

# ホスト規約

楽天トラベル 観光体験（以下、「楽天トラベル 観光体験」といいます。）は、事業者（以下「ホスト」といいます。）の旅行体験、レストラン予約、観光施設等のチケットなどの旅行関連の商品やサービス（以下「ホストサービス」といいます。）を楽天トラベル 観光体験 [ウェブサイト](#)（以下「楽天トラベル 観光体験プラットフォーム」といいます。）に掲載し、ホストサービスを楽天トラベル 観光体験プラットフォームのゲスト（以下「ゲスト」といいます。）に提供（当社への委託を通じた提供を含みます）しています。またゲストは、楽天トラベル 観光体験プラットフォームを通じてこのようなホストサービスを予約、又は購入することができます（これらのような楽天トラベル 観光体験が提供するサービスを「当社サービス」といいます。以下同じ。）。

楽天トラベル 観光体験プラットフォーム及び当社サービスは、日本で設立された楽天グループ株式会社（以下「当社」といいます。）が所有し、提供しています。当社の詳細及び連絡先はこちら（<https://experiences-travel.faq.rakuten.net/host-jp/s/ask>）をご参照ください。

## 第1条 （ホスト規約）

1. 本ホスト規約（以下「本規約」といいます。）は、ゲストにホストサービスを提供（当社への委託を通じた提供を含みます）するために、楽天トラベル 観光体験プラットフォーム及び当社サービスを使用する全てのホストに適用され、ホストと楽天トラベル 観光体験間の契約関係を定めるものです。ホストは、楽天トラベル 観光体験プラットフォーム又は当社サービスを使用することにより、本規約を読み、理解し、同意したことになります。ホストは、本規約のほか、本規約の下位規約、ルール、ガイドライン及び当社の[個人情報保護方針](#)（以下「当社規約等」といいます。）を遵守するものとします。
2. 当社は、裁量により、当社規約等を変更又は修正する権利を有します。ホストは、定期的に本ページへアクセスの上、最新の当社規約等を確認し、改定内容を認識していただく必要があります。当社が、当社規約等の改定を行う場合、楽天トラベル 観光体験プラットフォームに当社規約等の改定について掲載し、これを更新します。改定後のホストによる楽天トラベル 観光体験プラットフォームや当社サービスの利用の継続は、最新の当社規約等に同意したものとみなされます。改定後の当社規約等を遵守することに同意しない場合は、楽天トラベル 観光体験プラットフォームや当社サービスの利用をお控えください。
3. ホストは、ホストと楽天トラベル 観光体験間で別途合意した書面により、個別の契約（以下「個別契約」といいます。）を締結する場合があります。本規約と個別契約との間に矛盾が生じる場合は、別段の規定がない限り、矛盾する条項に関しては、個別契約の規定が優先します。
4. 当社規約等は、日本語を正文とします。英語その他の言語に翻訳された当社規約等はあ

くまで参考であり、その効力を有しません。

## 第2条 (当社サービスの規定)

1. 当社は、事前に通知することなく、楽天トラベル 観光体験プラットフォーム又は当社サービスの全部又は一部を、変更し、中止し、又は廃止することができるものとします。ホストは、当社の故意又は重過失による場合を除き、楽天トラベル 観光体験プラットフォーム及び当社サービスの変更、中止又は廃止について当社がホスト又は第三者に対し責任を有しないことに、同意するものとします。
2. ホストは、次に掲げる事由により、楽天トラベル 観光体験プラットフォーム又は当社サービスが一定期間停止される場合があることをあらかじめ承諾し、サービス停止による利用料の返還、損害の補償等を当社に請求しないこととします。
  - (a) 当社のサーバー、ソフトウェア等の点検、修理、補修、改良等のための停止
  - (b) 楽天トラベル 観光体験プラットフォーム又は当社サービスのアップデート
  - (c) 通信会社における障害、コンピュータ、通信回線等の事故・障害による停止
  - (d) 自然災害
  - (e) その他当社がやむを得ないと判断した事情による停止
3. ホストが当社にホストサービスを掲載することにより、ホストは当社に対してゲストのあつせんを依頼し、またはホストサービスの販売の委託をするものとします。
4. 当社は、別途ホストと合意した場合には自己の裁量で楽天トラベル観光体験プラットフォームにおいてホストサービスを含む商品（以下「当社企画商品」といいます）を企画し販売することができるものとします。
5. ホストは本条3項及び第4項に定めるサービス実施のために当社に対して代理権その他必要な権限を付与するものとします。
6. 当社サービスはホストサービスの予約数およびホストの売上等について、何らの保証をするものではありません。

