

コンテンツガイドライン

最終更新日：2024 年 2 月 13 日

旅行者と当社のパートナーによって作成された口コミやコンテンツは、旅行者のコミュニティの貴重な情報源になっています。そのためサイトやアプリに掲載されるコンテンツが正確かつ有益で、安全であることは、私たち、そして旅行者にとって重要な要素となります。

口コミ、写真、コメント、掲載情報を含め、投稿者や他の利用者が送信またはその他の方法で寄稿するコンテンツは、本ガイドラインに準拠していなければなりません。本ガイドラインは、利用規約 や プライバシーステートメントを始めとする、当社の広範なポリシーおよび規約の一部であり、送信していただいたコンテンツを当社で使用する際の許諾に関する規約は、それらのポリシーおよび規約に詳しく規定されています。

本ガイドラインは随時更新され、最終更新日はこのページの一番上に記載されています。



概要

私たちは旅行者にとって、信頼できる口コミが重要であると認識しています。当社のサイトにお寄せいただく口コミは正確であること、実体験に基づく適切な情報を含んでいること、そして本コンテンツガイドラインに沿ったものである必要があります。

当社は、お寄せいただいたすべての口コミを審査しており、フライト、宿泊、レンタカー、アクティビティなどの旅行サービスを予約または提供したことのある方のみが、その体験について口コミを投稿できるよう合理的な手段を講じています。

すべての口コミは肯定的であれ否定的であれ、本ガイドラインに準拠している限り、公開、掲載されます。

当社に提出されず、直接審査されなかったレビューには、その旨が明記されます。

フィードバックは、リアルタイムで送信できる場合もあります。つまり、当社のサイトまたはアプリ経由で予約したホテルやフライトレンタカー、アクティビティについてのご意見をその場でご提供いただけます。

口コミの審査

当社は、旅行者から送信された口コミを自動化ツールを使用して審査し、本ガイドラインに準拠していないコンテンツを特定します。違反している可能性があるツールによって判断された場合、コンテンツはさらに人間のモデレーターに送られて、手作業による審査が行われることもあります。本ガイドラインに違反していることが判明した口コミは、当社のサイトにもアプリにも公開されません。当社の審査プロセスによって口コミが却下された場合、該当する具体的な理由とともに、投稿者にメールでその旨が通知されます。一部のケースでは、再審査のために口コミを再送する機会が投稿者に与えられます。

口コミの参加資格と削除

参加資格

当社のサイトまたはアプリで公開される口コミは、以下の基準を満たしている必要があります。基準を満たしていない口コミは当社で拒否または削除することができます。

- 口コミが、滞在、レンタカー、アクティビティから 6 か月以内に送信されていること。同じ宿泊施設について複数の口コミを送信した場合は、最新のものが使用されます。
- ご自身が所有、管理、またはその他の方法で関わっている宿泊施設の口コミは無効。
- 口コミが実体験に基づいていること。求めに応じて、十分な証拠（たとえば、口コミの対象となる宿泊施設に滞在した証拠、または相手方の対応の遅れから滞在に至らなかった証拠）をご提出いただく必要があります。

口コミの削除

当社は、以下の場合、口コミを却下または削除することがあります。

- 口コミに氏名や住所など、他人に関する個人情報が含まれている。
- 口コミが虚偽である、または不正に提供されたものであることが確認された。
- 口コミに攻撃的、違法、または本ガイドラインに定める禁止事項が含まれている。

当社は、否定的な内容であることのみを理由として口コミを削除することはありません。滞在を試みた旅行者に客室が提供されなかったという内容や、旅行者が予定より早く出発したという内容でも、宿泊施設に関する口コミを当社が削除することはありません。

旅行サービスの口コミ

宿泊施設に関する口コミ

宿泊施設をご予約いただいたお客様には、その滞在についての口コミを投稿するよう促すメールまたはプッシュ通知が送信されます。口コミを投稿する場合、入力を終えた各セクション（清潔さやサービスに対する個別の評価など）は順次自動的に送信されます。

インセンティブ

当社は、口コミを投稿していただくために随時、インセンティブを旅行者に提供する場合があります（将来の旅行で利用できる割引特典または特典ポイントのバウチャーなど）。口コミが公平かつ正直なものであることは当社にとって重要であるため、送信された口コミが否定的なものであるか肯定的なものであるかにかかわらずインセンティブは提供されます。

評価

口コミの対象となる宿泊施設の総合評価は、旅行者が 1 ～ 5 または 1 ～ 10 の分かりやすい尺度で提供できます。宿泊施設の口コミの評価を算出するにあたって、当社は受け

