

第1条（総則）

1. 本規約は、別途定める「楽天トラベル」利用規約（以下「利用規約」という。）を承認して楽天グループ株式会社（以下「弊社」という。）が運営する旅行予約サイト「楽天トラベル」を利用する者（以下「利用者」という。）が、弊社が「楽天トラベル」で提供する「お客様の声」（第2条で定義する。）を利用するにあたり、遵守すべき事項を定めたものである。
2. 本規約は、利用規約の下位規約であり、利用者は、お客様の声を利用するにあたり、利用規約に加え本規約を承認する。

第2条（お客様の声）

「お客様の声」とは、利用者が、宿泊施設、運送機関、その他の旅行に関わるサービス提供機関、またはこれらの代理店（以下「宿泊・運送機関等」という。）の提供する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掲示するサービスである。

- (1) 利用者のユーザアンケート結果
- (2) 利用者が利用した宿泊・運送機関等についての投稿内容（文字のほか、画像等を含み、以下「投稿情報」という。）
- (3) その他、前各号に付随または関連する情報

第3条（投稿主体）

お客様の声は、原則として「楽天トラベル」で予約を行った者（以下「予約者」という。）が投稿するものとする。なお、予約者と宿泊・運送機関等から実際にサービスの提供を受けた者が異なる場合、予約者が、実際の利用者の体験に基づいて投稿するものとする。

第4条（投稿内容）

利用者は、お客様の声に次の各号に定める内容を投稿できるものとする。

- (1) 宿泊・運送機関等のサービスを利用した時の率直な感想
- (2) 宿泊施設に関する情報、宿泊施設の周辺情報、運送の旅程に関連する地域情報
- (3) 宿泊・運送機関等への今後の要望

第5条（投稿条件）

利用者は、「楽天トラベル」で予約した宿泊・運送機関等を実際に利用し、その後、弊社所定の投稿可能期間内にお客さまの声に投稿するものとする。その際、本規約の他、弊社が投稿条件として定める事項を遵守しなければならない。

第6条（掲載期間）

1. 弊社は、弊社所定の期間、前条で定める投稿条件を満たす投稿情報をお客さまの声に掲載するものとする。
2. 宿泊・運送機関等は、前項に定める期間の中から、投稿情報を掲載する期間を選択することができる。当該期間を経過すると、投稿情報は表示されなくなるものとし、利用者はこれに同意する。

第7条（禁止事項）

利用者はお客さまの声を利用するにあたり、以下の各項に規定する行為をしてはならない。

1. 次の各号の一に該当する内容を投稿する行為
 - (1) 対象となる宿泊・運送機関等以外の宿泊・運送機関等の名称、部屋番号、氏名その他特定の個人が識別できてしまう情報を含むもの
 - (2) 他の投稿情報に対する評価、批判または意見を含むもの
 - (3) 事実と異なるもの
 - (4) 営利宣伝目的を含むもの
 - (5) 法令や公序良俗に反するもの
 - (6) 誹謗・中傷・差別的表現を含むもの、名誉毀損・プライバシー侵害・著作権侵害等を含むもの
 - (7) 不適切な表現、卑猥な表現を含むもの
 - (8) その他、弊社が不適当と認めるもの
2. お客さまの声への投稿を条件に、宿泊・運送機関等に対し法的な責任を超えた不当要求、強要および脅迫等を行なう行為
3. 同一の利用について、2件以上の投稿をする行為
4. 宿泊・運送機関等、その役職員その他の関係者が、自ら投稿をする行為
5. 投稿内容内に、URLまたはメールアドレスを記載する行為
6. 有害なプログラム、スクリプト等を書き込む行為
7. 弊社または弊社のグループ会社の提供するサービスに悪影響を及ぼす行為

8. その他弊社が不適切と判断する行為

第8条（投稿の削除）

投稿情報が本規約の規定に違反していると弊社が判断した場合、弊社は事前の通知等を行わず直ちに当該投稿情報を削除できるものとし、利用者はこれに同意するものとする。なお、弊社は投稿情報が本規約の規定に違反していることを積極的に監視する義務を負わないものとする。

第9条（アンケートの実施）

1. 弊社は、実際にサービスを利用した者（第3条後段の場合は予約者。）に対し、宿泊・運送機関等を評価するためのアンケートを行うことができるものとする。
2. 弊社は、弊社の判断で、アンケート結果の全部または一部を公表することができ、不適切と判断した場合公表した内容の変更、削除等を行うことができるものとする。

第10条（宿泊・運送機関等からの連絡）

1. 宿泊・運送機関等は、その判断により、弊社が提供するシステムを利用して、投稿した利用者に対し投稿に関する返答、投稿の編集または削除の依頼、その他の連絡を行なうことができるものとする。
2. 利用者は、宿泊・運送機関等から前項に基づき投稿の編集または削除の依頼があった場合、当該宿泊・運送機関等に対し返答をしなければならない。

第11条（権利の帰属、利用許諾、問合せ対応等）

1. 投稿情報の著作権は、投稿を行った利用者に帰属する。
2. 前項の定めにかかわらず、利用者は、弊社が当該投稿情報を以下の各号の目的で任意に利用することを許諾するものとする。
 - (1) 楽天トラベルの運営、広告宣伝等（宿泊施設等による広告宣伝も含む。）のため
 - (2) 投稿情報を弊社が指定する言語に翻訳し、楽天トラベルを利用する旅行者へ情報提供するため

3. 投稿情報の内容および投稿情報に関して生じた紛争、トラブル等（前条に定めるものを含む。）について、弊社は一切関知せず、利用者が自己の費用と責任をもって解決しなければならない。ただし、前項第2号において、弊社による翻訳が明らかな誤訳である場合等、翻訳内容に問題があると客観的に判断しうる場合に限り、弊社は利用者によるトラブル等の解決に合理的な範囲で協力を行うものとする。

第12条（非保証）

弊社は、お客さまの声に掲示された情報の真偽、正確性、信頼性等につき一切保証しないものとし、当該情報に起因して利用者が発生した損害、不都合等について、一切の責任を負わない。

第13条（その他）

本規約の内容変更、合意管轄裁判所、その他本規約で規定されていない事項に関しては、利用規約の定めるところに従うものとする。

制定日 2005年 3月25日
改訂日 2005年11月28日
改訂日 2016年12月 1日