## 第3条(アカウント登録およびID パスワード)

- 1.ホストは、楽天トラベル 観光体験サービスを利用するため、楽天トラベル 観光体験のアカウント（以下「ホストアカウント」といいます。）を登録する必要があります。ホストアカウントの登録を希望するホストサービス提供者（以下「申込者」といいます）は、本規約に同意の上、楽天トラベル 観光体験サービスを受けるに当たって必要な情報を当社指定の方法により登録することにより、楽天トラベル 観光体験アカウント登録を申し込むものとします。また、申し込みにあたっては別途当社が指定する情報、資料その他提出物について提出するものとします。
- 2.申込者は前項に基づき、当社に対して楽天トラベル観光体験への参画を申し込んだ後、当社による審査があること、および審査の結果、当社が本条に基づく ホストアカウントの発行を行わず、本契約が締結されない場合があることをあらかじめ了承します。なお、本契約が締結されない場合でも、当社はホストに対してその理由を開示および説明する義務を負わず、甲に対して一切の責任を負わないものとします。
- 3.ホストは、ホストアカウントを登録することにより、ホストに関する真実、正確、最新かつ完全な情報を提供し、維持することに同意するものとします。
- 4.ホストは、当社が許可する場合を除き、複数のホストアカウントを登録することはできま

せん。ホストのホストアカウントを他者へ割り当てたり、他の方法で譲渡することはできません。

5.ホストは、本アカウントに関連する情報およびパスワードの機密性を保持する責任があり、ホストの本アカウントまたはパスワードを使用して発生する、すべての活動に対して責任を負うものとします。ホストは、(i)本アカウント、パスワード、またはその他のセキュリティ違反の不正使用につき、直ちに当社に通知し、(ii)各セッションの終了時に本アカウントからログアウトすることに同意するものとします。当社は、ホストが当社規約等を順守しなかったことに起因する損失または損害に対し、当社の故意または過失の場合を除き、責任を負いません。

6. ホストの Rakuten Travel Experiences アカウント登録申込みの際または申込みの後、当社に届け出た内容に変更が生じた場合、ホストは、当社の指定する方法に従い、遅滞なくその旨を届け出て、Rakuten Travel Experiences アカウント情報を更新しなければなりません。

7.当社は、ホストアカウントが発行された場合、ホストに対し、管理システム利用のために必要なIDを発行します。ホストは当社所定の方法にて自らパスワードを設定するものとします。

7.ホストは、前項により発行されたIDおよびパスワードについて、第三者に知られないよう管理し、定期的にパスワードの変更を行うなど、IDおよびパスワードの盗用を防止する措置をその責任において行うものとします。

8.当社は、ホストのものとして登録されたIDおよびパスワードを用いた「楽天トラベル 観光体験」へのアクセスまたは管理システムの利用があったときは、これをホストによる正当なアクセスまたは利用とみなすことができる。IDおよびパスワードの盗用、不正使用その他の事故があっても、当社は一切責任を負わないものとします。

#### 第4条 (ホストサービスの掲載)

1. ホストは、ホストサービスの掲載を希望する場合は、ホストのプロフィール及び楽天トラベル 観光体験プラットフォーム上で公開する情報（以下「掲載情報」といいます。）を当社に提供する必要があります。また、当社から課される全ての品質基準に常に準拠する必要があります。当社は、ホスト又はホストサービスを楽天トラベル 観光体験プラットフォームにおける公開について、当社の独自の裁量により、決定する権利を有します。

2. ホストのプロフィール及び掲載情報を登録するには、当社指定の方法を使用しなければならず、次の各号に掲げる事項に同意します。

- (a) ホストのプロフィール及びホストサービス（商品やサービスの説明、写真、場所、カレンダーの可用性など）に関する完全かつ正確な情報を提供すること
- (b) 全ての不備、制限（ハウス・ルール、ドレスコードなど）及び要件（例えば、体験の参加可能年齢、熟練度、適性要件など）を開示すること
- (c) 当社が要求するその他の関連情報を提供すること
- (d) 掲載情報（カレンダーの空き状況を含みます）を常に最新の状態に保つ責任があること

3. ホストは、前項の登録及び変更を自ら行うことができない場合は、当社にその代行を依頼することができ、当社がこれを承諾したときは、当社が前項の登録及び変更を代行し

ます。

4. 掲載情報に使用される画像、アニメーション又は動画（以下「画像等」といいます。）は、ホストサービスの品質と状態を正確に反映する必要があります。当社は、ホストサービスの掲載に際して、特定のフォーマット、サイズ、解像度が適用された画像等の最低掲載数を要求する権利があります。
5. ホストは、楽天トラベル 観光体験プラットフォーム上で公開された画像等を含む全ての情報が、第三者の知的財産権その他の財産権を侵害しないことを表明し、保証するものとします。
6. ホストの掲載情報に含まれる全ての契約条件は、本規約に矛盾しないものとします。ホストは、ホストサービスに有償キャンセルのポリシーを適用しようとするときは、事前に当社所定の方法でキャンセルポリシーの設定を行うものとし、当社は、ホストが当該設定をしなかったことによる損害について一切責任を負いません。ホストがキャンセルポリシーの設定を変更する場合についても同様とします。なお、ホストは、次項の規定に基づき当社が提携チャネル（当社が提携する旅行代理店をいいます。）への掲載情報の提供等に際し、当社が、ホストが定めるキャンセルポリシーを満たす範囲で内容を修正した上で、掲載を行なうことができることを承諾するものとします。
7. 掲載情報に含まれる全ての知的財産権は、ホスト又はそのライセンサーに帰属します。ホストは、当社及び当社グループ会社に対し、楽天トラベル 観光体験プラットフォームや当社サービスの宣伝及びマーケティングのため、楽天トラベル 観光体験プラットフォームの OEM 提供並びに提携チャネルへの提供のため、全ての掲載情報を使用し、電子的その他の方法により複製し、表示し、配布し、修正し、翻案し、公開し、翻訳し、当該掲載情報から派生著作物を作成する、世界的、非独占的、無償、サブライセンス可能かつ譲渡可能なライセンスを付与することに同意するものとします。
8. ホストは、当社の事前の書面による同意なしに、楽天トラベル 観光体験プラットフォームに掲載された自らの（当社が制作したものに限り。）又は他のホストのホストプロフィール及びその他の掲載情報をいかなる第三者にも提供しないものとします。
9. 当社は、事前に通知することなく、ホストのプロフィールの内容及び楽天トラベル 観光体験プラットフォームに公開される掲載情報をいつでも変更する権利があります。さらに、当社は、ホストが以下のいずれかに該当する、またその恐れがある場合は、いつでもホストサービスの掲載を停止し、又は削除し、また本契約によるゲストのあっせんの全部または一部を中止することができるものとします。ホストは、前項の利用停止措置を受けるまでに成立した予約分については本規約に従ってホストサービスの提供を行うものとします。
  - (a) 当社規約等に違反したとき
  - (b) 第 9 条各項のいずれかに該当したとき
  - (c) 第 14 条第 4 項各号のいずれかに該当したとき

