

KIX Concierge Service 使用协议

（目的和定义）

第 1 条 KIX Concierge Service 使用协议（以下简称“本协议”）的目的是：当 KIX Concierge Service（以下简称“礼宾服务”）的乘客（以下简称“乘客”）使用关西机场零售服务株式会社（以下简称“本公司”）或者受其委托的第三方所提供的礼宾服务时，对于所需的事项进行规定。

2.礼宾服务是指，在第 1 航站楼（以下简称“T1”）国际航线区域出境或入境时专职人员出来迎接，同行至登机手续处、安检处、登机口等并提供向导的服务。

（接受协议）

第 2 条 乘客在接受本协议的前提下预订并使用礼宾服务。

（使用申请）

第 3 条 申请礼宾服务的方法是，乘客从关西国际机场官方网站的 KIX Concierge Service 专用页面（以下简称“专用页面”）下载使用申请表，填写必要信息后发送至下述电子邮件地址。

kixconciergeservice@rs.kansai-airports.co.jp

2.原则上，预订期限为使用日期的前 30 个至 4 个工作日。

（预订成立）

第 4 条 当本公司向乘客发送预订完成的电子邮件时，则视为礼宾服务的预订成立。

（预订的变更和取消）

第 5 条 乘客如需更改或取消预订，应在使用日期与时间的至少 72 小时之前通过第 4 条中列出的联系方式进行联系。在这种情况下，乘客原则上需要向本公司支付以下预订变更/取消费用。

请注意，预订的变更/取消费用根据变更内容以及是否使用可选服务而有所不同。另外，如果有本公司代替乘客安排的其他公司服务（包括但不限于出租车或搬运服务的预订），则遵循相应其他公司的取消政策等。

使用日期与时间前 24 小时以内：100%

使用日期与时间前 72 小时至 24 小时：50%

使用日期与时间前 30 天至 72 小时：0%

（礼宾服务内容等）

第 6 条 以下人员不能享用礼宾服务。

（1）根据所搭乘航空公司的规定，不允许单独登机的乘客

（2）需要以下护理服务的乘客

①如厕移动护理

②排泄护理

③更衣护理

④用餐护理

⑤超出合理范围的长时间服务

2.当乘客出入境时，本公司不会陪同乘客通过或进入海关、出入境管理局、检疫检查台等。

3.本公司在 T1 国际航线区域以外不提供礼宾服务，但这不适用于应乘客要求而提供的额外收费服务。

4.乘客可以使用礼宾服务的时间是，从使用日期与时间起，出境时最多为 3 小时，入境时最多为 2 小时，包括因天气等不可抗力造成的航班延误等情况。但是，如果乘客在第 8 条规定的服务费缴纳期限前支付以下条款上规定的延长费用，则在该期限之后可以继续使用礼宾服务。

（关于接受 CIQ<海关、出入境管理、检疫>检查/审查的义务）

第 7 条 乘客有义务在关西国际机场内接受 CIQ 检查/审查，这包括提交所需文件、遵循检查官的指示以及提供检查/审查所需的信息。

2.在 CIQ 区域内，乘客和礼宾人员之间不得交换物品。但是，在人道主义情况下，则不在此限。

（费用）

第8条 礼宾服务的费用如下：

（单位：日元，含税）

费用	国际航班出境		国际航班入境	
	基本费用	延长费用 （每1小时）	基本费用	延长费用 （每1小时）
乘客 1位（STAFF 1名）	88,000	29,700	66,000	29,700
乘客 每增加1位 ※最多4位	22,000	7,700	16,500	7,700

※上述费用适用于3岁及以上的乘客。详情请联系第3条所示的咨询窗口。

※深夜和凌晨时段（22:00～7:00）将在上述费用的基础上加收25%。

请注意，费用中包括以下服务：

- （1）出境时：使用国际航线安检处的快速通道
- （2）出境时：使用本公司经营的 KIX Lounge Kansai
- （3）出境时：享受本公司经营的免税店优惠
- （4）接送时：使用礼宾服务专用停车位
- （5）出境/入境时：使用出入境检查处的优先通道
- （6）出境/入境时：协助运送行李，以礼宾部可搬运的数量为限（标准：机场行李手推车1台分量）

※对于礼宾部无法搬运的行李，请自行搬运或使用付费搬运服务。

（费用支付）

第9条 按照本公司指定的方式，乘客须于离使用日期与时间至少72小时前将前条规定的费用以日元支付至本公司专用账户。但是，年末年初、黄金周等长假期间，本公司会另行通知乘客付款日期。另外，本公司将在预订成立时向乘客明示专用账户。

（停止/中断使用）

第10条 有下列情形之一的，本公司可在没有任何事先通知或劝告的情况下，停止或中断其使用礼宾服务。

- （1）乘客违反本协议时
- （2）乘客以虚假信息预订礼宾服务时
- （3）本公司认为不可的其他情况时

（排除反社会势力）

第11条 如果发现乘客属于反社会势力（暴力团、暴力团成员等），或者符合下列情形之一的，本公司不需要任何通知，可以立即解除预订。

- （1）被认定为属于或参与反社会势力经营/控制的组织时
- （2）被认为以不正当的方式利用反社会势力，为自己或第三方获取不正当利益，或者给第三方造成损害时
- （3）被认为向反社会势力提供资金或便利的事宜上有关联时
- （4）自行或利用第三方提出暴力性要求或超出法律责任的不当要求，以及发出威胁性言行或实施暴力行为时
- （5）其他与前款等同的情形时

