

第1章 総則

第1条(適用)

- 本利用規約(以下「本規約」といいます)は、【イーマッチング株式会社】(以下「当社」といいます)が提供するマッチングサービス「【トラベラーズガイド Traveler's Guide】」(以下「本サービス」といいます)の利用に関する一切の事項に適用されます。
- 利用者は、本規約に同意した上で本サービスを利用するものとします。

第2条(定義)

本規約において、次の各号に掲げる用語は、当該各号に定めるところによります。

- 本サービス**: 当社が運営する、旅行者とガイドをマッチングし、旅行サービスを提供するプラットフォーム「【トラベラーズガイド Traveler's Guide】」
- 利用者**: 本サービスを利用する全ての個人および法人(旅行者およびガイドを含む)
- 旅行者**: 本サービスを通じてガイドにサービスの提供を依頼する目的で登録した利用者
- ガイド**: 本サービスを通じて旅行者に旅行関連サービスの提供を行う目的で登録した利用者
- サービス取引**: 旅行者とガイドとの間で締結される個別のサービス提供契約

第3条(本サービスの概要)

本サービスは、旅行者とガイド間のサービス取引を支援するためのプラットフォームを提供するものであり、当社自身が旅行サービスを提供するものではありません。当社は、サービス取引の当事者とはならず、サービス取引上の責任は、旅行者とガイドの間で解決されるものとします。

第2章 登録およびアカウント

第4条(利用登録)

本サービスの利用を希望する者(以下「登録希望者」といいます)は、利用規約に同意した上で、当社が定める方法により登録申請を行い、当社の承認をもって登録が完了します。

第5条(禁止事項および利用停止・登録抹消)

- 利用者は、本サービスの利用にあたり、次の各号のいずれかに該当する行為、または該当すると当社が判断する行為をしてはなりません。
 - 直接取引の禁止**: 本サービスを介さずに、利用者間で直接契約や金銭のやり取りを行う行為、またはそれを勧誘する行為。
 - 法令、公序良俗に違反する行為。
 - 他の利用者、第三者、または当社に損害を与える行為。
 - 虚偽の情報や不正確な情報を登録または投稿する行為。
 - 本サービスの運営を妨害する行為。
- 法令、公序良俗に反する行為、またはそのおそれのある行為。
 - 犯罪行為またはこれを助長する行為、またはそのおそれのある行為。
 - 自殺、自傷行為を誘引・助長する表現、または薬物の不適切な利用を誘引・助長する行為。