取ったすべての評価を 10 点満点で換算し、公開された口コミをすべて合算し、それを公開された口コミ評価の総数で割ります。

旅行者は、清潔さ、スタッフ、朝食、ロケーションなど、宿泊施設や滞在の特定のポイントや特徴について個別の評価を送信することもできます。総合評価とこれらの個別の評価は、旅行者が別々に送信するため異なる場合があります。

旅行者に最新かつ有益な情報を提供するため、宿泊施設の口コミは 3 年後に削除されます (寄せられた口コミの件数がごく限られている場合を除く)。

パートナーの返信

宿泊施設のパートナーは、口コミに返信することができます。これにより、宿泊施設のパートナーは指摘された問題に対処し、改善策や宿泊施設の改良を強調することができます。当社が宿泊施設のパートナーに口コミ投稿者との直接の接触を促すことはありません。

口コミが本ガイドラインに定める基準や要件を満たしていないと宿泊施設のパートナーが率直に考える場合、そのパートナーは、パートナー サービス ツールを通じて口コミの異議申立書を当社に送信するか、またはカスタマーサービスに連絡することができます。また、宿泊施設のパートナーが変わるか大規模な改修が完了している状況で、当社が宿泊施設のパートナーから要請を受けて口コミの削除を検討することもあります。

当社が、口コミ投稿者やその活動に関する個人情報を宿泊施設のパートナーと共有することはありません。

Vrbo

当社の Vrbo サイトやアプリを通じて送信されたバケーションレンタルの口コミについて、当社の審査プロセスは、いくつかの特定の機能を有しています。当社は「相互評価システム」を採用しています。

- 旅行者またはパートナーのいずれかが口コミ / 評価を送信すると、その他方には口コミ / 評価を送信するための期間として 14 日間の猶予期間が与えられます。
- それぞれの口コミ / 評価は、(当社の全体的なコンテンツガイドラインに準拠していれば) 同時に公開されます。
- 最初の口コミ / 評価が送信されてから 14 日が過ぎても、もう一方の当事者から口コミ / 評価が送信されなかった場合、当社は送信された口コミ / レビューを公開します (その滞在に関してそれ以上の口コミ / 評価を送信することはできません)。

レンタカーに関する口コミ

レンタカーをご予約いただいたお客様には、そのレンタルについての口コミを投稿するよう促すメールまたはプッシュ通知が送信されます。

当社は、送迎と車両サービスについて良かったか悪かったかを旅行者に尋ねます。その後、その 2 点に対する肯定的または否定的なフィードバックに基づいて累積評価を作成します。

また、旅行者は送迎の場所や時間、車両の状態など、レンタルの特定のポイントについ

て肯定的または否定的な評価を送信することもできます。総合評価とこれらの個別の評価は、旅行者が別々に送信するため異なる場合があります。

一般に、レンタカー事業者に対する顧客の好意的な評価の全体的な割合は、その事業者が提供したレンタルに基づいて表示されます。旅行者に最新かつ有益な情報を提供するため、レンタカーの口コミは 12 か月後に削除されます。

現地のアクティビティや観光スポットに関する口コミ

アクティビティをご予約いただいたお客様には、その体験についての口コミを投稿するよう促すメールまたはプッシュ通知が送信されます。

全体またはヘッドラインの口コミ評価は、公開された口コミのうち、関連したすべての最終評価の単純平均です。

未審査の口コミ

当社に直接送信されたものではなく、また当社によって審査もされていない口コミや口コミ評価が掲載される可能性もあります。

Vrbo

Vrbo の口コミの中には、旅行者が当社のサイトやプロセスを経ずに、当社と提携するいずれかの宿泊施設のパートナーに直接口コミを送信したものや、以前の審査プロセスに従って Vrbo に送信されたものもあります。そうした口コミは、本ガイドラインに記載の審査プロセスでは確認されません。それでも口コミは掲載される場合があります。そのような口コミが公開基準を満たすためには、以下のどちらかに該当する必要があります。

- 宿泊施設のパートナーから提供されたもの。宿泊施設のパートナーは、当社の全体的なコンテンツガイドラインを満たした審査済みの口コミのみを当社と共有することが義務付けられています。
- 当社の以前の審査プロセスに沿って Vrbo に送信されたもの。以前の審査プロセスでは、当社と提携するいずれかの宿泊施設を予約する際に取得した有効な予約コードが求められていました。

