

KIX Concierge Service 利用規約

(目的及び定義)

第1条 KIX Concierge Service 利用規約（以下「本規約」といいます。）は、KIX Concierge Service(以下「コンシェルジュサービス」といいます。)を利用するお客様（以下「お客様」といいます。）が、関西エアポートリテールサービス株式会社（以下「当社」といいます。）またはその委託を受けた第三者が行うコンシェルジュサービスを利用するにあたり、必要な事項を定めることを目的とします。

2. コンシェルジュサービスとは、第1ターミナル（以下「T1」といいます。）国際線エリアでの出発・到着の際に、専任スタッフが出迎え、搭乗手続き・保安検査場・搭乗ゲート等まで同行し、案内するサービスをいいます。

(規約の承諾)

第2条 お客様は、本規約を承諾の上コンシェルジュサービスを予約し、利用するものとします。

(利用申込)

第3条 お客様は、関西国際空港公式ホームページの KIX Concierge Service 専用ページ（以下「専用ページ」といいます。）から利用申込書をダウンロードし、必要事項を記載の上、以下のメールアドレスへ送信することで、コンシェルジュサービスを申し込むものとします。

kixconciergeservice@rs.kansai-airports.co.jp

2. 予約受付期間は、原則、利用日の 30 日前から 4 営業日前までとします。

(予約の成立)

第4条 当社からお客様に対し、予約完了の電子メールが送信された時点をもって、コンシェルジュサービスの予約が成立したものとします。

(予約の変更・キャンセル)

第5条 お客様は、予約内容の変更またはキャンセルをする場合は、利用日時の 72 時間前までに第4条の問合せ先に連絡するものとします。この場合、お客様には原則として以下の通り、予約変更・キャンセル料を当社にお支払いいただきます。

なお、予約変更・キャンセル料については、変更内容及びオプションサービス利用の有無によって異なるものとします。また、当社がお客様の代わりに手配した他社のサービス（タクシーまたはポーターサービスの予約を含みますが、これらに限られません。）がある場合は、当該他社のキャンセルポリシー等に基づくものとします。

利用日時の 24 時間前以降：100%

利用日時の 72 時間～24 時間前まで：50%

利用日時の 30 日前～72 時間前まで：0%

(コンシェルジュサービスの内容等)

第6条 以下の方は、コンシェルジュサービスの利用はできません。

- (1) 搭乗する航空会社の規定により、同伴者なしでの搭乗を認められないお客様
- (2) 以下の内容の介助サービスを必要とされるお客様

①トイレでの移乗介助

②排せつ介助

③着替えの介助

④食事介助

⑤合理的な範囲を超える長時間の対応

2. 当社は、お客様の出入国時等の税関・出入国管理局・検疫の検査台等への付き添いおよび立ち入りは行いません。

3. 当社は、T1 国際線エリア以外では、コンシェルジュサービスを行いません。ただし、お客様の要望により別途有料にて行うサービスにおいては、この限りではありません。

4. 天候等の不可抗力によりご搭乗便の遅延等が発生した場合を含め、お客様がコンシェルジュサービスを利用することができる時間は、利用日時から出発の場合は 3 時間まで、到着の場合は 2 時間までとします。ただし、第 8 条に定めるサービス料金の支払期日までに次条に定める延長料金を支払ったお客様は、当該時間を超えて、コンシェルジュサービスを利用することができるものとします。

(CIQ<税関、出入国管理、検疫>検査・審査への受検義務について)

第 7 条 お客様は関西国際空港内において CIQ 検査・審査を受検する義務があります。これには、必要な書類の提出、検査官の指示に従うこと、および検査・審査のために必要な情報を提供することが含まれます。

2. CIQ エリアにおいて、お客様とコンシェルジュ間で物品の授受を行わないものとします。ただし、人道的な状況においては、この限りではありません。

(料金)

第 8 条 コンシェルジュサービスの料金は以下の通りとします。

(単位：日本円 税込)

