

DMM TRAVEL 利用規約

第1章 総則

第1条 (総則)

1. 本規約は、合同会社 DMM.com (以下「当社」という) が運営する旅行予約サイト「DMM TRAVEL」(第2条「DMM TRAVEL」で定義する) の利用に関して、利用者 (以下「利用者」という) が遵守すべき事項を定めたものである。
2. 利用者は、「DMM TRAVEL」の利用に関し、本規約のほか、本規約の下位規約、ルールおよびガイドライン等を遵守するものとする。
3. 当社は、利用者が「DMM TRAVEL」を利用した場合、当該利用者が本規約に同意したものとみなす。

第2条 (DMM TRAVEL)

「DMM TRAVEL」とは、第15条(「宿泊予約サービス」)第1項に定義する宿泊予約サービス、第19条(「国内航空券予約サービス」)第1項に定義する国内航空券予約サービス、第22条(「海外航空券予約サービス」)第1項に定義する海外航空券予約サービス、第26条(「企画旅行実施サービス」)第1項に定義する企画旅行実施サービス、第29条(「企画旅行予約サービス」)第1項に定義する企画旅行予約サービス、その他の運送予約サービス(総称して以下「予約サービス」という)を提供するとともに、観光・レジャー情報、ツアー広告、ユーザアンケート、投稿情報、その他の旅行関連情報の紹介(総称して以下「旅行情報サービス」という)を行う、インターネット総合旅行サイトである。

第2章 「DMM TRAVEL」の利用

第3条 (利用方法)

1. 利用者は、「DMM TRAVEL」において予約サービスまたは旅行情報サービスを利用するに際し、本規約等の内容を十分に確認のうえ利用するものとする。
2. 利用者は、当社と契約する宿泊施設、運送機関、レンタカー事業者または旅行会社等(総称して「サービス提供者」という)が提供するサービス(以下単に「サービス」という)を利用するときは、当該サービス提供者が定める規約、約款、ガイドライン、ルール等を十分に確認のうえ利用するものとする。

第4条 (コールセンターによる予約受付)

利用者は、「DMM TRAVEL」の予約サービスのうち、別途定めるものについては、インターネット経由によらず、電話、及びEメール等経由で予約およびその変更・取消等、当社が別途定める手続をすることができる。

第5条 (インターネットによる旅行条件書等の交付)

当社は、旅行業法第12条の4第2項に定める取引条件の説明書面および同法第12条の5第1項に定める契約内容を記載した書面の交付に代えて、同法第12条の4第3項および同法第12条の5第2項の定めに基づき、以下のいずれかの方法により、これら書面に

記載すべき情報を利用者に提供することができるものとし、利用者はこれを予め承諾する。

- (1) 利用者が予約するに際し、「DMM TRAVEL」における所定のサイトに掲示する方法
- (2) 電子メールにより利用者が登録したメールアドレスに送信する方法

第3章 決済

第6条（決済方法）

利用者は、予約サービスの利用にあたり、以下の各号の定めに従い、サービスの利用代金を支払う。以下の各号の定めによらない場合には、旅行条件書等の定めに従うものとする。

- (1) サービスの予約時に決済をする場合（以下「事前決済」という）においては、クレジットカード、その他の当社が定める決済方法
- (2) サービスの利用時に決済をする場合（以下「現地決済」という）においては、現金、クレジットカード決済、その他のサービス提供者が定める方法

第7条（クレジットカード決済）

1. クレジットカード決済について、個別のサービスで利用可能なクレジットカードを制限する旨を定めている場合、当該定めが優先する。
2. クレジットカード決済において利用できるクレジットカードは、利用者（予約をする者と実際にサービスを利用する者が異なる場合には、当該予約をする者を指すものとし、以下本章において同様とする）本人名義のクレジットカードに限るものとする。
3. 利用者は、他人のクレジットカードの利用、虚偽のクレジットカード情報の入力、その他当社が不適切と認める行為を行ってはならない。当社は、利用者がかかる行為を行ったことにより生じた損害について、当該利用者に対して賠償を求めることができるものとする。
4. 利用者が決済に利用しまたは利用を選択したクレジットカードにつき、カード会社から何らかの理由によりその利用を拒否した場合または当社が当社所定の基準により不適切な利用であると判断した場合、当社は、利用者の同意を得ることなく、決済方法の変更、予約の取消、その他当社が必要と認める措置をとることができるものとし、これにより利用者を生じた損害について一切責任を負わない。

