

(総則)

第1条

この利用規約は、小田急電鉄株式会社（以下「当社」といいます。）が提供する「e-Romancecar」サービス（以下「本サービス」といいます。）の利用条件を定めるものです。この利用規約に定めていない事項については、当社の旅客営業規則等に定めるところによります。

(用語の定義)

第2条

この利用規約における用語の定義は、次の各号に定めるところによります。

- (1) 「利用者」とは、この利用規約を承認のうえ本サービスをご利用いただくお客様のことをいいます。
- (2) 「窓口」とは、当社全駅の出札窓口および東京メトロ線内の特急ロマンスカー停車駅・小田急旅行センターのことをいいます。ただし、各窓口により開設時間は異なります。
- (3) 「当社窓口」とは、前号のうち当社全駅の出札窓口および小田急旅行センターのことをいいます。
- (4) 「情報端末」とはパソコン、タブレット端末、スマートフォン等、インターネット閲覧機能を有しているものをいいます。
- (5) 「ログイン」とは、情報端末のインターネット閲覧機能を用いて本サービスのシステムに接続することをいいます。
- (6) 「電子特急券」とは、当社が運行する特別急行列車（以下、「特急列車」といいます。）の特別急行券（以下、「特急券」といいます。）のうち、本サービスのシステムに接続して購入することにより当社のサーバー上に記録された電子情報上の特急券のことをいいます。
- (7) 「電子企画特急券」とは、当社が運行する東海旅客鉄道株式会社との直通特別急行列車（以下、「JR 御殿場線連絡特急列車」といいます。）の特急券のうち、当社線および東海旅客鉄道株式会社御殿場線内（松田～御殿場間）を含む区間を本サービスのシステムに接続して購入することにより当社のサーバー上に記録された電子情報上の特急券のことをいいます。
- (8) 「電子特急券情報」とは、本サービスにより購入した電子特急券の情報（乗車日・列車名・時間ならびに乗車区間・人数・座席番号・購入額）を印刷または情報端末上に表示させたものをいいます。
- (9) 「電子企画特急券情報」とは、本サービスにより購入した電子企画特急券の情報（乗車日・列車名・時間ならびに乗車区間・人数・座席番号・購入額）を印刷または情報端末上に表示させたものをいいます。

- (10) 「係員」とは、当社、株式会社小田急箱根、東京地下鉄株式会社、東海旅客鉄道株式会社の係員のことをいいます。
- (11) 「チケットレス特別急行料金」とは、本サービスより電子特急券および電子企画特急券を購入する際に適用される料金のことをいいます。
- (12) 「特別急行料金」とは、本サービス以外（窓口や券売機など）により特急券を購入する際に適用される料金のことをいいます。

(享受できるサービス)

第3条

- 利用者は、次の各号のサービスを受けることができます。
- (1) ログインして電子特急券または電子企画特急券の予約および購入等をすること
 - (2) 電子特急券または電子企画特急券の購入代金をクレジットカードにより決済すること
 - (3) 窓口で特急券を受け取ることなく、電子特急券情報または電子企画特急券情報を所持することにより、指定の特急列車へ乗車すること。ただし、電子特急券情報または電子企画特急券情報を印刷して所持した場合、決済に使用したクレジットカードを同時に携帯する必要があります。
- 2 本サービスは、(過去または将来を問わず) 全ての情報端末に関して動作を保証するものではなく、利用者が利用する情報端末の機種、通信環境等によっては、前項のサービスの全部または一部を利用できないことがあります。

(利用者情報の入力)

第4条

利用者は、本サービスで電子特急券または電子企画特急券を予約・購入する場合は、この利用規約を承認のうえ、次の各号の情報（以下、「利用者情報」といいます。）を入力するものとします。

- (1) 利用者の電話番号
- (2) 利用者のEメールアドレス
- (3) 第12条2項に定める利用者のクレジットカード情報

(取扱い時間)

第5条

本サービスの取扱い時間は、日本時間の午前4時から翌日午前2時までです。

(電子特急券・電子企画特急券の予約・購入)