上記に該当する Vrbo の口コミにはいずれも、当社の口コミの表示において明確にマークが付されています。

Viator と Get Your Guide のアクティビティに対する口コミ

当社による審査が済んだアクティビティの口コミに加え、有名旅行サイト Viator や Get Your Guide と提携して収集したアクティビティの口コミも掲載されます。Viator や Get Your Guide から収集された口コミを当社が審査することはありませんが、当社のサイトまたはアプリで公開される口コミは、当社の全体的なコンテンツガイドラインを満たしている必要があります。

これらの口コミは、Viator または Get Your Guide から収集されたものであることを明記したうえで表示されます。

他の旅行ウェブサイトからの口コミ評価

当社のサイトに登録して間もない宿泊施設など、当社のサイトやアプリで予約したお客様からの口コミがまだ存在しない施設もあります。こうした宿泊施設については、当社サイトに口コミが投稿されるまで、他社の大手旅行サイトの口コミから平均評価を算出し表示しています。このように他のウェブサイトで収集された口コミについては、文章によるコンテンツは一切表示されません。

他のサイトからの口コミが当社の基準を満たしているかどうかを審査することはできませんが、これらの口コミ評価は他社の大手旅行サイトからインポートされたものです。他社サイトの口コミが 5 段階評価の場合は、当社サイトにおける口コミ評価に合わせるために 2 倍で換算されます。

当社の口コミの表示には、他社の旅行サイトから取り込まれた口コミ評価であることが明記されます。

基本コンテンツガイドライン

禁止コンテンツ

当社のサイトまたはアプリにおいて、誤解を招く、有害、または攻撃的なコンテンツは禁止されています。以下の内容を含むコンテンツを公開用に送信することはできません。

- 目的に直接関係のないコンテンツ。たとえば、宿泊施設リストは対象施設にのみ関連するものでなければならず、また、宿泊施設リストから他社のウェブサイトにはユーザーを誘導してはなりません。また、プロフィールの説明はご自身に関するものであることが必要です。
- 他のユーザーへの広告 (他の宿泊施設の予約を呼びかけるなど)
- 違法な記述 (中傷的な内容を含む)、または掲載する法的権利を有しないその他の内容
- 不敬またはその他の不快なコンテンツ (ポルノ、わいせつ、不敬、違法、攻撃的、侮辱的、差別的、不愉快、脅迫的、暴力や危害を助長する、ヌードや性行為を描写する、その他「家族向けではない」コンテンツなど)
- 本人 (18 歳未満の子供の場合はその親または保護者) の同意のない、子供または第三者の写真または情報
- 個人情報 (電話番号、クレジットカード情報、住所、メールアドレス、特定の個人を識別できる情報など)
- 施設の料金、料金の範囲、その他口コミに含まれる料金に関する情報
- HTML タグ、URL、ハッシュタグ
- ウェブサイト、書籍、雑誌、新聞、またはその他の情報源からの引用
- 他者の著作権や商標などの知的財産権その他所有権を侵害するコンテンツまたは違法なコンテンツ

当社は、あらゆる場合において、当社の合理的な裁量により、コンテンツの適切性を決定する権利を保持することにご留意ください。本ガイドラインに定める要件を満たさない (または何らかの理由で当社が不適切と判断する) コンテンツを公開しないこと、または削除することは当社が選択できます。

コンテンツ制作のガイダンス

以下に、コンテンツを制作して送信する際に留意すべき点をいくつか挙げます。

- 実体験に基づいた内容を記入してください。公正で、独自性があり、有益で、詳細な内容としてください。
- 正しい文法で、良識のある内容としてください。
- 口コミおよび口コミに対する返信は、当社や当社のサービスにサポートを求めたり、クレームを伝える場所ではありません。サポートが必要な場合は、[カスタマーサポート](#) ページを参照してください。
- 盗用した内容や他人の経験を利用してはいけません。他の口コミ サイトや旅行サイトに掲載された内容をコピーして使用しないでください。

写真投稿ガイドンス

写真を投稿する際には、いくつかの技術的な側面に留意する必要があります。

- BMP、PNG、GIF、JPEG 形式の画像のみ追加できます。
- ファイルサイズ：最大 5 MB 未満
- 画像の大きさ：縦 60 ピクセル以上
- 画像の大きさ：横 60 ピクセル以上
- ロゴ、タイトル、ブランド名、プロモーション内容、その他の商業目的の内容は記載しないでください。

報告内容

当社サイトのコンテンツ

当社のサイトに掲載されたコンテンツが違法である、または本ガイドラインに違反する可能性があると思われる場合は、カスタマーサポートまでご連絡ください。当社のサイトまたはアプリにログインしている場合は、公開された各口コミの横にある「口コミを報告する」フラグをクリックすることで、問題のある口コミを報告することもできます。