第8条（変更料、取消料の精算）

1. 利用者は、各予約サービスが別途定める場合を除き、当社の定める方法に従い、利用者による予約内容の変更または取消に伴い発生する変更料または取消料を精算する。
2. 前項の規定における当社の定める方法は、以下の各号のとおりとする。
 - (1) 利用者が事前決済（クレジットカード決済を選択した場合に限る）を選択した場合、当該クレジットカード決済のために利用者が指定したクレジットカードにより、引き落としまたは精算する方法。
 - (2) 第5章（「宿泊予約サービスの利用」）に定める宿泊予約サービスの利用に関し、利用者が現地決済を選択した場合、当社のサービスを利用するために利用者が指定したクレジットカードにより、引き落としまたは精算する方法。ただし、利用者が当該引き落としまたは精算方法を選択した場合に限る。

第4章 サービス利用にあたっての注意事項

第9条（利用者への連絡方法）

当社およびサービス提供者は、利用者に対し、必要に応じて、予約時等に取得した電子メールアドレス、住所、電話番号等を利用して連絡できるものとする。いずれかの方法により連絡するかについては、当該連絡を行う当社またはサービス提供者の判断によるものとする。

第10条（個人情報）

当社は、利用者の個人情報を別途定める「個人情報保護方針」に従い取り扱うものとし、利用者は、これに同意するものとする。

第11条（禁止事項）

1. 利用者は、「DMM TRAVEL」の利用に際して、次の各号に該当する行為（該当するおそれがあると当社が判断する行為を含む）を行わないものとする。

（1）本規約等に違反する行為

（2）当社その他のDMM.comグループ、サービス提供者、他の利用者、その他第三者に対し、その権利を侵害し、不利益を与え、または不快感を抱かせる行為

（3）旅行代金、利用料またはキャンセル料の支払等、サービス提供者または当社に対する債務を履行しない行為

（4）虚偽または架空の連絡先を登録、故意による不対応等、サービス提供者または当社からの連絡を妨げる行為

（5）ツアーの開催、他者への転売、その他商用目的で「DMM TRAVEL」を利用する行為

（6）当社が承認した以外の方法で「DMM TRAVEL」を利用する行為

（8）スパムメール、チェーンレター、ジャンクメール等を送信する行為

（9）当社が18歳未満の者（以下「青少年」という）による利用を禁止しているコンテンツについて、青少年である利用者自らがこれを利用し、または青少年に対し、当該コンテンツを通じてサービス提供者から提供されるサービスを利用させる行為

（10）法令または公序良俗に反する行為

（11）その他当社が禁止するまたは不適切と判断する行為

2. 当社は、利用者が前項各号の一の行為に該当すると判断した場合には、事前に通知することなく、当該利用者に対し、「DMM TRAVEL」の利用停止、当該利用者の会員資格の取消しを行うことができるものとし、これにより当該利用者にならかの損害が生じたとしても、当社は一切責任を負わないものとする。

第12条（免責事項）

1. 宿泊予約サービス（第15条（「宿泊予約サービス」）第1項に定義する）における当社の責任は、利用者との間で旅行契約が成立した場合に、媒介により宿泊施設の手配を行うことに限られ、これ以外については、旅行契約または本規約等で特に定める場合を除き、一切の責任を負わない。

2. 国内航空券予約サービス（第19条（「国内航空券予約サービス」）第1項に定義する）は、当社が航空会社またはその代理店が運営する航空券予約サイトを紹介するものであり、航空券の予約および購入については、すべて利用者が航空会社の予約サイトにおいて直接

行うものであって、当社は一切責任を負わない。

3. 海外航空券予約サービス（第22条（「海外航空券予約サービス」）第1項に定義する）における当社の責任は、利用者との間で旅行契約が成立した場合に、媒介により航空運送サービスの手配を行うことに限られ、これ以外については、旅行契約または本規約等で定める場合を除き、一切の責任を負わない。