（预订受理的暂停）

第12条 如果出现以下任一情况，可以暂停受理礼宾服务的预订，并通过专用页面向乘客通知相关情况。但是，遇到紧急情况或不得已事由时，可以省略此类通知。另外，在这种情况下，无论出于何种原因，本公司对乘客或第三方遭受的任何损害概不承担责任。

- （1）定期或紧急进行系统维护或施工时

- (2) 系统发生不可避免的故障时
- (3) 因地震、火灾、停电、洪水、海啸、火山喷发、暴动、骚乱、战争或其他紧急事态而无法提供礼宾服务时
- (4) 相关政府机构提出要求时
- (5) 本公司认为不可避免的其他情况时

(个人信息保护)

第 13 条 本公司将按照以下方式处理从使用礼宾服务的乘客那里获取的个人信息：

1. 遵守法律法规等

本公司遵守有关个人信息保护的法律法规 / 准则（以下简称“法令等”），促进个人信息的保护。

2. 个人信息的获取

本公司通过合法、公正的方式获取个人信息。

3. 个人信息的使用目的

本公司将从使用礼宾服务的乘客那里获取的个人信息用于以下目的。另外，如果超出相应目的范围使用个人信息，则事先以妥善的方式征得乘客的同意。

(1) 为了提供礼宾服务

(2) 为了改进 / 增强礼宾服务或开发新服务

(3) 为了在必要时进行联系，例如发送有关礼宾服务的重要通知

4. 向第三方提供个人信息

除法令等有规定，否则未经本人同意，本公司不会将获取的个人信息提供给第三方。

5. 个人信息的安全管理

本公司为了防止个人信息的泄漏、丢失、损坏，采取必要且妥善的措施，安全地管理个人信息。

6. 个人信息的共同使用

〈关于共同使用的另一方〉

- 乘客搭乘的航空公司

〈共同使用的个人信息范围〉

- 乘客的姓名、预定搭乘日期、预定搭乘航班号

〈共同使用的目的〉

- 与“3. 个人信息的使用目的”相同。

〈共同使用的个人信息管理责任人〉

关西机场零售服务株式会社

(地址、代表人姓名等请参阅[公司简介](#)页面)

〈联系方式〉

KIX Concierge Service 专用窗口

kixconciergeservice@rs.kansai-airports.co.jp

7. 个人信息相关业务的外包

本公司在实现上述“3. 个人信息的使用目的”所需的范围内，有可能将个人信息的全部或一部分处理工作进行外包。在此情况下，本公司不仅充分审查承包商资质，而且签订合同时规定保密义务相关事项等，对承包商进行必要且妥当的监督。

8. 个人信息的公开等

如果本公司收到乘客提出的关于本人的个人信息公开、更正（更正、添加或删除）或停止使用（停用或删除）等要求，则验证本人之后，迅速进行处理。但请注意，如果乘客的要求被认为不合理、没有正当理由或本公司有其他拒绝更正的法律依据等，则可能无法满足要求。

另外，本公司将妥善、迅速地处理有关个人信息使用的投诉。

关于以上规定进行咨询或提出要求时，请联系至“9. 咨询窗口”。

9. 咨询窗口

KIX Concierge Service 专用窗口

kixconciergeservice@rs.kansai-airports.co.jp

（免责声明）

第 14 条 关于符合第 10 条、第 11 条或第 12 条的事宜，或因通信条件导致无法使用礼宾服务，或因设备故障或其他原因导致乘客预订数据丢失，从而对乘客或第三方造成损害时，本公司概不承担责任。

2. 本公司对乘客的责任仅限于以友善管理者的谨慎态度提供服务，以便乘客能够不受阻碍地利用礼宾服务。

3. 对于因使用礼宾服务而导致乘客遭受的损害（包括因与第三方之间的纠纷而造成的损害），或因无法使用全部或部分礼宾服务而导致乘客或第三方遭受的损害，本公司概不承担责任，但应归责于本公司的事宜除外。

4. 即使本公司因第 6 条第 2 项、第 3 项或第 4 项的事由，未能按乘客要求提供服务，对乘客遭受的损失或其他一切损害，也不承担任何责任。

5. 如果乘客对第 7 条所述义务未提供协助，本公司则对乘客或第三方遭受的损害不承担任何责任。

（协议事项）

第 15 条 如果乘客和本公司之间发生礼宾服务相关的问题，双方应真诚协商解决。

（管辖法院）

第 16 条 乘客和本公司之间关于本协议和礼宾服务发生诉讼时，则以大阪地方法院为第一审的专属协议管辖法院。

（准据法）

第 17 条 本协议和礼宾服务受日本法律管辖。

（协议的修订）

第 18 条 本公司可在不事先通知乘客的情况下修改本协议。本协议的修改将在修改后发布在专用页面时生效。

附则

本协议自 2025 年 5 月 1 日起施行。