- (d)登録された施設の増・改築、ホストサービスに利用する設備の変更、その他の事情によりサービス内容が著しく低下し、ゲストから苦情が発生すると当社が判断したとき
- (e)ゲストによるホストサービスに対する評価が著しく低いとき
- (f)その他、ゲストのあっせんを継続し、または販売を行うことが不適當であると当社が認めたとき

## 第5条 （予約）

1. ゲストが楽天トラベル 観光体験プラットフォームを介してホストサービスまたは当社企画商品の予約（以下総称して「ゲスト予約」といいます。）を行った場合は、当社は、当社指定の方法により以下の詳細をホストに提供するものとします。なお、ホストは書面に代えて以下の詳細を電磁的手段で提供を受けることを承諾するものとします。
  - (a) ゲストの氏名
  - (b) 提供するホストサービス
  - (c) 提供されるホストサービスの日時
  - (d) ホストサービスの数量
  - (e) 当社に関連する、又は当社が要求するその他の詳細
2. ホストがゲスト予約を承諾し、当社から、又は当社と合意の上ホストから直接ゲストに予約成立の連絡が通知された場合は、ホストサービスの利用に関する契約が当該ゲストとホスト間で成立し、予約時に記載されたとおりに、ホストはゲストに対し当該ホストサービスを提供するものとします。

## 第6条 （ホストの責任）

1. ホストは、ゲストが予約を行うために依拠したホストサービスの掲載情報に従って、ホストサービスを提供するものとします。
2. ゲストがホストサービスを予約した場合は、楽天トラベル 観光体験プラットフォームに掲載したゲストへの表示価格を上回る価格の支払いをゲストに要求することはできません。ホストは、ホストサービスの提供に必要な全ての費用に責任を負うものとし、かかる費用及び経費の増加を、ゲスト又は当社に請求できません。
3. ホストは、投稿した、または楽天トラベル観光体験に提供したホストサービスの掲載情報、予約若しくは提供が、次の各号に掲げる事項に則っていることを表明し、保証するものとします。ホストは、ホスト自身の作為又は不作為に責任を負うものとします。
  - (a) 第三者と締結した契約に違反しないこと
  - (b) 当該ホストサービスが提供される場所の全ての適用法、税務要件その他の規制（必要な許認可、ライセンスを含みます。以下「法令等」といいます）において求められる要件を充足し、また法令等を遵守していること
  - (c) 第三者の権利侵害がないこと

4. ホストは、ホストサービスの提供にあたって法令等に基づき必要となる許認可、届出、ライセンスその他必要な許可または権限を適切に取得のうえ、法令等その他ガイドラインを遵守し、また第三者と適切に契約していることを保証します。
5. ホストは、ホストサービスを掲載する場合は、ゲストに対し、次に掲げる事項について十分な情報を提供することを保証します。
  - (a) ホストサービスに固有のリスク
  - (b) 最低年齢、関連するスキル、健康状態その他の参加に関する要件
  - (c) 前二号に掲げるもののほか、ホストサービスに安全に参加するために知る必要がある事項（ドレスコード、機器、特別な認定又は免許など）
  - (d) ホストサービスの性質に照らして法令または関連するガイドラインにおいてゲストに対して提供すべき情報
5. ホストは、ホストサービスを直接提供する必要がある、事前に当社から承諾を得ない限り、第三者がホストに代わってホストサービスを提供することはできません。ホストは、ホストサービスの履行の全部又は一部を第三者（当社が指定する第三者を含みます。）に委託する場合は、第三者の名前その他の情報及び委託する理由を当社に通知し、当社による承認を得なければなりません。
6. 当社は、ホストがホストサービスに対して適切な保険を付保することをお勧めします。各保険契約を注意深く確認し、当該保険契約に適用される除外及び免責事項（保険契約がホストのホストサービスを利用中のゲスト（及びゲストが予約した別の個人）の作為又は不作為を補償するか否かを含みますがこれに限定されません。）について理解していることをご確認ください。
7. ホストは、ゲスト予約を履行できない場合は、速やかに当社に通知するものとします。ホストがゲスト予約を履行しない結果、当該ゲストに払戻しが行われた場合は、ホストは当該払戻しの責任を負うものとし、また当社に生じた損害について賠償の責を負うものとします。
8. ホストは、ホストサービスに関するゲストからの苦情を受けた場合、または事故が発生した場合には、直ちに当社に通知するものとします。