4. 企画旅行実施サービス（第26条（「企画旅行実施サービス」）第1項に定義する）における当社の責任は、利用者との間で旅行契約が成立した場合に、当社が定める旅行日程に従って、運送・宿泊機関等の提供する旅行サービスの提供を受けることができるように手配し、旅程を管理することに限られ、これ以外については、旅行契約または本規約等で特に定める場合を除き、一切の責任を負わない。

5. 企画旅行予約サービス（第29条（企画旅行予約サービス）第1項に定義する）における当社の責任は、企画旅行会社（第43条第1項に定義する）が実施する募集型企画旅行にかかる旅行契約（第29条（「企画旅行予約サービス」）第2項に定義する）を、企画旅行会社を代理して締結することに限られ、これ以外については、本規約等で特に定める場合を除き、一切の責任を負わない。

6. 当社は、利用者が決済期限までに代金の決済を行わなかったことにより生じる損害および不利益について、一切の責任を負わない。

7. 利用者とサービス提供者との間でトラブル、紛争等が生じた場合は、利用者と当該サービス提供者との間で直接解決するものとし、当社は一切の責任を負わない。

8. 当社は、旅行契約に別途規定がある場合を除き、旅行契約の成立前における通信回線やコンピュータ等の障害によるシステムの中断・遅滞・中止・データの焼失、データへの不正アクセスにより生じた損害、および「DMM TRAVEL」のコンテンツの利用に関して利用者が生じた損害について、一切の責任を負わない。

9. 当社は、利用者の電子メール環境または伝達経路の不備により、当社が配信した電子メールが当該利用者に到着しなかったことにより生じた損害について、一切の責任を負わない。

10. 利用者は、「DMM TRAVEL」の利用に際し、自ら行った行為について責任を負うものとし、第三者に損害を与えた場合、自己の責任と費用負担で解決するものとする。

11. 当社は、利用者に対し、適宜情報提供やアドバイスを行うことがあるが、それにより責任を負うものではない。

12. 当社は、利用者が本規約等に違反したことによって生じた損害について、一切の責任を負わない。

13. 当社は、「DMM TRAVEL」のWEBページ、サーバ、ドメイン等から送られるメールならびに予約サービスおよび旅行情報サービスのコンテンツ等に、コンピュータウイルス等の有害なものが含まれないことを保証しない。

14. 当社は、システムの定期保守や緊急保守を行う場合、システムに負荷が集中した場合、利用者のセキュリティを確保する必要が生じた場合、その他必要があると判断した場合には、事前に通知することなく「DMM TRAVEL」のサービスの全部または一部の提供を中断または停止することができるものとする。当社は、この場合に利用者が発生した損害について、一切の責任を負わない。

15. 当社は、利用者に対し、当社またはサービス提供者が「DMM TRAVEL」に掲示した観光に関する情報の真偽、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

して利用者に発生した損害について、一切の責任を負わない。

第13条（本規約等の変更）

1. 当社は、必要と判断した場合、本規約等を民法第548条の4の規定に基づき変更することがある。変更を行う旨及び変更後の本規約等の内容並びにその効力発生時期は、効力発生時期が到来するまでにウェブサイトへの掲示、電子メール、アプリケーションのプッシュ通知又はその他相当の方法により周知する。本規約等改定後は、改定後の本規約等を適用するものとする。なお、利用者が「DMM TRAVEL」を利用した場合、改定後の本規約等に同意したものとする。
2. 当社は、その判断により利用者に事前に通知・連絡することなく、「DMM TRAVEL」のサービスの全部または一部を変更・廃止することができるものとする。

第14条（準拠法、合意管轄）

本規約は日本法に基づき解釈されるものとし、本規約に関し訴訟の必要が生じた場合には、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