第6条

本サービスによる電子特急券および電子企画特急券の予約・購入の取扱いは次の各号のとおりとします。

- (1) 予約可能期間は特急列車の乗車日 1 ヶ月前の午前 10 時から乗車特急列車の発車時刻の 45 分前までとします。ただし、「展望座席」(前展望席、後展望席)については予約不可とし、購入のみ可能とします。
- (2) 購入可能期間は特急列車の乗車日 1 ヶ月前の午前 10 時から乗車特急列車の発車時刻までとします。
- (3) 満席（システム運用上、空席が一定座席未満の場合を含む。）の場合は取扱いできません。
- (4) 予約内容の保定期限は次の各号のとおりとし、購入手続を行わないまま保定期限を経過した場合、自動的に予約は取消されるものとします。
 - ア 乗車日の 8 日前までの予約は、予約日を含め 8 日以内
 - イ 乗車日の 7 日前から予約可能期限までの予約は、発車時刻 15 分前まで
- (5) 一度に取扱いできる人数は、8 人までです。
- (6) 同一日で発駅または着駅が同じ列車の予約は、電子特急券および電子企画特急券のうちの 1 列車までとします。ただし、同一日であっても取扱った予約が自動取消された場合は再取扱いが可能です。なお、購入についてはこの限りではありません。
- (7) 座席番号の指定は、座席を選択できるマップ（以下、「シートマップ」といいます。）により行うことができます。ただし、座席番号の指定についての取扱いは次の各号のとおりとします。
 - ア 指定できる座席は、シートマップで選択できる座席のみとします。
 - イ 座席番号の指定可能期間は、電子特急券または電子企画特急券を予約する場合は乗車特急列車の発車時刻の 45 分前まで、購入する場合は乗車特急列車の発車時刻の 3 分前までとします。
 - ウ 複数の利用者が同時に同じ座席を選択した時、その他座席の確保がシステム上で正常に処理されなかった場合は、選択した座席を確保しないことがあります。
- (8) 「号車指定」、「通路側席を優先」または「窓側席を優先」を選択した場合、空席の状況によりご希望と異なる座席を確保することができます。ただし、「窓側席を指定」を選択し窓側席が確保できない場合は座席を確保しません。
- (9) 電子特急券については、東海旅客鉄道株式会社御殿場線発着（松田駅を除く）の特急券の取扱いはしません。

（電子特急券・電子企画特急券の効力と呈示）

第 7 条

電子特急券および電子企画特急券は、本サービスのシステムのサーバー上に記録された電子情報の内容に限って効力を有します。

- 2 利用者は、電子特急券情報または電子企画特急券情報を所持することにより、電子特急券または電子企画特急券を利用することができます。ただし、電子特急券情報または電子企画特急券情報を印刷して所持した場合、決済に使用したクレジットカードを同時に携帯する必要があります。
- 3 利用者は、係員から表示を求められた場合、電子特急券情報または電子企画特急券情報を表示しなければなりません。ただし、電子特急券情報または電子企画特急券情報を印刷して所持した場合、決済に使用したクレジットカードを同時に表示する必要があります。
- 4 前項により、係員から表示を求められたにもかかわらず、電子特急券情報または電子企画特急券情報もしくは、決済に使用したクレジットカードを表示できなかった場合、電子特急券利用者は、車内特別急行料金（メトロ線に連絡する区間を乗車した場合には450円、その他の場合は350円を、特別急行料金に加算した額。）を、電子企画特急券利用者は、特別急行料金を支払わなければなりません。ただし、乗車日当日に、車内にて発行された特急券を当社窓口に持参し、本システムでの購入事実が確認された場合に限り、当社は利用者に対し、車内特急料金または特急料金を払いもどします。
- 5 前項による実際乗車区間にに対する車内特別急行料金または特別急行料金は、現金で收受します。

(電子特急券・電子企画特急券が無効となる場合)