#### 第7条 （ホストサービスの価格）

1. ホストが楽天トラベル 観光体験プラットフォーム上で提供するホストサービスの価格は、掲載情報の公開前に、ホストと当社で合意されるものとします。当社は、楽天トラベル 観光体験プラットフォームの提供者として、ホストサービスおよび当社企画商品の掲載、販売につきホストに対し手数料を請求することができるものとします。
2. ホストサービスに対する特定の追加オプションを利用するためにゲストが負担する追加費用は、ホストサービスの説明に記載するか、ゲストが支払った価格が当該オプションの価格を含まないことを事前にゲストに通知する必要があります。
3. 当社は当社企画商品の価格を自ら決定できるものとします。この場合当社は別途ホストと合意したホストサービスの価格をホストに対して支払うものとします。

4. 当社は当社の裁量によりホストサービスの販売にあたってゲストに対して手数料（以下「当社手数料」といいます）を請求することがあります。当社手数料は当社の裁量により決定され、ホストは当社手数料につき異議を申し立てることはできないものとします。

#### 第8条 （支払方法）

1. ゲストは、楽天トラベル 観光体験プラットフォームを通じて当社が指定する支払方法に従って、ホストサービスなどの料金を支払います。当社はこれをホストに代わって受け取り、ホストに対してこれを支払うものとします。当社がホストに手数料を請求する場合は、当社がホストに代わってゲスト又は提携チャネルから受け取る金額または第7条第3項に基づくホストサービスの対価から適用される手数料を差し引いた金額を、当該ホストサービスが適切に履行された月の翌月の末日までにホストの指定銀行口座に振り込む方法により支払います。ただし、ホストサービスの品質やその履行に関して、ゲストからの苦情を受け取らないことを条件とします。
2. 提携チャネルにおける予約に関し、提携チャネル又はゲストの都合により予約の内容変更又は取消しとなった場合は、当社は当該提携先に対し、ホストが第4条第6項（有償キャンセルのポリシー設定）の規定により設定した有償キャンセルのポリシー（ただし、第4条第6項なお書きに該当する場合は当社が修正した内容と読み替えます。）に従い、当該変更又は取消しに係るホスト所定の変更料等を請求し収受します。
3. 楽天トラベル 観光体験を利用して予約したホストサービス又はその予約の変更若しくは取消しとは別に、ゲストが体験当日にホストへ直接依頼したホストサービス又はその付随サービスについての代金は、ホストがゲストから直接支払いを受けるものとし、当社は当該代金の支払いについて一切関与しません。
4. ホストと当社との間におけるホストサービスの料金及び手数料に対する全ての支払いは、ホストと楽天トラベル 観光体験間で事前に合意された通貨で計算され請求されるものとします。
5. 当社は、楽天トラベル 観光体験においてゲストから受領したクレジットカードに関する情報（カード番号、有効期限等）を、理由の如何を問わずホストに開示しないものとし、ホストはこれを了承するものとします。
6. 当社が料金を収受できなかった場合、その返還を請求された場合（以下の事情による場合を含むが、これらに限りません。）、または当社が提携する決済事業者（以下「決済事業者」といいます）より決済を拒否された場合は、当社は当該料金について第1項に基づく支払い義務を負わないものとし、当社が当該料金について既にホストに支払済みであるときは、当社はホストに対して当該料金の返還を請求できるものとします。ただし、当社が別途定める場合はこの限りではありません。
  - (a) 何者かがゲストになりすましてホストサービスの予約を行った場合
  - (b) ゲストが提携会社との契約に違反した場合
  - (c) 当社と提携会社との契約に基づく事由