- 第三者の著作権、商標権、特許権、プライバシー権、肖像権、名誉等の権利を侵害する行為。
- システムへの不正アクセス、またはアクセスを試みる行為。
- 本サービスの運営を妨害する行為、またはそのおそれのある行為(過度な負荷をかける行為、スパム行為、ボット利用など)。
- 有害なコンピュータプログラム、ウイルス等を発信または流布する行為。
- 他の会員のID、パスワード、個人情報を不正に利用または取得する行為。
- 本サービス外での取引(「サイト外取引」または「わい曲取引」)を誘引・示唆する行為。
- 詐欺、ねずみ講、マルチ商法、チェーンメール等の勧誘。
- C2C取引特有の規制(違法物品の排除)
- 法令で販売が禁止されている物品、サービス、または権利の出品・取引。
- 盗品、偽造品、著作権等を侵害する物品の出品・取引。
- わいせつな表現(児童ポルノ、性器描写等)を含む物品、サービス、情報の出品・投稿。
- 取引・決済に関する、トラブル、マネーロンダリング等の犯罪。
- 法律/犯罪盗品、違法薬物、危険物、偽ブランド品等の違法な物品の売買や交換を目的とした取引の提案・実行。
- 公序良俗的なサービスやわいせつな行為、違法なギャンブル、その他犯罪につながる可能性のある活動を伴うガイドサービスの提供・要求。
- ガイド法令/資格法律で義務付けられているにもかかわらず、通訳案内士等の必要な資格を持たずに有償でその業務を行うこと(例:資格がないにも関わらず、特定の地域で専門的な歴史解説を有償で行う)。
- ガイド運転/交通旅客自動車運送事業の許可がないにもかかわらず、有償で自家用車による送迎やツアーを実施すること(白タク行為の禁止)。
- 利用者双方または第三者の生命、身体に危害を加えるおそれのある行為、またはその行為を誘発・教唆する行為。
- 全利用者の人権人種、国籍、信条、性別、社会的身分、病歴等を理由とする差別的表現や行為。
- 不正行為・セキュリティ・個人情報保護に関する禁止行為。
- 取引マッチング後に、手数料を免れる目的で、サイトの決済機能を通さず、銀行振込や現金等で直接ガイド料のやり取りを行うことを提案・実行する行為。
- 全利用者なりすまし他人の氏名、住所、連絡先等を不正に利用して登録を行う行為、または他人になりすまして取引を行う行為。
- 全利用者連絡先の不正取得、ガイドサービスとは無関係に、相手方の電話番号、メールアドレス、SNSアカウント等の個人情報をしつこく聞き出そうとする行為。
- 当システムに対し、過度な負荷をかける行為(スパム行為、自動ツールによる大量アクセスなど)、または不正にデータを改ざんしようとする行為。
- 相手方に対するストーカー行為、執拗なメッセージ送信、または性的な嫌がらせ(セクシャルハラスメント)を行うこと。
- 相手方の許可なく、プライベートな写真や動画を撮影・録音し、またはインターネット上に公開すること。
- 利用者虚偽情報プロフィール情報や提供/要求するサービス内容について、事実と異なる虚偽の情報を記載する行為(例:ガイド経験を詐称する、旅行者が特定の疾患を隠蔽する)。
- 取引の意思がないにもかかわらず、大量の予約や問い合わせを繰り返し行う悪質な嫌がらせ行為。
- 本サービスを利用して、当社の許可なく他のサイトやサービスへの誘導、または本サービスと関係のない広告、宣伝を行う行為。
- ガイドがサービス提供後に、事前に提示した料金以外の不当な追加料金を要求する行為。

3. 当社は、利用者が前項の禁止事項に違反した場合、その他当社が不適当と判断した場合、事前に通知することなく、当該利用者の利用停止、登録抹消、またはサービス取引の取り消しを行うことができるものとします。

利用者が本サービスに投稿・アップロードしたコンテンツ(画像、文章等)の著作権は、利用者に帰属するものとする。ただし、利用者は当社に対し、当該コンテンツを本サービスの運営、プロモーション、改善に必要な範囲で無償かつ非独占的に利用(複製、公衆送信、二次利用等を含む)する権利を許諾するものとする。

当社は、投稿コンテンツが本規約に違反する場合、または法令に違反する場合、その他の合理的な理由により不適切と判断した場合、利用者に通知することなく当該コンテンツを削除できるものとする。

4. 本サービスは、利用者間の取引を仲介する場を提供するものであり、利用者間の契約の当事者とはならない。取引に関する一切の責任は、取引当事者である利用者が負うものとし、当社は一切の責任を負わない。
* 通信回線やコンピュータ等の障害によるシステムの中止・遅滞・中止、データの消失、不正アクセス等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。
利用者が本規約に違反し、または不正もしくは違法な行為によって当社に損害を与えた場合、当社は当該利用者に対して損害賠償を請求することができる。

第3章 サービス取引と決済

第6条(サービス取引の成立)

サービス取引は、旅行者がガイドの提示するサービスに申し込み、お互いがメッセージ交換して納得した、ガイドへの報酬金額を、

先ず、旅行者が当社の銀行口座に振込して、その振込完了エビデンス(銀行の振込完了画面のコピー)を本サービスでアップロードして、注文確定とする。

次に、ガイドが、旅行者がアップロードした振込完了エビデンスを参照して、注文確定した時点で成立するものとします。

★ 現地でのサービス完了後、旅行者の評価が入力された時点、あるいは、案内実施日から 10 日後までにクレーム等の連絡が無かった場合、案内実施日から 20 日以内に、当社からガイドの銀行口座に、ガイドへの報酬金額が振込まれます。

