

# LUGGAGE EXPRESS 利用規約(第3版)

この LUGGAGE EXPRESS 利用規約(以下「本規約」といいます。)は、株式会社 JTB が提供するサービスをご利用になるすべての方に共通して適用されます。

## 1.サービス概要

(1) LUGGAGE EXPRESS(以下「LEX」といいます。)とは、LEX の利用を希望する利用者(以下「利用者」といいます。)の手荷物を、手荷物を預け入れる宿泊施設(以下「取次拠点」という場合があります。)から利用者が指定する配達先の宿泊施設までの配達を行うサービスです。

(2) LEX の【サービス料金】は以下のとおりです。

※当社が本規約に基づき提供する役務全般に関する利用料の外、11 項で定める本サービス利用契約の成立と同時に成立する運送契約(利用者とジェイアール東海物流株式会社、及び利用者とポーターエクスプレス株式会社)に基づく配送料金(もしくは運送料金)を含むものとします。

### 【サービス料金(ラインナップ)】

レギュラー便	京都ホテル着 当日 21 時	価格:12,000 円(税別)
エクスプレス便	京都ホテル着 当日 18 時	価格:15,000 円(税別)

## 2.サービス提供主体

LEX は、株式会社 JTB(以下「当社」といいます。)が、利用者の依頼に基づき、ポーターエクスプレス株式会社及びジェイアール東海物流株式会社が協力して提供するサービスです。ジェイアール東海物流株式会社は鉄道輸送を、ポーターエクスプレス株式会社は陸上輸送を担い、当社は、各社が実施する手荷物の輸送を利用者の委託に基づき取次ぎ、輸送手配の調整等を行います。

## 3.申込手続(配達情報と利用者情報の登録)

利用者は、LEX の利用に当たり、当社が運営する LEX 専用 WEB サイト(以下「LEX サイト」といいます。) <[www.luggage-express-service.com](http://www.luggage-express-service.com)> から、配達先宿泊施設の予約情報を登録の上、指定時間までに、以下の情報を記載して申込手続を行います。

※LEX における宿泊施設への手荷物配達は、配達先の当該施設に宿泊予約記録のある方に限ります。配達先に宿泊しない利用者が手荷物を当該施設へ配達した場合は受け取りを拒否される場合がありますのでご注意下さい。なお、宿泊しない手荷物を当該施設に配達し、当該施設から受け取りを拒否された場合であっても、利用者には本サービスの全額を負担いただきます。

※利用者が配達情報や利用者情報を誤って入力した場合、手荷物を配達できないことがあります。その場合であっても利用者には本サービスの全額を負担頂きます。

### (1)配達情報

配達日、預け入れ拠点(宿泊施設名など)及び配達先宿泊施設名、配達する手荷物の個数を登録します。

### (2)利用者情報

氏名、メールアドレス、電話番号(携帯)、国籍及び支払に利用するクレジットカード情報を登録します。

#### 4.サービス利用手順

利用者は以下の手順に従って LEX を利用することができます。

##### (1) 予約・決済

「3.申込手続(配送情報と利用者情報の登録)」に基づき申込手続を行った後、サービス利用料をご指定のクレジットカードにて決済いただきます。

##### (2) 予約チケット受領

前号(1)の決済完了後に、当社から利用者情報に記載したメールアドレスに自動配信にて予約チケット番号を記載した予約完了メールを送信します。この予約完了メールが「予約チケット」となります。利用者は、本メールを手荷物の配送完了まで保存する必要があります。

##### (3) 手荷物の預け入れ

利用者は、配送日当日の指定時間までに利用者が手荷物を発送する取次拠点のスタッフに予約チケットを提示し、専用タグを受け取ります。利用者は、専用タグを受け取り後、専用タグに氏名、配送先宿泊施設名、予約チケット番号を記入し、同スタッフへ渡します。

##### (4) 荷物破損有無の確認、専用タグ取り付け

利用者は、取次拠点スタッフとともに、手荷物について破損の有無を確認した後、取次拠点スタッフが専用タグへ取次拠点名、担当者名、破損の有無を追記します。これらの確認及び専用タグの取り付けをもって、手荷物配送の受付が完了したものとみなします。

##### (5) 配送完了の通知

当社は、利用者が配送先として LEX サイトにて登録した宿泊施設への手荷物配送が完了した時点で、配送完了のメールを利用者へ登録アドレス宛に送信いたします。

##### (6) 手荷物の受け取り(発送当日の18時又は21時以降)※申込される便により異なります。

利用者は、配送先の宿泊施設フロントで氏名を伝えることにより手荷物を受領することができます。利用者は、当日の交通事情により受け取り可能時刻が遅延することをあらかじめ了承するものとします。