## 第 8 条の 2（楽天ポイント）

1. この条において「楽天ポイント」とは、当社が、楽天会員登録をした者（以下、「楽天会員」といいます）に提供するポイントプログラム（以下、「本プログラム」といいます。）により付与される「楽天ポイント」をいいます。ポイントプログラム及びポイントの内容は、当社が本規約、楽天ポイント利用規約（会員向け）その他の規定等により定めます。
2. ゲスト（楽天会員に限ります。以下この条において同様とします。）が、当社の指定する方法で、楽天トラベル 観光体験を通じて申し込み、又は予約を行った楽天ポイント付与の対象となる取引（以下「付与対象取引」といいます。）について、ホストが提供するホストサービスを実際に利用し、その対価を支払った場合は、当社は、当社の負担により、当該ゲストに対し、付与対象取引の価額に対し当社が定める付与率を乗じた数のポイントを付与します。ただし、小数点以下は切り捨てとします。
3. ゲストは、当社の指定する方法で、ホストサービスなどの料金を支払う場合（以当該支払いの対象となるホストサービスの取引を「利用対象取引」といいます）は、保有する楽天ポイントを当社が定める換算率で利用することができるものとし、ホストはこれを受け付けるものとし、楽天は、楽天会員が利用対象取引の支払いに際し楽天ポイントを利用した場合は、その利用を精算するため、月ごとに、利用されたポイント数及び当社が定める換金率で計算した金銭（以下「精算金」といいます。）を算出し、前条第 1 項に規定する金額と合わせて支払います。
4. ホストは、利用締め日までの間にゲストからの申し出などにより利用対象取引の取消、価額の変更などがあった場合、当社所定の方法により当該取消または変更を当社に連絡のうえ対応を行うものとし、ホストがこの登録を行った場合は、当該利用対象取引にかかるポイント利用は取消または変更されるものとし、
5. ゲストが利用対象取引の代金の一部についてポイントを利用し、その後前項の利用対象取引の取消または変更により料金が減額された場合には、まず他の支払方法による代金返還を行い、それでも返還を必要とする金額に不足がある場合に、当該不足額についてポイント利用の取消を行うものとし、
6. 本条第 4 項に基づき利用対象取引の変更により利用対象取引の代金が増額された場合は、増額分の支払いは他の方法により行われるものとし、
7. ホストは、ゲストに対し、ポイント利用対象取引について、ポイントの利用を拒否したり、他の支払方法への変更を要求したり、他の支払方法と異なる宿泊料金その他の条件を適用したり、利用金額に当社が定める以外の制限を設けるなど、ポイントを利用するゲストに不利となる差別的取扱いをしてはならないものとし、
8. ホストは、「楽天ポイント」と類似のプログラム又はサービスを自らゲストに対して提供しているときは、ゲストが混同又は誤解をしないよう、十分な表示及び説明を行うものとし、



## 第9条 （禁止事項）

1. ホストは、楽天トラベル 観光体験プラットフォーム又は管理システムの利用に関し、次の行為を行ってはなりません。
  - (a) 当社に虚偽の事項を届け出る行為
  - (b) 法令の定めに違反する行為
  - (c) 犯罪に結びつく行為及びその可能性のある行為
  - (d) 公序良俗に反する行為
  - (e) 日本旅行業協会その他の業界団体が定める自主基準に違反する行為
  - (f) 消費者の判断に錯誤を与えるおそれのある行為
  - (g) 当社、他のホスト又は第三者に対し、財産権(知的財産権を含む)の侵害、プライバシーの侵害、誹謗中傷その他の不利益を与える行為又はそのおそれのある行為
  - (h) 当社プラットフォーム以外での予約その他のサービス提供を勧誘する行為
  - (i) 当社プラットフォーム以外の予約システムを宣伝する行為
  - (j) 当社のサービス業務（当社プラットフォームを含むがこれに限られません。）の運営・維持を妨げる行為
  - (k) 楽天トラベル 観光体験プラットフォーム又は管理システムに関し、利用しうる情報を改ざんする行為
  - (l) 有害なコンピュータープログラム等を送信又は書き込む行為
  - (m) 管理システムの仕様を当社の同業他社など第三者に漏洩する行為
  - (n) アフィリエイト広告の掲載又は送信など、ゲストのホストサービスの予約又は購入を受けることと関係のない広告、宣伝又は勧誘を行う行為（ただし、当社が事前に承認した場合を除きます。）
  - (o) その他当社が不相当と判断する行為

## 第10条 （守秘義務）

1. ホスト及び当社は、本規約に基づくゲストのあっせん、楽天トラベル 観光体験プラットフォームの利用その他本規約に関連して知り得た相手方当事者の機密情報を第三者に開示、漏洩してはならず、本規約の目的とは異なる目的のために利用することは出来ません。ただし、当社、ゲスト、他のホスト若しくは第三者の権利、財産の保護のため若しくは当社プラットフォームの運営のため必要と当社が判断した場合に、ホストに関する個人情報を含めた情報を、司法機関、行政機関又はそれらに準ずる機関から法令に基づき開示を要求された場合に当該機関に対して、あるいは、当社のグループ会社又は守秘契約を締結した提携会社に対して、当社が開示、交換することを妨げないものとします。
2. 次の各号に該当する情報は、機密情報には含まれません。
  - (a) 相手方から知得する以前に、既に公知であるもの
  - (b) 相手方から知得した後に、自らの責によらず公知となったもの
  - (c) 相手方から知得する以前に、既に自らが所有していたもの
  - (d) 正当な権限を有する第三者から秘密保持の義務を伴わずに知得したもの
3. 本条第1項に規定する秘密保持義務は、本規約の解除後2年間存続するものとします。