★ 旅行者は注文確定時に、990 円(当社からガイドへの振込代行手数料)を、ガイドへの報酬金額にプラスして、当社の口座へ振込して下さい。

第7条(料金および支払)

1. 本サービスは、全て、無料で利用できます。

当社は、旅行者またはガイドから、利用料金は頂きません。

2. 旅行者およびガイドは、日本法人の銀行に日本円の口座を所有して、その口座で日本円の入出金と振込ができることが前提条件です。

3. 銀行振込にかかる手数料

旅行者は、注文確定時に銀行振込する場合、990 円(当社からガイドへの振込代行手数料)は、旅行者が負担するものとします。

旅行者都合によるキャンセルの場合、(ガイドへの報酬金額 - ガイドへの保証金額 - 1,980 円)を、当社か

ら旅行者へ返金するため、返金用の 990 円(当社から旅行者への振込代行手数料)は、旅行者が負担するものとします。

(キャンセル時の返金条件)

(旅行者都合によるキャンセル)

旅行者が注文確定時に、ガイドへの報酬金額 プラス 990 円(当社からガイドへの振込代行手数料)を、当社の銀行口座に振込します。

当社はガイドへの報酬金額から、保証金額をガイドに振込した後、旅行者へは残金(ガイドへの報酬金額 — ガイドへの保証金額 — 1,980 円(当社からガイドと旅行者の双方への振込代行手数料))を返金します。

★ この場合、旅行者は振込代行手数料を 1,980 円(注文確定時に 990 円、返金時に 990 円)、負担することとなります。なお、旅行者への残金が、990 円以下の場合、旅行者への返金はできません。

(ガイド都合によるキャンセル)

旅行者が注文確定時に、ガイドへの報酬金額 プラス 990 円(当社からガイドへの振込代行手数料)を、当社の銀行口座に振込した場合、当社はガイドへの報酬金額のみ(この場合、990 円は当社から旅行者への振込代行手数料として使用)を旅行者へ返金します。

第 4 章 免責事項

第 8 条(免責)

1. 当社は、本サービスに関連して発生した旅行者とガイド間の紛争、損害などについて一切責任を負いません。
2. 本サービスが提供する情報は、正確性、完全性、信頼性を保証するものではありません。
3. 当社は、本サービスの停止、中断、廃止によって利用者に生じた損害について、一切責任を負いません。

第 5 章 その他

第 9 条(本規約の変更)

当社は、必要と判断した場合には、利用者に事前に通知することなく本規約を変更できるものとします。変更後の本規約は、本サービス上に掲載された時点から効力を生じるものとします。

第 10 条(準拠法および管轄裁判所)

本規約の解釈にあたっては日本法を準拠法とし、本サービスに関する一切の紛争については、【イーマッチング株式会社】の本店所在地を管轄する裁判所を専属的合意管轄裁判所とします。

II. 【トラベラーズガイド Traveler's Guide】ご利用ガイドライン

本ガイドラインは、利用規約に基づき、旅行者とガイドが安全かつ円滑に本サービスを利用するための具体的なルールを定めるものです。

1. 取引に関する基本原則

- **サービス内容の明確化:** ガイドは、提供するサービスの内容、料金、所要時間、キャンセル条件、集合場所などを明確に提示しなければなりません。
- **事前のコミュニケーション:** 旅行者とガイドは、注文確定前にメッセージ機能などを利用して、不安な点や疑問点を解消し、双方合意の上で取引を開始してください。
- **サービスの実施:** ガイドは、成立したサービス取引の内容に従い、責任をもってサービスを実施してください。

2. 禁止事項(特に重要なもの)

利用規約 第5条に定める事項に加え、特に以下の行為を固く禁止します。

- **不適切な行為:**
 - 旅行者を騙したり、不当に高額な料金を要求したりする行為。
 - 相手の人格を否定するような誹謗中傷、ハラスメント行為。
 - 法令や現地(旅先)のルール・慣習に違反するようなサービスを依頼・提供する行為。
 - **個人情報の不適切な取り扱い:**
 - 取引に必要な範囲を超えて、相手の個人情報(パスポート情報、クレジットカード情報など)を要求する行為。
 - 相手の同意なく個人情報を第三者に開示する行為。
- 特に、「移動手段(車)」と「手配行為(予約)」において、知らずに法律違反に関与してしまうリスクがあります。