第8条

電子特急券および電子企画特急券は、次の各号のいずれかに該当した場合、効力を失います。

- (1) 電子特急券情報または電子企画特急券情報を改変して使用したとき
- (2) 電子特急券または電子企画特急券を不正に使用したとき
- (3) 電子特急券情報または電子企画特急券情報を携帯せずに、指定の特急列車に乗車したとき。もしくは、印刷した電子特急券情報または電子企画特急券情報と決済に使用したクレジットカードを同時に携帯せずに指定の特急列車に乗車したとき。
- (4) 第18条各号に定める禁止行為を行い、電子特急券または電子企画特急券を購入したとき
- (5) その他この利用規約に違反したとき

(契約の成立時期および適用規定)

第9条

本サービスに基づく利用者との運送等の契約は、利用者がログインし所定の操作により電子特急券または電子企画特急券の購入の手続を行った後、当社が座席番号等の情報を利用者に配信した時に成立します。

- 2 前項による契約成立以降の本サービスにかかる当社と利用者との関係には、別段の定めがない限り、その契約が成立した時の旅客営業規則その他当社の規程が適用されるものとします。

(チケットレス特別急行料金の決済)

第 10 条

本サービスにより購入する電子特急券または電子企画特急券のチケットレス特別急行料金は、クレジットカードにより決済します。

- 2 クレジットカードが使用できない場合、本サービスにより電子特急券および電子企画特急券を購入することはできません。
- 3 本サービスにより電子特急券または電子企画特急券を購入する場合、現金等の他の決済手段を併用することはできません。
- 4 本サービスで予約した電子特急券については、窓口または自動券売機（一部を除く）および当社が委託している旅行会社で、予約番号と予約操作時に入力した電話番号により通常の特急券として購入することができます。
- 5 本サービスで予約した電子企画特急券については、当社窓口または自動券売機（一部を除く）で、予約番号と予約操作時に入力した電話番号により通常の特急券として購入することができます。

(チケットレス特別急行料金の適用)

第 11 条

本サービスにより電子特急券および電子企画特急券を購入する際はチケットレス特別急行料金が適用されます。ただし、本サービスで予約した電子特急券および電子企画特急券を窓口や自動券売機にて購入手続きをした場合は特別急行料金が適用されます。

(クレジットカードによる決済)

第 12 条

利用者は、ログインし所定の操作を行い、自己が保有するクレジットカード（利用者の氏名と同一の名義のものに限る）に関する必要事項の入力（以下、「クレジット入力」といいます。）を行うことにより、チケットレス特別急行料金をクレジットカード決済により支払うことができます。

- 2 クレジット入力に要する必要事項は、クレジットカードのカード番号、有効期限、セキュリティコード、氏名（ローマ字）です。
- 3 本サービスでご利用可能なクレジットカードのブランドは、OP クレジット、VISA、マスターカード、JCB、アメリカンエキスプレスの 5 ブランドです。
- 4 利用者は、本サービスの利用に関連してクレジットカード会社との間で生じた紛争

を、自己の責任と費用において解決するものとし、当社に何等の迷惑も及ぼさないものとします。また、当社は、かかる紛争に関連または起因して利用者に生じた損害につき、当社に故意または重大な過失がある場合を除き、責任を負わないものとします。

- 5 利用者とクレジットカード会社との間の紛争に関連または起因して当社が損害を被った場合、利用者は、当社に故意または重大な過失がある場合を除き、かかる損害について当社に賠償する責任を負うものとします。
- 6 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、その利用者に事前に通知することなく、クレジット入力によるクレジットカード決済を中止することができるものとします。
 - (1) 当社がクレジットカード発行会社より、クレジット入力されたクレジットカードについて無効扱いの通知を受けた場合
 - (2) 当社がクレジットカード発行会社より、クレジット入力されたクレジットカードについて不正使用等の通知を受けた場合
 - (3) その他当社が本サービスの運営上必要と判断した場合

(電子特急券・電子企画特急券の変更)

第 13 条

電子特急券または電子企画特急券の変更（特急列車の変更、乗車区間の変更）は、電子特急券または電子企画特急券に指定された特急列車の発車時刻までの間において、変更後の特急列車に空席がある場合に限り、ログインし所定の操作をすることにより可能です。回数の制限は次の各号に定めるとおりです。