料金	国際線出発		国際線到着	
	基本料金	延長料金 (1 時間毎)	基本料金	延長料金 (1 時間毎)
お客様 1 名様 (STAFF 1 名)	66,000	22,000	38,500	19,250
お客様 1 名様追加毎 ※4 名まで	16,500	5,500	11,000	5,500

※上記料金は、3 歳以上のお客様が該当します。詳細は、第 3 条の問合せ先にお問い合わせください。

※深夜早朝時間帯 (22:00～7:00) は、上記料金に 25%加算します。

なお、料金には、以下のサービスが含まれます。

(1) 出発時：国際線保安検査場ファストレーンの利用

(2) 出発時：当社が運営する KIX Lounge Kansai の利用

(3) 出発時：当社が運営する免税店舗におけるご優待

(4) 送迎時：コンシェルジュサービス専用車駐車スペースの利用

(5) 出発・到着時：コンシェルジュが運搬できる量(目安：空港手荷物カート 1 台分)のお荷物の運搬サポート

※コンシェルジュが運搬できない分のお荷物については、お客様ご自身でお運びいただくか、有料のポーターサービスのご利用をお願いいたします。

（料金のお支払い）

第9条 お客様は、当社の指定する方法により前条に定めた料金を、利用日時の 72 時間前までに当社の専用口座へ日本円で支払わなければならないものとします。ただし、年末年始、ゴールデンウィーク等の大型連休時は、別途当社よりお客様に支払期日を通知します。なお、専用口座は、予約成立時に当社よりお客様に開示します。

（利用停止・中断）

第10条 当社は、お客様に次に掲げるいずれかの事由がある場合、何ら事前に通知または勧告することなく、コンシェルジュサービスの利用を停止または中断させることができるものとします。

- （1）お客様が本規約に違反したとき
- （2）お客様が虚偽の情報でコンシェルジュサービスを予約したとき
- （3）その他当社が不適当と判断したとき

（反社会的勢力の排除）

第11条 お客様が反社会的勢力（暴力団、暴力団構成員等）に該当することが判明し、または次の各号の一つに該当する事由がある場合、当社は何らの通知をせず、予約を即時解除することができるものとします。

- （1）反社会的勢力が経営・支配等する団体に所属または関与していると認められたとき
- （2）自らまたは第三者の不正の利益を図るもしくは第三者に損害を与える等の目的で、不当に反社会的勢力を使用したと認められるとき
- （3）反社会的勢力に資金等を提供し、または便宜を供する等の関与をしていると認められるとき
- （4）自らまたは第三者を使用して暴力的な要求行為、法的責任を超えた不当な要求行為、脅迫的な言動を行い、もしくは暴力を用いる等の行為を行ったとき
- （5）その他前各号に準ずるとき

（予約受付の一時的な中断）

第12条 当社は、以下の事項に該当する場合、コンシェルジュサービスの予約受付を中断できるものとし、その旨を専用ページを通じてお客様に通知します。但し、緊急時またはやむを得ない事由がある場合は、当該通知を省略することができるものとします。また、当社は、この場合においてお客様または第三者が被ったいかなる損害について、理由の如何にかかわらず一切の責任を負わないものとします。

- （1）システムの保守、工事を定期的または緊急に行うとき
- （2）システムにやむを得ない障害が発生したとき
- （3）地震、火災、停電、洪水、津波、噴火、暴動、騒乱、戦争、その他の非常事態によりコンシェルジュサービスの提供を通常通り行うことができなくなったとき
- （4）関係官庁による要請等があったとき
- （5）その他当社がやむを得ないものと認めたとき

（個人情報保護）

第 13 条 当社は、コンシェルジュサービスを利用するお客様から取得した個人情報を以下の通り取り扱うものとします。

1. 法令等の遵守

当社は、個人情報の保護に関する法律並びにその他の関連法規・ガイドライン(以下「法令等」といいます。)を遵守し、個人情報の保護を推進します。

2. 個人情報の取得

当社は、個人情報を適法かつ公正な手段により取得します。

3. 個人情報の利用目的

当社は、コンシェルジュサービスを利用するお客様から取得した個人情報を次の目的で利用します。また、当該目的の範囲を超えて個人情報を利用する場合には、事前に適切な方法でお客様からの同意を得るものとします。