4. ホストは、ゲストへの対応の過程で取得したゲスト、その家族、その他のゲストの個人情報（以下「ゲスト情報」といいます。）を、第三者に漏洩し、開示し、提供し又は取り扱わせてはならず、またホストサービスを当該ゲストに提供する目的以外で使用してはなりません。
5. ホストは、当社の[データの取扱いに関する覚書](#)及び各国における個人データの保護に適用される全ての関連法規に準拠してゲスト情報を取り扱うものとします。
6. ホストは、ホストが個人情報の保護に関する法律上の個人情報取扱事業者に該当するか否かを問わず、本契約に基づいて取得したゲスト情報に関し、同法に定める個人情報取扱事業者としての義務等を遵守するものとします。
7. ホストは、ゲスト情報の漏洩が、当社プラットフォームに対し信用の毀損その他の重大な影響を及ぼすおそれがあることを十分認識し、ゲスト情報の適切な保存及び廃棄方法の確立、情報管理責任者の選任、従業員教育の実施等、ゲスト情報が外部に漏洩しないよう必要な措置をとらなければなりません。万一、ホストからゲスト情報が他に漏洩した場合は、ホストは、故意又は過失の有無を問わず、これにより当社において生じた一切の損害及び費用負担（弁護士費用を含む）を賠償する責任を有します。
8. 本条第4項、第6項及び第7項の規定は、本契約終了後においても引き続きその効力を有するものとします。
9. 本条前各項の定めにもかかわらず、当社は、当社が本規約に基づくゲストのあっせん、または管理システムの利用、その他本規約に関連して知り得たホストの情報（機密情報を含む。以下「ホスト情報」といいます）につき、当社が当社グループ会社に共有し、当社グループ会社が当社グループ会社のホストへのサービスの提案、提供、紹介またはそれに関連する目的の範囲内で利用することができるものとします。

#### 第11条 （免責）

1. ホストは、楽天トラベル 観光体験プラットフォーム又は当社サービス、ホストの掲載情報、ホストサービス及びその履行、本規約その他の当社規約等の違反その他の権利の侵害に起因し若しくは関連する、あらゆる種類の損害、費用（合理的な弁護士費用を含みます。）、権利、申立て、法的措置について、当社（役員、取締役、従業員、代表者、関連会社を含みます。）を免責し、補償することに同意します。
2. 当社は、必要に応じて、何らかの申立て又は法的措置及び和解のための交渉に参加することができます。ホストは、当社の事前の書面による承認なしに、楽天トラベル 観光体験の権利又は義務に悪影響を及ぼす可能性のある和解は行わないものとします。当社は、当社の費用負担で、ホストに通知次第、いかなる申立て又は法的措置についても排他的防御及び支配を引き受ける権利があります。

## 第 12 条 （責任制限）

1. ホストは、当社が、ホストサービスの履行の過程でゲストが被ったいかなる損害に対しても、責任を負わないこと、及び、当該損害が当社の本規約に基づく過失又は不履行に起因する場合を除き、ホストはゲストに発生した当該損害に対して全責任を負うことに同意し、これを承認するものとします。
2. ホストサービスに関連してゲスト又は第三者から損害に関する苦情又はクレームを受け取った場合は、ホストは、当該苦情又はクレーム及びそれに関連する全ての費用を負担する責任を負うものとします。

## 第 13 条（通知義務）

ホストは、次の各号のいずれかに該当する事項が発生したまたはこれにつき変更が生じたときは、ただちに当社に通知するものとします。通知がなかったことによる損害はホストの負担とします。

- (a)営業を廃業するとき
- (b)商号、屋号または法人名を変更するとき
- (c)代表者を変更するとき
- (d)経営権もしくは営業権の譲渡があったときまたは議決権の過半数を実質的に所有している株主が変更するとき
- (e)登録した施設またはサービスの一部または全部を休業するとき、または営業を再開するとき
- (f)営業に関連する法令・法規の定めるところにより関係官公署所から勧告、指導、または処分を受ける事態が発生したとき
- (g)営業に関連する官公庁または公的機関による許可、認可、登録、届出、認定または証明につき、取消し、却下、更新の拒絶、不受理等の事情により取得できなかったとき
- (h)ホストが登録した施設またはサービスで利用者（当社を経由した予約者に限られない）が死亡または身体上に重大な障害を受ける事態、または食中毒事故等が発生したとき
- (i)破産手続開始、特別清算開始、民事再生手続開始または会社更生手続開始を申し立てようとするとき

## 第 14 条 （契約の解除）

1. いずれの当事者も、他方の当事者に対して 1 ヶ月前に書面で通知することにより、いつでも本契約を解除することができます。
2. いずれかの当事者による本契約の解除は、他方の当事者が解除通知を受領した月の翌月の末日（以下「契約解除発効日」といいます。）に効力を生じるものとします。
3. 本契約が終了した場合でも、本契約が終了するまでに成立した予約については、ホストは、ゲストに対し、予約どおりホストサービスを提供するものとし、当該予約に関して本契約に基づきホストが負う債務については、なお本契約に従って履行しなければなりません。