① 白タク行為(道路運送法違反)のリスク

国の許可なく、有償で自家用車を使って人を運ぶ行為は「白タク行為」として日本を含む多くの国で禁止されています。

- **事故時の保険適用外:** 違法行為中の事故となるため、ガイドが加入している自動車保険が下りず、治療費や賠償金が支払われない可能性が高いです。
- **検挙・拘束:** 現地警察に摘発された場合、同乗している旅行者も事情聴取を受けたり、スケジュールが破綻するリスクがあります。

対策: 移動は必ず「公共交通機関」か「正規のタクシー・配車アプリ(Uber 等)」を利用してください。「車出せますよ」という提案には安易に乗らないことが賢明です。

② 旅行業法違反(無登録営業)のリスク

ガイドは旅行業者ではないため、「旅行の手配」を代行することは法律で制限されています。

- **NG 行為:** ガイドが報酬を得て、あなたの代わりに「ホテルを予約・決済する」「鉄道や航空券を手配する」こと。
(※これは旅行業法に抵触する可能性があります)
- **OK 行為:** 現地での「レストラン予約」や、予約のための「通訳サポート」、予約サイトの「使い方のレクチャー」。

リスク: 手配ミスがあった場合、旅行業協会のような補償制度がないため、返金や代替手配が受けられない可能性があります。

③ ビザ・労働法違反のリスク

内容: ガイドがその国で「就労可能なビザ」を持っているとは限りません(学生ビザや駐在家族ビザなど、就労が禁止・制限されている場合があります)。

リスク: 現地当局により不法就労とみなされた場合、ガイド中にガイドが拘束され、旅行者が現場に取り残されるリスクがあります。

④ 「言った言わない」のトラブル防止

旅行者とガイドの個人間取引であるため、「言った言わない」のトラブルが最も多いです。注文確定前のメッセージで以下を明確に確認し、証拠として残してください。

- ガイド自身の食事代・交通費はガイド料に含まれているか？(通常は旅行者が負担するケースが多いです)
- 時間超過した場合の延長料金はいくらか？

トラブル例: 現地で Wi-Fi が繋がらず、ロコと合流できない。

対策: 待ち合わせは「駅の改札」など曖昧な場所ではなく、「〇〇ホテルのロビー」「〇〇店の入口前」など具体的で安全な場所にする。当日の緊急連絡手段(現地で使える電話番号や LINE 等)を、注文確定後に必ず交換しておく。

⑤ 損害賠償・保険の準備(推奨)

トラベラーズ・ガイドはあくまで「出会いの場」を提供するだけであり、サービス中の事故や怪我に対して保険を提供していません。

予防:

- **海外旅行保険への加入:** 必ずご自身で十分な補償額の保険に入ってください。
- **免責の確認:** 「万が一の事故の際、ガイド個人への賠償請求は現実的に難しい」という点を理解して利用する必要があります。

★ 総括

旅行者とガイド間のサービス取引を支援するためのプラットフォームを提供するものであり、当社自身が旅行サービスを提供するものではありません。当社は、サービス取引の当事者とはならず、サービス取引上の責任は、旅行者とガイドの間で解決されるものとします。

3. トラブル発生時の対応

- **自己解決の原則:** サービス実施中の問題や誤解が生じた場合、まずは当事者である旅行者とガイドの間で誠意をもって解決に努めてください。
- **当社への報告:** 当事者間での解決が困難な場合、または禁止事項に該当する重大な違反行為があった場合は、速やかに【イーマッチング株式会社】まで報告してください。当社は、事実確認の上、利用規約に基づき適切な対応を行います。

