりご確認ください。

第11条(利用環境等)

- 1 利用者は、本サービスを利用するために必要なスマートフォン又はパソコン等の通信機器、ソフトウェア、その他これらに付随して必要となるすべての設備等(以下、「利用者設備等」という。)を自らの責任と費用負担で準備し、自己の利用環境に必要なセキュリティ対策を講じるものとします。

第12条(禁止事項)

- 1 本サービスの利用にあたり、次の各号に定める行為を禁止します。
 - (1) 当社もしくは第三者の著作権、商標権等の知的財産権その他の権利を侵害する行為、又はそのおそれのある行為
 - (2) 当社もしくは第三者の財産、プライバシー、肖像権もしくはパブリシティ権を侵害する行為、又はそのおそれのある行為
 - (3) 当社もしくは第三者を誹謗中傷し、又は名誉もしくは信用を傷つけるような行為
 - (4) 公序良俗に反し、又は反するおそれのある行為
 - (5) 法令に違反し、又は違反するおそれのある行為
 - (6) 犯罪的行為、もしくは犯罪的行為に結びつく行為、又はそのおそれのある行為
 - (7) 本サービスの内容や本サービスに利用しうる情報を改ざん又は消去する行為
 - (8) コンピュータウイルス等の有害なプログラムを使用し、又は送信する行為
 - (9) 本申込にあたっての虚偽、不当な行為
 - (10) 第三者の代わりに、本人の同意なく本申込をする行為
 - (11) 他の利用者が本サービスを利用することを妨げる行為
 - (12) 当社もしくは第三者の本サービスにかかる設備の利用又は本サービスの運営に支障を与える行為、又はそのおそれのある行為
 - (13) 本サービスを構成するハードウェア又はソフトウェアへの不正アクセス行為、クラッキングその他設備等に支障を与える等の行為
 - (14) 本サービスの提供を妨害する行為、又はそのおそれのある行為
 - (15) 本サービスを構成するソフトウェアの解析、リバースエンジニアリングその他のソースコードを入手しようとする行為
 - (16) 手動又はソフトウェア等のコンピュータプログラムを利用して、本サイトからの情報を、当社からの許可なく、商用利用を目的として、情報の取得、及び修正・複写等の二次利用をする行為
 - (17) RPA・Bot・クローラその他のプログラム等、人の手以外での入力操作する行為
 - (18) その他、当社が不適切と判断する行為
- 2 当社は、利用者による前項各号に定める行為を認識又は検知した場合には、本サービスの安定的な提供やシステム保護の観点から、当社の判断で本サービスへのアクセス遮断その他の措置を講じることがあり

ます。

- 3 当社は、前項の措置により利用者に生じた損害について、一切の責任を負いません。ただし、当社が、故意又は重過失により、誤って本サービスへのアクセス遮断その他の措置を講じた場合はこの限りではありません。
- 4 当社は、利用者の本規約に反した行為又は不正もしくは違法な行為により、当社が損害を受けた場合には当該利用者に対して損害賠償の請求をすることがあります。
- 5 利用者は、本サービスの申込内容を送信するにあたって、当社の定める手順・セキュリティ手段を遵守するものとし、この遵守を怠った場合、当社はその結果について一切の責任を負いません。ただし、当社に故意又は重過失がある場合はこの限りではありません。
- 6 利用者と第三者との間で起きた紛争、利用者が第三者に対して与えた損害等に関しては、利用者の責任と負担において解決するものとし、当社は一切の責任を負いません。ただし、当社に故意又は重過失がある場合はこの限りではありません。

第13条(情報の取得及び利用)

- 1 当社は、本サービスにおいて利用者から次の各号の情報を取得します。
 - (1) 氏名
 - (2) メールアドレス
 - (3) 電話番号
 - (4) 乗降介助の手配及び乗降介助に必要となる情報
 - (5) その他本サービスの提供に関して取得する情報
- 2 当社は、前項各号で定めた情報を以下の目的で利用します。
 - (1) 乗降介助の手配及び乗降介助を行うため。
 - (2) 利用者が本サービスを円滑に利用できるようにするため。
 - (3) 当社からの本回答及び通知等を利用者に送信するため。
 - (4) 利用者のお問い合わせに対応及び返答するため。
 - (5) その他上記各目的に準ずるか、これらに密接に関連する目的のため。
- 3 本条に定めのない事項については、当社のウェブサイトに掲載する「個人情報の取扱いに関する基本方針」(<https://www.jreast.co.jp/site/privacy.html>) の定めに従うものとし、ます。