#### 5.預けられる荷物

スーツケースおよびファスナー等で口が閉まるバッグに限ります。

大きさは 3 辺合計が 200 cm 以内、重さ 30 kg 未満。

※梱包されたベビーカー(エアーキャップ等の簡易包装で可)、段ボールは荷物とみなし配達いたします。

#### 6.預けられない荷物

以下各号の荷物はお引き受けできません。これらに該当する荷物を申告せずに預けた場合は、荷物に紛失、盗難、破損、汚損等が発生しても当社、ジェイアール東海物流株式会社、およびポーターエクスプレス株式会社は補償および賠償は行いません。

##### (1) クール商品(生鮮食品・冷蔵品・冷凍品等)・動物・植物

##### (2) ペットボトル、開栓済の飲料(液体)物

##### (3) カバンの横に傘・杖等がついたお荷物

##### (4) 不潔なもの・臭気・腐敗・変質の恐れがあるもの

##### (5) パソコン・タブレット・カメラ・携帯電話等「精密機器」並びに陶器等「易損品」

(6) 貴重品(現金、小切手、手形、株券その他の有価証券類・パスポート・チケット・貴金属・重要書類等、30 万円以上相当の物品)

- (7)死体、遺骨、位牌
- (8)発火物・火薬類・薬品類・燃料類・毒物・検体・病原体・鉄砲刀剣類等の危険物
- (9)梱包不完全のもの(口の閉じないバッグおよび袋など)、破損の恐れが高いと判断されるもの
- (10)その他、本輸送に不適切と判断されたもの

## 7.利用者への通知事項

当社は、LEX 専用 WEB サイトでの掲示や電子メールの送付、その他当社が適当と判断する方法により、利用者に対し隨時必要な事項を通知します。通知事項は、当社が当該通知を発信し、利用者に対して到達したと合理的に判断可能な時点より効力を発するものとします。

## 8.権利義務等の譲渡の禁止

利用者は、本規約に基づく全ての契約について、その契約上の地位及びこれにより生じる権利義務の全部又は一部を、当社の書面による承諾なく第三者に譲渡することはできません。

## 9. LEX の利用に当たっての禁止事項

利用者は、LEX の利用に当たり、以下の行為を行ってはならないものとします。

- (1) 法令、裁判所の判決、決定若しくは命令又は法令上拘束力のある行政措置に違反する行為
- (2) 公序良俗に反する行為、詐欺若しくは詐欺に関連する行為、当社若しくは他の利用者を含む第三者の著作権、商標権等の知的財産権、名誉・プライバシー権又はその他法令上若しくは契約上の権利を侵害し若しくは侵害するおそれのある行為
- (3) 当社若しくは他の利用者を含む第三者に不利益又は損害を与え又は与えるおそれのある行為
- (4) 当社の承諾なく、LEX を通じて又は LEX に関連して、営利を目的とする行為又はその準備を目的とする行為。
- (5) コンピュータウイルス等の有害なプログラムを LEX に関連して使用し、若しくは提供する行為
- (6) 当社又は第三者になりすまして情報を送信若しくは書き込む行為又は意図的に虚偽の情報を流布させる行為
- (7) 当社が承認した以外の方法により LEX を利用する行為
- (8) 当社の承諾なく、LEX により得られる情報自己の私的利用以外の目的で複製・送信する行為、又は方法の如何を問わず第三者による利用に供する行為
- (9) 反社会的勢力に直接・間接に利益を提供する行為その他の反社会的勢力に対する協力行為
- (10)上記に定めるもののほか、当社が不適当と合理的に判断した行為

## 10.利用者情報

### (1)利用者情報の利用

利用者が登録した配送情報及び利用者情報は、当社、ポーターエクスプレス株式会社(及びその委託先を含む)、ジェイアール東海物流株式会社(及びその委託先を含む)、取次拠点、その他 LEX の提供に必要な範囲に限り開示するものとし、利用者は予めこれを承諾します。