第5章 宿泊予約サービスの利用

第15条（宿泊予約サービス）

1. 宿泊予約サービスとは、当社または当社が手配の全部もしくは一部を代行させた者（以下「手配代行者」という）が提携する宿泊施設を、旅行業約款（手配旅行契約の部）に基づき、媒介により手配するサービスである。
2. 宿泊予約サービスの内容および条件は、本規約等のほか、別途当社から利用者に対して交付または提示する旅行業約款（手配旅行契約の部）および旅行条件書（本章において総称して「旅行契約」という）の定めるところによる。
3. 「DMM TRAVEL」に掲示された宿泊施設、付随サービス、日程等に関する情報は、宿泊施設または手配代行者が掲示したものであって、当社は、別途定めがある場合を除き、これらの情報の真偽、正確性、有用性、信頼性等につき一切保証しないものとする。
4. 宿泊予約サービスで紹介する「DMM TRAVEL」に掲載された宿泊施設の空室情報、旅行代金（宿泊料金）、その他の条件については、同一宿泊施設について宿泊施設自身、他のサイト、旅行代理店等が提示している条件と異なる場合があり、当社は、「DMM TRAVEL」において提示された条件が利用者にとって最も有利な条件であることを保証するものではない。
5. 「お客さまの声」の利用については、本規約に加えて別途定める「お客さまの声」の利用に関する規約に従うものとする。
6. 青少年は、青少年による利用が適切でないとして当社が指定する宿泊施設（以下「指定宿泊施設」という）について、宿泊予約サービスを利用することができないものとする。

第16条（付加情報の登録）

利用者は、「DMM TRAVEL」の利用に際して、利用者の住所、勤務先、電話番号、その他当社所定の情報を当社所定の方法により登録するものとする。

第17条（宿泊予約サービスにおける旅行契約とその変更・解除）

1. 旅行契約は、旅行条件書の定める時点で成立するものとし、当社は旅行契約の成立を条件に、予約内容に応じた宿泊施設の手配を媒介により行うものとする。

2. 利用者は、宿泊予約サービスを利用して予約した場合、「DMM TRAVEL」内の各利用者向けの「予約確認ページ」で、予約が完了していることを必ず確認するものとする。
3. 利用者は、宿泊施設または手配代行者との約定に基づき、旅行日程、旅行サービスの内容、その他予約内容の変更を行いまは予約の全部もしくは一部を解除すること（本章において総称して「変更等」という）を求めることができる。
4. 利用者は、前項の変更等を、当社所定の方法により必要な情報を入力し送信することにより行うものとする。ただし、当社所定の受付可能期間経過後に変更等を行うときは、当該宿泊施設または手配代行者に直接連絡するものとする。この場合、当社は、直接連絡しなかったことにより利用者に生じた損害・不利益について、一切の責任を負わない。
5. 変更等により利用者が負担すべき変更料、取消料、違約料、業務取扱手数料その他の金額（以下「変更料等」という）については、旅行契約に従うものとし、利用者は、変更等を行う前に旅行契約の変更料等に関する定めを必ず確認しなければならない。
6. 利用者が変更等を希望しない場合であっても、予約内容が本規約等、旅行契約、もしくは法令等に違反しまたは合理的に不適切である場合、当該宿泊施設は自ら当該予約内容に関し変更等を行うことができるものとする。なお、必要な場合は、当社が宿泊施設を代理して変更等を行うことがあるものとする。
7. 青少年が指定宿泊施設について宿泊予約サービスを利用した場合、当該指定宿泊施設または当社は、当該利用により成立した予約の全部または一部を解除することができるものとする。
8. 前2項に基づく変更等により利用者に生じた損害・不利益について、当社および宿泊施設は一切の責任を負わないものとし、また、変更等により取消料その他の負担が発生する場合であっても、利用者はその支払い義務を免れるものではない。

第18条（旅行代金の決済方法）

利用者は、旅行条件書の定める方法で旅行代金（宿泊料金等）を決済するものとする。

第6章 国内航空券予約サービスの利用

第19条（国内航空券予約サービス）

1. 国内航空券予約サービスとは、国内航空会社が普通運賃および割引運賃の国内航空券を販売するサイトを紹介するサービスをいう。
2. 国内航空券予約サービスで紹介する「DMM TRAVEL」に掲載された情報は、当該航空券を提供する航空会社が直接掲示したものである。当社は、別途定めがある場合を除き、その情報の真偽、正確性、有用性、信頼性等につき一切の責任を負わない。

第20条（予約申込およびその変更・取消）

1. 国内航空券予約サービスで紹介する航空券の内容、予約申込み、予約成立その他の条件については、当該航空券を提供する航空会社が定める規約・約款等に従うものとする。
2. 利用者は、国内航空券予約サービスで紹介された航空券について予約を行い、当該航空券につき、搭乗日、便名、利用運賃、その他予約内容の変更または取消を行うときは、当該航空会社との約定に従い、当該航空会社に直接変更または取消を求めるものとする。