第14条(免責事項)

- 1 当社は、本サービスに関して、本規約に定める事項に加え、次の各号に該当する内容について一切の責任を負いません。
 - (1) 申込内容に事実と異なる内容(誤入力、入力漏れ等を含みます。)があったことにより利用者又は第三者が被った不利益
 - (2) 利用者が本規約及び第 12 条第1項各号に掲げる禁止事項に違反したことにより利用者又は第三者が被った不利益

- (3) 本規約の変更により利用者又は第三者が被った不利益
 - (4) 当社が本サービスの中断、変更、終了等又は利用者からの本サービスへのアクセス制限を行ったことにより利用者又は第三者が被った不利益
 - (5) 利用者設備等、ブラウザ及びバージョン等の環境設定、並びに通信状況等に何らかの問題があることで利用者又は第三者が被った不利益
 - (6) 当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等がなされたことにより申込内容等が漏洩した時に、利用者又は第三者が被った不利益
 - (7) 当社が相当の安全対策を講じていたにもかかわらず、駆除できずに当社が送信したメールに付随していたウイルス、又は当社が世間一般に送信できる容量として妥当と判断したにもかかわらず、当社が送信したメールにより、利用者のスマートフォン又はパソコンの受信容量を超過し、利用者又は第三者が被った不利益
 - (8) その他、当社が相当の注意を払ったにもかかわらず、本サービスによって利用者又は第三者が被った不利益
- 2 利用者が本サービスに申込内容として入力したメールアドレスへ、メール送信により当社から回答又は通知等を行う場合、利用者が登録したメールアドレスの不正確又はメールサーバの障害等によりメールの到着の遅延又は不到着が発生したときであっても、当社は当該メールが通常到着すべきときに到着したものとみなします。

第15条(サービスの中断・停止・変更・終了等)

- 1 当社は、利用者に事前に通知することなく、本サービスの内容を変更又は終了することがあります。
- 2 当社は、以下のいずれかの事由に該当する場合、利用者に事前に通知することなく本サービスの一部もしくは全部を中断、停止、又はアクセス制限を行うことがあります。
 - (1) 本サービスの提供のための設備、システム等の定期的又は緊急の保守点検又は更新を行う場合
 - (2) 火災、停電、疫病、地震・洪水・台風等の天災、戦争、暴動、労働争議等不可抗力により、本サービスの提供が困難な場合
 - (3) 電気通信事業者の役務が提供されない場合
 - (4) 運用上もしくは技術上の理由により、当社が本サービスの中断、停止もしくはアクセス制限が必要であるか、又は当社が本サービスの提供が困難と判断した場合
 - (5) その他、当社が、本サービスの中断、停止又はアクセス制限が必要と判断した場合
- 3 当社は、前二項の措置に伴って利用者又は第三者が被った不利益、損害について、責任を負いません。ただし、当社に故意又は重過失がある場合にはこの限りではありません。

第16条(本規約の変更)

- 1 当社は、必要と判断する場合、本規約の内容を変更することができるものとします。この場合、当社は利用者に対し当社の定める方法によりその旨を告知又は通知するものとします。
- 2 利用者は、前項による告知又は通知後に本サービスを利用した場合、本規約の内容の変更に同意したも

のとします。

第17条(管轄裁判所)

- 1 本サービスに起因又は関連して利用者と当社との間に生じた紛争については、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第18条(著作権・商標権等)

- 1 本サイト内に掲載されているすべてのコンテンツ(文章、画像、映像、音声等)の著作権その他の知的財産権は、当社又は当社にその使用を認めた権利者に帰属しています。事前に当社から承諾を得ることなく、私的利用その他法律によって明示的に認められる範囲を超えて、これらのコンテンツの一部又は全部をそのまま又は改変して転用、複製等することは一切できません。
- 2 本サイト内に掲載されているすべての商標(サービスマーク及びトレードマーク)に関する権利は、当社又は当社にその使用を認めた権利者に帰属しています。事前に当社又は許諾者(当社がライセンス許諾を受けて掲載している場合)から許諾を得ることなく、本サイト内に掲載されている商標を使用することは一切できません。

第19条(協議事項)

- 1 本規約に定めのない事項又は本規約の解釈につき疑義が生じた事項については、利用者と当社との間において、誠意をもって協議し、その解決に努めるものとします。

第20条(規約の発効)

- 1 本規約は、日本標準時間 2024 年 2 月26日より有効とします。