なお、以下のケースにおいては利用者情報を開示します。

－利用者が、利用者登録情報の開示に同意している場合

－法令により開示を求められた場合

－当社が、LEX の利用動向の分析のため収集した統計情報(個人を特定できない情報に限る)を開示する場合

### (2)利用者情報の変更

利用者情報に変更があった場合、利用者は、速やかに LEX サイトでの手続により、利用者情報の変更を行うものとし

ます。利用者による登録情報の変更不備又は誤りが原因で、LEX 利用上の支障若しくは損害が生じても、当社は一切責任を負わないものとします。

## 11. 契約

### (1) 契約の成立

当社が運営する LEX サイトにて、利用者が配送情報と利用者情報を登録して申込手続を行い、当社から利用者情報に記載したメールアドレスに予約完了メールが送信されたときに、当社と利用者の間で LEX に係るサービス利用契約が成立します。また、本利用契約の成立と同時に、利用者とポーターエクスプレス株式会社、利用者とジェイアール東海物流株式会社の間において、各社の以下の運送約款・規約に基づいて運送契約が成立するものとします。

＜トラック輸送：利用規約（荷物運送）＞：ポーターエクスプレス株式会社

[https://transfer.porter-express.com/wp-content/uploads/2020/04/tr\\_agreement\\_ja.pdf](https://transfer.porter-express.com/wp-content/uploads/2020/04/tr_agreement_ja.pdf)（日本語）

[https://transfer.porter-express.com/wp-content/uploads/2020/04/tr\\_agreement\\_en.pdf](https://transfer.porter-express.com/wp-content/uploads/2020/04/tr_agreement_en.pdf)（英語）

＜鉄道輸送：標準貨物自動車運送約款＞：ジェイアール東海物流株式会社

[https://www.jrtl.co.jp/pdf/conditions\\_of\\_carriage.pdf](https://www.jrtl.co.jp/pdf/conditions_of_carriage.pdf)（日本語）

当社は、利用者が登録内容に記載された場所及び日時で手荷物の預け入れ又は受け取りを行わなかった場合において、LEX のサービス利用に関して一切責任を負いません。その場合 LEX サイト記載の所定の取消料が発生いたします。

## 12. 手荷物の配送事故への対応

取次拠点にてお預かりしてから配送先にお届けするまでの間に、運送に関わる遅延、破損、紛失等が発生した場合には、項目 11 の各社の運送約款・規約に基づいて対応します。

## 13. 配送情報及び利用者情報の取消

(1) LEX は、利用者が任意で LEX サイトでの手続により配送情報の取り消しを行なうことができます。なお、取消手続実施のタイミングにより、LEX サイト記載の所定の取消料が発生することがあります。

(2) 利用者が本規約に反した行為、不正若しくは違法に LEX を利用した場合、又は真実かつ正確なデータが登録されていないと当社が判断した場合には、当社は事前の予告なく、登録情報を削除し、将来にわたり LEX を利用することをお断りする場合があります。

## 14. 問合せ先

### 【手荷物配送に関する問い合わせ】

問合せ先	LUGGAGE EXPRESS コールセンター（ポーターエクスプレス株式会社内）
問合せ時間	9:00～21:00（日本時間）
対応言語	日本語、英語
専用チャット(URL)	<a href="https://app.chatplus.jp/chat/visitor/ebd5df58_1?t=btn">https://app.chatplus.jp/chat/visitor/ebd5df58_1?t=btn</a>

### 【LEX 全体に関する問い合わせ】

問合せ先	株式会社 JTB エリアソリューション事業部
問合せ時間	10:00～17:00（日本時間）
対応言語	日本語
メールアドレス	<a href="mailto:lex@jtb.com">lex@jtb.com</a>

## 15.利用者の自己責任

利用者がLEXを利用するにあたり、自ら行った行為及び自己のメールアドレスからなされた行為、及びそれらの結果については、過失の有無を問わず、利用者自らその責任を負担するものとします。また、LEXの利用にあたり、相手方や第三者に損害を与えた場合、利用者は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。これらの紛争又は損害について、当社に故意または重過失がある場合を除き、当社は一切責任を負いません。

## 16.ご利用環境等

利用者は、LEX利用にあたり、自己の責任と負担において通信機器・ソフトウェア・公衆回線など利用者側の環境として必要なもの全てを用意するものとします。これらの環境に起因してLEXの利用障害等の何らかの影響や損害が発生した場合、当社は一切責任を負いません。

## 17.LEXに関するシステム内容の変更

当社は、LEXの提供、運営、登録に関するシステムや内容の変更が必要であると判断した場合には、事前に通知することなく必要な変更を行います。

## 18.LEXの中止・中断

当社は、以下の事項に該当する場合、予告なくLEXの運営・運送を中止又は中断できるものとし、利用者に生じた損害について一切責任を負わないものとします。ただし、利用者の予約完了後に以下の事項によりLEXの運営・運送の中止中断を決定した場合には、当社は利用者へ連絡の上で予約の取消し又は輸送中の手荷物引渡しに関して個別に対応いたします。