第21条（航空券代金の支払い）

国内航空券予約サービスで紹介された航空券の代金は、当該航空券を販売する航空会社に直接支払うものとし、その支払方法は、航空会社の定めによるものとする。予約内容の変更または取消により発生する手数料等の精算についても、同様に、航空会社の約定に従い、航空会社との間で直接行うものとする。

第7章 海外航空券予約サービスの利用

第22条（海外航空券予約サービス）

1. 海外航空券予約サービスとは、利用者が海外旅行する際に利用する正規割引航空券および格安航空券を、当社または手配代行者が提携する運送機関との媒介により手配するサービスをいう。
2. 海外航空券予約サービスの内容および条件は、本規約等の他別途当社から利用者に対して交付または提示する旅行業約款（手配旅行契約の部）および旅行条件書（本章において総称して「旅行契約」という）の定めるところによる。

第23条（海外航空券予約サービスにおける旅行契約とその変更・解除）

1. 旅行契約は、旅行条件書の定める時点で成立するものとし、当社は、第25条第2項に定める旅行契約の成立を条件に、予約内容に応じた航空券の手配を媒介により行うものとする。
2. 利用者は、「DMM TRAVEL」内の各利用者向けの「個人ページ」で、予約が成立していること、および、決済が完了していることを必ず確認するものとする。
3. 利用者は、旅行契約成立後に、旅行契約の内容、旅程の変更・取消等（本章において総称して「変更等」という）を希望する場合、旅行契約の定めに従い、当社所定の方法で申請を行うものとする。
4. 前項において、利用者が既に航空券を受け取っている場合、当社所定の返却期日までに当社指定の方法で当該航空券を返却するものとする。なお、当社は、航空券の返却に関して発生したトラブルについて、一切責任を負わない。
5. 変更等により利用者が負担すべき変更料、取消料、違約料、業務取扱手数料その他の金額（以下「変更料等」という）については、旅行契約に従うものとし、利用者は、変更等を行う前に旅行契約の変更料等に関する定めを必ず確認しなければならない。
6. 利用者が変更等を希望しない場合であっても、予約内容が本規約等、旅行契約、もしくは法令等に違反したまたは合理的に不適切である場合、当該運送機関は自ら当該予約に関し変更等を行うことができるものとする。なお、必要な場合は、当社が運送機関を代理して変更等を行うことがあるものとする。
7. 前項に基づく変更等により利用者に生じた損害・不利益について、当社および運送機関は一切の責任を負わないものとし、また、変更等により取消料その他の負担が発生する場合であっても、利用者はその支払い義務を免れるものではない。

第24条（予約のキャンセル待ち）

1. 利用者は、航空券の予約受付期間中において、所定の方法により予約キャンセル待ちすることができる。

2. 利用者がキャンセル待ちを行った場合で、当社が利用者に対して予約申し込みを承諾する旨の連絡を行ったにもかかわらず、利用者が所定の期日までに旅行代金を決済しなかったときは、当社は、当該利用者による予約申し込みが撤回されたものとみなす。

第25条（旅行代金の決済）

利用者は、旅行条件書の定める方法で旅行代金を決済するものとする。

第8章 企画旅行実施サービスの利用

第26条（企画旅行実施サービス）

1. 企画旅行実施サービスとは、利用者が当社（当社の手配代行者を含む）と提携する宿泊施設および運送機関等の旅行サービスの提供を受けるために、旅行業約款（募集型企画旅行契約の部）に基づき、当社が旅行サービスを企画し、実施するサービスである。

2. 企画旅行実施サービスの内容および条件は、本規約等のほか、別途当社から利用者に対して交付または提示する旅行業約款（募集型企画旅行契約の部）および旅行条件書（本章において総称して「旅行契約」という）の定めるところによる。

3. 企画旅行実施サービスで紹介する「DMM TRAVEL」に掲載された情報は、宿泊施設・運送機関等より提供されたものであり、旅行契約に基づき当社が責任を負うべきものを除き、その情報の真偽、正確性、有用性、信頼性等につき一切の責任を負わない。