4. 本条第1項にかかわらず、楽天トラベル 観光体験は、次のいずれかの事態が生じた場合は、事前の通知を行うことなく、直ちに該当するホストとの契約を終了することができます。
- (a) 本契約に関連するホストによる表明、保証又は声明が遵守されていないか、またはそれらが行われた時点で重要な点において不正確であったことが証明された場合
  - (b) ホストが当社規約等の条件に違反し、当該違反が次の各号に掲げる事由に該当する場合
    - i. 是正できない場合
    - ii. 是正可能だが、楽天トラベル 観光体験がホストに書面で通知してから 30 日以内に是正されない場合
  - (c) 組織再編若しくは合併以外の目的でホストに対して破産申請が提出された場合、ホストに対して解散命令がなされた場合又はホストの事業の全部若しくは一部に関して管財人若しくは管理人が指名された場合
  - (d) ゲストに対し、不適当、不道德、違法な行為又は行動を行ったことが判明した場合
  - (e) ホストが、楽天トラベル 観光体験の信頼性を損なうような行動又は楽天トラベル 観光体験プラットフォーム及び当社サービスの運営を侵害する行動したことが判明した場合
  - (f) ホストが、刑事訴訟若しくは手続により犯罪行為の有罪判決を受けた場合
5. 当社は、本条4項に基づいて契約が解除された場合、かかる解除前になされた未使用のゲスト予約を、ホストに対する支払い又は責任を負うことなく、取り消す権利があるものとします。
6. 当社規約等のすべての条項は、その性質上、解除後も存続するものとします。

#### 第15条 (知的財産権)

- 1.当社は、ホストに対し、「楽天トラベル観光体験」の利用に必要な範囲で、「楽天トラベル 観光体験」および管理システムを非独占的に利用することを許諾します。
- 2.「楽天トラベル観光体験」および管理システムに関する特許権、商標権、著作権その他の権利はすべて当社に帰属します。ただし、当社は、「楽天トラベル観光体験」、管理システム、またはこれらの利用が第三者の権利を侵害しないことを保証するものではありません。
- 3.当社は、「楽天トラベル観光体験」および管理システムについて、自己の裁量により自由にその仕様を変更し、バージョンアップをすることができます。
- 4.ホストは、「楽天トラベル観光体験」、管理システムまたはこれらに関連するファイルもしくは資料を改造、改変または複製してはならないものとします。
- 5.ホストは、「楽天トラベル観光体験」および管理システムを利用するために必要なハードウェア、ソフトウェアおよびネットワークなどの設備を、自己の責任と負担により調達ものとします。

#### 第16条 (雑則)

1. 当社規約等のいずれかの条項又はその一部が、無効又は執行不能と判断された場合であっても、残りの条項の有効性又は執行可能性に影響を及ぼさないものとします。管轄権を有する裁判所により無効又は執行不能と判断された規定の全部又は一部は、当社

規約等から削除されたものとみなされるものとします。

2. 当社規約等のいずれかの条項の不履行又は遅延が、影響を受ける当事者の合理的支配が及ばない原因（火災、洪水、禁輸、戦争、戦争行為（戦争の宣言の有無に関わらない）、感染症、テロ行為、暴動、市民の騒動、ストライキ、ロックアウトその他の労働の混乱、不可抗力、政府当局又は他の当事者による不作為又は遅延を含むが、これらに限定されません）によって引き起こされる限り、ホスト又は当社は、かかる不履行又は遅延については、相手方に対して責任を負わないものとします。影響を受けた当事者は、不可抗力により履行が遅延した場合は、相手方に通知しなければならない、また不可抗力の期間及び影響を最小限にするよう、最大限効果的な措置を取り、努力するものとします。
3. 当社が当社規約等のいずれかの条項を実施しなかったとしても、それは、当該条項の権利放棄又はその後に当社規約等のいずれかの条項を実施する権利の放棄とはみなされません。
4. 当社規約等の当事者でない者は、当社規約等の条件のいずれをも実施する権利を有しません。
5. 当社規約等は、当社の事前の書面による同意がある場合を除き、ホストにより譲渡、移転又はサブライセンスすることはできません。当社は、ホストに事前に通知することなく、本規約ならびに当社規約等における当社の権利及び義務を移転、譲渡又は委託することができます。
6. 当社規約等は、ホストが楽天トラベル 観光体験プラットフォーム若しくは当社サービスを使用し、又はホストサービスを提供する国にかかわらず、法律で許容される範囲内で、日本の法律に準拠するものとします。本契約に関し紛議が生じたときは、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。

#### 第 17 条 （反社会的勢力の排除）

1. ホスト及び当社は、相手方に対し、本契約の期間中、次の各号のいずれにも該当しないことを保証します。
  - (a) 自己、並びに自己の役員及び従業員が、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなったときから 5 年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団等、又はその他これらに準ずる者（以下これらを総称して「暴力団員等」という）であること
  - (b) 暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
  - (c) 暴力団員等を利用してしていると認められる関係を有すること
  - (d) 暴力団員等に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること
  - (e) 役員又は経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること
2. ホスト及び当社は、相手方が前項の規定に反する場合又は反していると合理的に疑わ

れる場合は、催告その他何らの手続を要することなく、本契約を解除することができます。この場合において、ホスト及び当社は、合理的な疑いの内容及び根拠について相手方に対して何らの説明又は開示をする義務を負わず、本契約の解除に起因し、又は関連して相手方に損害が生じた場合であっても、何ら責任を負わないこととします。

#### 第18条（お問い合わせ）

1. 当社規約等の規定についてご質問がある場合は <https://experiences-travel.faq.rakuten.net/host-jp/s/ask> までご連絡ください。