- (1) 電子特急券または電子企画特急券の変更は、電子特急券相互もしくは電子企画特急券相互のみとします。
 - (2) 同一の乗車日における電子特急券の変更の場合、変更の回数は制限しません。なお、同一の乗車日とは初電から終電までをいいます。
 - (3) 異なる乗車日への電子特急券の変更の場合、変更の回数は1回に限るものとします。なお、異なる乗車日とは同一の乗車日以外をいいます。
 - (4) 電子企画特急券の変更の場合、変更する乗車日に関わらず、変更の回数は1回に限るものとします。
- 2 ログインし所定の操作により電子特急券または電子企画特急券を変更した場合、変更前電子特急券または電子企画特急券の全額払いもどしならびに変更後電子特急券または電子企画特急券の新規購入をクレジットカードにより決済いたします。
 - 3 前項による払いもどし金額は、決済に使用したクレジットカード会社に利用者が登録をした金融口座へ、電子特急券または電子企画特急券の変更操作を行った日から次々回の口座振替日までに払いもどしいたします。
 - 4 電子特急券または電子企画特急券により乗車した特急列車の発車後、車内で乗車区間

等を変更する場合、車内係員にお申し出いただき、その承諾を受け1回に限って区間または利用座席の変更をすることができます。ただし、同一特急列車に限り取扱います。
(ログインでのこの取扱いは不可)

- 5 前項により電子特急券の変更の取扱いをする場合は、すでに収受したチケットレス特別急行料金と実際乗車区間にに対するチケットレス特別急行料金とを比較し、不足の場合は変更区間にに対する特別急行料金を現金で収受します。ただし、同額の場合は収受せず、過剰額は払いもどしをしません。
- 6 第4項により電子企画特急券の変更の取扱いをする場合は、すでに収受したチケットレス特別急行料金と、実際乗車区間にに対する特別急行料金を比較し、不足額を現金で収受し、同額の場合は収受しません。また、過剰額は払いもどしをしません。

(チケットレス特別急行料金の払いもどし)

第14条

購入した電子特急券または電子企画特急券（複数席の場合はその全部または一部）が不要になった場合は、指定された特急列車の発車時刻までの間において、ログインし所定の操作をすることにより、チケットレス特別急行料金の払いもどしができます。ただし、次項および第3項に定める払いもどし手数料が発生する場合は、手数料を差し引いた払いもどし金額となります。

- 2 電子特急券の払いもどし手数料は、1席につき100円とします。
- 3 電子企画特急券の払いもどし手数料は、出発する日の2日前までに払戻操作を行った場合は340円、それ以降については当該料金の3割に相当する額とし、340円に満たない場合は340円とします。なお、指定された日の前日または当日に変更操作を行った電子企画特急券の払いもどしについては、変更操作前の電子企画特急券について変更操作をした時刻を払戻の操作をした時刻とみなして、手数料を支払うものとします。
- 4 電子特急券および電子企画特急券の払いもどしは、購入時の決済額全額の払いもどしならびに、手数料相当額および一部払いもどし時の残席相当額をクレジットカードにより決済いたします。
- 5 電子特急券または電子企画特急券に指定された特急列車が運休等になった場合は、当社にてチケットレス特別急行料金全額またはその一部の払いもどし手続きをします。
(第2項および第3項にかかわらず、払いもどし手数料は発生しないものとします。)
この場合、払いもどし手続きまでに3日程度かかることがあります。
- 6 払いもどし金額は、決済時に使用したクレジットカード会社に利用者が登録した金融口座に、第1項の払いもどし操作を行った日、または前項の払いもどし手続きを行った日から次々回の口座振替日までに払いもどします。

(本サービスの利用にかかる通信費用)

第 15 条

本サービスの利用にかかる通信費用等につきましては、利用者の負担とします。

(本サービスの中止・中断)