当該中止又は中断により利用者に生じた損害について、当社は一切責任を負わないものとします。

(1)LEXのシステムの保守を定期的に又は緊急に行う場合

(2)戦争、暴動、騒乱、労働争議、地震、噴火、洪水、津波、火災、停電その他の非常事態により、LEXの提供が通常どおりできなくなった場合

(3)その他、当社が、LEXの運営上、一時的な中断が必要と判断した場合

(4)輸送列車の運休、新幹線ダイヤの乱れ、ホーム上の混雑等の場合

## 19.個人情報の保護

当社は、利用者が登録する個人情報を適切に保護し、当社が定める「個人情報保護方針」を遵守します。また、荷物取次を委託する東京駅手荷物カウンター、宿泊施設、ポーターエクスプレス株式会社、ジェイアール東海物流株式会社(以下、総称して「LEX提供者等」といいます。)は、LEX提供者等がそれぞれ定める個人情報保護方針を遵守し、利用者の個人情報を適切に保護します。

<JTB>

<https://www.jtbcorp.jp/jp/privacy/jtb/index.asp> (日本語)

[https://www.jtbcorp.jp/en/privacy/pi\\_handling/](https://www.jtbcorp.jp/en/privacy/pi_handling/) (英語)

<ジェイアール東海物流>

<https://www.jrtl.co.jp/privacy/> (日本語)

<ポーターエクスプレス株式会社>

<https://porter-express.com/privacy-policy/> (日本語)

## 20.利用規約の変更

当社は、利用者の了解を得ることなく本規約を変更することができます。この場合に、LEXの利用条件は、変更後の「LUGGAGE EXPRESS 利用規約」によるものとします。変更後の規約は、当社が別途定める場合を除き、当社のLEXサイトに掲載した時点より、効力を生じるものとします。

## 21.免責事項

- (1).荷物の欠陥、自然の消耗、30kg以上、老朽化等荷物固有の不具合に起因した破損、着脱式のキャスター等の突起物、若しくはストラップ、名札等の付属品の欠損、軽微な破損(擦傷、汚れ、へこみ)
- (2).荷物の性質による発火、爆発、むれ、かび、腐敗、変色、さびその他これに類似する事由
- (3).同盟罷業若しくは同盟怠業、社会的騒擾その他事変又は強盗
- (4).不可抗力による火災
- (5).予見できない異常な交通障害
- (6).地震、津波、高潮、大水、暴風雨、地滑り、山崩れその他天災
- (7).法令又は公権力の発動による運送の差止め、開封、没収、差押え又は第三者への引渡し
- (8).荷送人が記載すべき伝票(荷札)の記載事項の記載過誤その他荷送人又は荷受人の故意又は過失
- (9).故意または重過失によらない遅延(台風・大雪等の悪天候、天災、予測不能な交通渋滞等)。また24時間以内の遅延は原則補償対象外とし、24時間を超えて遅延した場合、商品価値低下等損害が発生した場合の賠償額は、荷物1個あたりの運送料金を限度とします。

当社が債務不履行責任を負う場合は、通常生じうる損害の範囲内で、かつ荷物の価額(一梱包に対して上限30万円)の範囲内で賠償責任を負います。利用者と他の利用者又は第三者との間において生じた取引、連絡または紛争等については一切の責任を負いません。

## 22.損害賠償の請求

本規約に反した行為又は不正若しくは違法にLEXを利用すること、利用者が預けた荷物に起因して当社及び当社の所属する企業グループ又はLEX提供者等に損害を与えた場合、当社又はLEX提供事業者等は、該当利用者に対して相応の損害賠償(弁護士費用を含む。)を請求する場合があります。

## 23.管轄裁判所

LEX(掲載内容や広告等を含みます。)に起因又は関連して利用者と当社との間で紛争が生じた場合には、東京地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とします。

## 24.準拠法

本規約は、その成立、効力発生、解釈、適用に当たっては日本法を準拠法とします。

## 25.言語

本規約は、日本語で作成され、他の言語に翻訳される場合があります。いかなる場合においても、日本語版の規約が正文であり、他言語版による規約は参考として作成されるものです。日本語版の規約と他言語版の規約間に矛盾抵触がある場合、日本語版が優先して適用されるものとします。

## 26.規約の発効

本規約は、日本標準時2025年8月20日より有効とします。制定 2025年8月20日