#### 参考（ポイント付与率等について）

- ・第8条の2第2項のポイントの付与率は、当社が別途定める場合を除き、100円あたり1ポイント（1％）とします。
- ・第8条の2第2項の当社の指定する方法とは、楽天会員としてログインした上での予約をさします。
- ・第8条の2第3項のポイント利用時及びポイント精算時の換算率は、いずれも1ポイント1円とします。

2021年11月11日 新設

## ゲストレビューに関するガイドライン（ホスト向け）

本ガイドラインは、楽天トラベル 観光体験ホスト規約その他楽天トラベル 観光体験上におけるホストサービスの掲載等のためホスト規約（以下「本規約」といいます）に合意したホストに対し、楽天トラベル 観光体験が運営するレビューサービスに関する遵守事項を定めるものです。本ガイドラインで使用する用語の定義は、特段の定めがない限り本規約と同様とします。

### 第1条 （ゲストレビュー掲載サービス）

- 1.1. ゲストレビュー掲載サービスとは、楽天トラベル 観光体験のゲストが、ホストの提供するホストサービスについて実際に利用した体験に基づき、次の各号に定める情報を、楽天トラベル 観光体験プラットフォーム上で当社が指定する場所及び当社が適切と判断した場所に掲示するサービスです。
  - (a) 投稿者が利用したサービス提供者についての投稿内容（文字のほか、点数による評価、画像、動画等を含み、以下「ゲストレビュー」といいます。）
  - (b) その他、前号に付随し、又は関連する情報

### 第2条 （ゲストレビューの著作権等）

- 2.1. ゲストレビューに関する著作権は、投稿を行ったゲスト（以下「投稿者」といいます。）に帰属しています。
- 2.2. 当社は、ゲストレビューの正確性、信頼性、目的適合性、適法性等につき一切保証しないものとします。

### 第3条 （ゲストレビューの利用）

- 3.1. ホストは、自己のホストサービスについてゲストが投稿したゲストレビューを、当社が適切と判断する範囲で引用することができます。ただし、その内容を編集したり、変更を加えることはできません。
- 3.2. 自己の提供するホストサービスの紹介としてゲストレビューを引用した場合は、そのゲストレビューも広告の一部とみなされます。従って、景表法等の各種法令による広告規制を受ける可能性があります。
- 3.3. ゲストレビューの引用に関し、当社が指示し又は要請をした場合は、ホストはそれに従う義務を負うものとします。

### 第4条 （投稿内容の不掲載、編集及び削除）

- 4.1. 当社は、当社が定めるゲストレビュー利用規約（以下「利用規約」といいます。）に違反し、又は投稿時は事実であってもその後の事実と異なる内容となったと判断したゲストレビューを掲載せず、一部を編集し、又は削除することがあります。
- 4.2. ホストは、ゲストレビューが事実と異なると指摘を行う場合は、当社に対し、画像などの必要な資料を添えるものとします。当社は、当該資料に基づき、事実との著しい乖離

があると合理的に判断できた場合に限り、当該ゲストレビューに対する対応を検討するものとします。

## 第5条 （禁止事項）

- 5.1. ホストは、ゲストレビューに関し、次の各号に定める事項を行なってはなりません。
- (a) 投稿者に対し、ゲストレビューの変更、削除等に関し、金品等の利益供与を条件とした依頼及びそれに類する行為を行なうこと
  - (b) 投稿者に対し、良好な評価のゲストレビューに関し、金品等の利益供与を条件とした依頼及びそれらに類する行為を行なうこと
  - (c) ホスト自ら（従業員、親族その他の関係者を含みます）又は委託先業者等をして、ホストサービスに関し投稿する行為
  - (d) ホスト自ら（従業員、親族その他の関係者を含みます）又は委託先業者等をして、当該ホスト以外のホストが提供するホストサービスに関し、評価を低下させる意図を持って投稿する行為
  - (e) 前各号のほか、当社が不適切であると合理的に判断する行為
- 5.2. 当社は、ゲストレビューが前項の禁止事項に該当すると判断した場合は、ゲストレビューの削除（当該投稿のみならず、ホストの全てのゲストレビューを削除する場合もあります。）、不正なゲストレビューがあった旨のゲストへの周知、本規約に基づく契約関係の解約その他当社が必要と認める措置を取るものとします。

## 第6条 （翻訳）

- 6.1. 当社は、掲載されたゲストレビューを当社が指定する言語に任意に翻訳する場合がありますが、当社は翻訳方法のいかんにかかわらず、翻訳結果の正確性、完全性、特定目的適合性等について保証しないものとし、翻訳結果によりホストが何らかの損害を被ったとしても、当社は責任を負わないものとします。

## 第7条 （雑則）

- 7.1. ゲストレビューに関し、ホストと投稿者その他の第三者の間で問合せ、クレーム、請求等（ホストによる第3条に基づく引用及び第4条に基づく削除に関連するものを含みますがこれらに限られません。）が発生した場合は、ホストの責任と負担において解決するものとします。
- 7.2. 本ガイドラインに定めのない事項は、本規約の定めによるものとします。

以上

改定日 2022年10月1日