第 16 条

当社は、次の各号の場合、利用者に通知することなく本サービスの提供を中止または中断することがあります。

- (1) 本サービスのシステムの保守を定期的または緊急に行う場合
- (2) 通信事業者およびプロバイダーの回線障害、システム障害等により本サービスの提供が困難な場合
- (3) 戦争、暴動、天災地変、火災、停電その他の非常事態が起きた場合
- (4) その他当社が本サービスの運営上必要と判断した場合

(当社の免責)

第 17 条

当社は、次の各号の損害等について当社に故意または重大な過失がある場合を除き、責任を負わないものとします。

- (1) 利用者が本サービスの利用のために使用している情報端末およびこれらの通信事業者やプロバイダーの回線障害、システム障害等に起因した利用者の損害等
- (2) 第 3 条第 2 項に定める理由により本サービスが利用できなかつたことによる利用者の損害等
- (3) 利用者の故意・過失により、第三者が電子特急券もしくは電子企画特急券、または電子特急券情報もしくは電子企画特急券情報を使用・変更・払いもどし等したことによる利用者の損害等
- (4) 前条による本サービスの中止・中断に起因した利用者の損害等
- (5) その他当社の故意・重過失によらず発生した利用者の損害等

(禁止事項)

第 18 条

利用者は、本サービスの利用にあたって次の各号にかかる行為を行ってはならないものとします。

- (1) 犯罪行為または犯罪に結びつく行為
- (2) 事実に反する情報を入力もしくは送信する行為、または情報を改ざんもしくは消去する行為
- (3) 本サービスの運営を妨げる行為
- (4) クレジットカード会社と利用者との間の契約に違反し、そのクレジットカードを本

サービスにおいて利用する行為

- (5) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為
- (6) 法令もしくは公序良俗に違反し、または他の利用者もしくは第三者に不利益を与える行為
- (7) 前各号に定める行為を助長する行為
- (8) 前各号に該当するおそれがあると当社が判断する行為
- (9) その他、当社が不適切と判断する行為

(利用者情報の取扱い)

第 19 条

利用者は、本サービスの使用において、正確な利用者情報を当社に提供するものとします。

- 2 利用者は、当社が利用者情報や本サービスの利用履歴情報等を、必要な保護措置を行ったうえで以下の目的のために利用することに同意するものとします。
 - (1) 本サービスの提供およびこれに伴う緊急連絡
 - (2) 本サービスにおける新規サービスの追加または本サービスに関連する情報の提供
 - (3) 本サービスの利用動向の統計分析

(利用規約の変更)

第 20 条

当社は、この利用規約（本サービスの内容を含みます）の変更がお客様の一般の利益に適合するとき、この利用規約を変更することができます。

- 2 当社はこの利用規約を変更する場合には、変更日を定めた上で、あらかじめお客様に対し、当該変更日および変更内容を当社が適当と判断する方法で通知し、変更後の利用規約の効力発生日以降に当社のウェブサイトに掲示した後に利用者が本サービスを利用した場合は、当該利用者は変更後の利用規約の内容を承認したものとみなします。
- 3 当社は、前項の変更に起因した利用者の損害等について、当社に故意または重大な過失がある場合を除き、責任を負わないものとします。
- 4 利用者は、この利用規約の変更に同意できない場合、本サービスに伴い利用者と当社との間で成立する契約を解除できるものとします。

(準拠法)

第 21 条

この利用規約および本サービスに伴い利用者と当社との間で成立する契約に関する準拠法は、日本法とします。

(協議解決)

第 22 条

本サービスに関する利用者と当社との間で問題が生じた場合には、利用者と当社の間で誠意をもって協議するものとし、協議によっても解決しない紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

(利用規約の効力)

第 23 条

この利用規約は、2026 年 1 月 31 日より効力を有します。

(契約書の翻訳)

第 24 条

この利用規約は日本語により作成されますが、当社は、この利用規約を翻訳（英語、中国語、韓国語）した参考資料を当社のウェブサイトに掲示します。ただし、この利用規約と当該資料に言語間の矛盾、相違、不一致等がある場合は、日本語により作成されたこの利用規約が優先されるものとします。