III. 【トラベラーズガイド Traveler's Guide】 キャンセルポリシー

本ポリシーは、本サービスを通じて成立したサービス取引の旅行者またはガイドのいづれかの都合によるキャンセル時の返金条件を定めるものです。

1. 旅行者都合によるキャンセル

旅行者が注文確定時に、ガイドへの報酬金額 プラス 990 円(当社からガイドへの振込代行手数料)を、当社の銀行口座に振込します。

当社はガイドへの報酬金額から、保証金額をガイドに振込した後、旅行者へは残金(ガイドへの報酬金額 — ガイドへの保証金額 — 1,980 円(当社からガイドと旅行者の双方への振込代行手数料))を返金します。

★ この場合、旅行者は振込代行手数料を 1,980 円(注文確定時に 990 円、返金時に 990 円)、負担することとなります。なお、旅行者への残金が、990 円以下の場合、旅行者への返金はできません。

2. ガイド都合によるキャンセル

旅行者が注文確定時に、ガイドへの報酬金額 プラス 990 円(当社からガイドへの振込代行手数料)を、当社の銀行口座に振込した場合、当社はガイドへの報酬金額のみ(この場合、990 円は当社から旅行者への振込代行手数料として使用)を旅行者へ返金します。

3. 銀行振込にかかる手数料

旅行者は、注文確定時に銀行振込する場合、990 円(当社からガイドへの振込代行手数料)は、旅行者が負担するものとします。

旅行者都合によるキャンセルの場合、(ガイドへの報酬金額 — ガイドへの保証金額 — 1,980 円)を、当社から旅行者へ返金するため、返金用の 990 円(当社から旅行者への振込代行手数料)は、旅行者が負担するものとします。

IV. 【トラベラーズガイド Traveler's Guide】プライバシーポリシー

【イーマッチング株式会社】(以下「当社」といいます)は、当社が提供するサービス「【トラベラーズガイド Traveler's Guide】」における個人情報の取扱いについて、以下の通りプライバシーポリシー(以下「本ポリシー」といいます)を定めます。

第1条(個人情報)

本ポリシーにおいて「個人情報」とは、個人情報保護法に定める「個人情報」を指し、氏名、住所、電話番号、メールアドレス、決済情報(銀行口座情報など)、サービス利用履歴など、当該情報単体または他の情報と容易に照合することで特定の個人を識別できる情報を指します。

第2条(個人情報の取得と利用目的)

当社が個人情報を取得・利用する目的は、以下の通りです。

1. 本サービスの提供・運営のため(旅行者とガイドのマッチング、サービス取引の履行、決済処理など)。
2. 本人確認および不正利用の防止のため。
3. お問い合わせへの対応やサービスに関する連絡のため。
4. メールマガジンやキャンペーンなど、当社または提携事業者のサービスに関する情報提供のため。
5. サービスの改善、新サービスの開発、および統計データの作成のため。

第3条(個人情報の第三者提供)

当社は、次に掲げる場合を除いて、あらかじめ利用者の同意を得ることなく、個人情報を第三者に提供することはありません。

1. 法令に基づく場合。
2. 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
3. サービス取引の履行に必要な範囲で、取引の相手方(ガイドまたは旅行者)に開示する場合。
4. 決済処理のために、決済代行会社に提供する場合。
5. その他、個人情報保護法その他の法令で認められる場合。

第4条(個人情報の開示、訂正、利用停止など)

当社は、本人から個人情報の開示、訂正、利用停止を求められたときは、本人からの請求であることを確認した上で、速やかにこれに対応します。

第5条(Cookieの使用について)

本サービスでは、利用者の利便性向上、および統計的な利用状況の把握のためにCookieを使用することができます。利用者はブラウザの設定を変更することでCookieの使用を拒否することができますが、その場合、本サービスの一部機能が利用できなくなる場合があります。

第6条(お問い合わせ窓口)

本ポリシーに関するお問い合わせ、個人情報の開示請求などは、以下の窓口までお願いいたします。

運営者名	【イーマッチング株式会社】
サイト名	【トラベラーズガイド Traveler's Guide】

運営者名	【イーマッチング株式会社】
担当部署	【WEBサービス部】
連絡先	【info@e-travel.site】