第27条（企画旅行実施サービスにおける旅行契約とその変更・解除）

1. 旅行契約は、旅行条件書の定める時点で成立するものとし、当社は旅行契約の成立を条件に、予約内容に応じた旅行サービスを実施するものとする。

2. 利用者は、企画旅行実施サービスを利用して予約した場合、当社から予約後に配信される予約完了メールの内容を確認するとともに、「DMM TRAVEL」内の各利用者向けの「予約確認ページ」で、予約が完了していることを必ず確認するものとする。

3. 利用者は、旅行契約の定めに従い、旅行日程、旅行サービスの内容、その他予約内容の変更を行い、または予約の全部もしくは一部を解除すること（本章において総称して「変更等」という）を求めることができる。

4. 変更等により利用者が負担すべき変更料、取消料、違約料、業務取扱手数料その他の金額（以下「変更料等」という）については、旅行契約に従うものとし、利用者は、変更等を行う前に旅行契約の変更料等に関する定めを必ず確認しなければならない。この場合、利用者は、当社所定の方法により必要な情報を入力し送信して、変更等を行うものとする。

5. 利用者が変更等を希望しない場合であっても、予約内容が本規約等、旅行契約、もしくは法令等に違反したまたは合理的に不適切である場合、当社は当該予約に関し変更等を行うことができるものとする。

6. 前項に基づく変更等により利用者に生じた損害・不利益について、当社は一切の責任を負わないものとし、また、変更等により取消料その他の負担が発生する場合であっても、利用者はその支払い義務を免れるものではない。

第28条（旅行代金の決済方法）

利用者は、旅行条件書の定める方法で旅行代金を決済するものとする。

第9章 企画旅行予約サービスの利用

第29条（企画旅行予約サービス）

1. 企画旅行予約サービスとは、当社と受託契約を締結した委託旅行業者（以下「企画旅行会社」という）が旅行業約款（募集型企画旅行契約の部）に基づき企画し実施する募集型企画旅行にかかる旅行契約を、当社が受託旅行業者として、企画旅行会社を代理して締結するサービスをいう。
2. 企画旅行予約サービスの内容及び条件は、別途利用者に対して交付または提示する企画旅行会社の旅行業約款および旅行条件書など（本省において総称して「旅行契約」という）の定めるところによる。
3. 企画旅行予約サービスで紹介する「DMM TRAVEL」に掲載された情報は企画旅行会社より提供されたものであり、当社は、その情報の真偽、正確性、有用性、信頼性等につき一切の責任を負わない。
4. 「DMM TRAVEL」に掲載された企画旅行商品の内容及び条件は、同一内容のサービスについて他のサイト、旅行代理店等が提示している条件と異なる場合があり、当社は、「DMM TRAVEL」において掲載された条件が利用者にとって最も有利な条件であることを保証するものではない。

第30条（企画旅行予約サービスにおける旅行契約とその変更・解除）

1. 利用者は、企画旅行を予約した場合、当社から予約後に配信される予約完了メールの内容を確認するとともに、「DMM TRAVEL」内の各利用者向けの「予約確認ページ」で、予約が完了していることを必ず確認するものとする。
2. 利用者は、旅行契約の定めに従い、旅行日程、旅行サービスの内容、その他予約内容の変更を行い、または予約を解除すること（本章において総称して「変更等」という）を求めることができる。
3. 変更等により利用者が負担すべき変更料、取消料、違約料、業務取扱手数料その他の金額（以下「変更料等」という）については、旅行契約に従うものとし、利用者は、変更等を行う前に旅行契約の変更料等に関する定めを必ず確認しなければならない。
4. 利用者が変更等を希望しない場合であっても、予約内容が本規約等、旅行契約、もしくは法令等に違反しまたは合理的に不適切である場合、当社または当該企画旅行会社は自ら当該予約に関し変更等を行うことができるものとする。
5. 前項に基づく変更等により利用者に生じた損害・不利益について、当社および企画旅行会社は一切の責任を負わないものとし、また、変更等により取消料その他の負担が発生する場合であっても、利用者はその支払い義務を免れるものではない。

第31条（旅行代金の決済方法）

利用者は、当社が定める方法で旅行代金を決済するものとする。

2018年10月1日 制定

2020年4月1日 改定

以上