（1）コンシェルジュサービスを提供するため

（2）コンシェルジュサービスの内容を改良・改善し、または新サービスを開発するため

（3）コンシェルジュサービスに関する重要なお知らせ等必要に応じたご連絡のため

4. 個人情報の第三者提供

当社は、法令等の定めによる場合を除き、取得した個人情報をご本人の同意を得ずに第三者に提供することはありません。

5. 個人情報の安全管理

当社は、個人情報の漏えい、紛失、毀損を防止するために必要かつ適切な措置を講じ、個人情報を安全に管理します。

6. 個人情報の共同利用

〈共同利用の相手方について〉

・お客様が搭乗する航空会社

〈共同利用する個人情報の範囲〉

・お客様の氏名、搭乗予定日、搭乗予定便名

〈共同して利用の目的〉

・「3. 個人情報の利用目的」と同様です。

〈共同利用する個人情報の管理責任者〉

関西エアポートリテールサービス株式会社

(住所および代表者の氏名等については[会社概要のページ](#)をご覧ください。)

〈お問い合わせ先〉

KIX Concierge Service 専用窓口

kixconciergeservice@rs.kansai-airports.co.jp

7. 個人情報に関する業務の委託

当社は、上記「3. 個人情報の利用目的」の達成に必要な範囲内において、個人情報の取扱いの全部または一部を委託する場合がございます。この場合、当社は、委託先としての適格性を十分審査するとともに、契約にあたって守秘義務に関する事項等を定め、委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。

8. 個人情報の開示等

当社は、お客様から、ご本人の個人情報についての開示、訂正等（訂正、追加もしくは削除）または利用停止等（利用の停止もしくは消去）のお申し出を受けた場合には、ご本人であることを確認のうえ、速やかに対応いたします。ただし、合理性あ

るお申し出とは言えない場合や正当な理由に基づかない場合、当社に訂正等に応じない別の法的根拠があるなど、ご要望に沿えない場合もございますのでご了承ください。

また、当社は、個人情報の取り扱いに関する苦情等を適切かつ迅速に処理いたします。

上記お問い合わせまたはお申し出は、下記「9. お問い合わせ窓口」までご連絡ください。

9. お問い合わせ窓口

KIX Concierge Service 専用窓口

kixconciergeservice@rs.kansai-airports.co.jp

（免責事項）

第 14 条 当社は、第 10 条、第 11 条又は第 12 条に該当する場合、もしくは通信の状態によりコンシェルジュサービスを利用できなかったこと、またはお客様が予約したデータが設備の故障等に伴い滅失したことにより、お客様または第三者に生じた損害については、一切の責任を負いません。

2. お客様に対する当社の責任は、お客様が支障なくコンシェルジュサービスを利用できるよう、善良なる管理者の注意をもってサービスを運営することに限られるものとします。

3. 当社は、コンシェルジュサービスの利用により発生したお客様の損害（第三者との間で生じたトラブルに起因する損害を含みます。）、およびコンシェルジュサービスの全てまたは一部を利用できなかったことにより発生した、お客様または第三者の損害に対し、当社の責めに帰すべき事由がある場合を除き、いかなる責任も負わないものとします。

4. 当社は、第 6 条第 2 項、第 3 項または第 4 項の事由により、お客様の要請に応じたサービスを提供することができなかった場合でも、お客様に生じた損失、その他の一切の損害に対して、いかなる責任も負わないものとします。

5. お客様が 7 条に記載する義務に協力しなかった場合に、当社は、お客様または第三者に生じた損害については、一切の責任を負いません。

（協議事項）

第 15 条 コンシェルジュサービスに関連して、お客様と当社との間で問題が生じた場合には、ともに誠意をもって協議し、解決を図るものとします。

（管轄裁判所）

第 16 条 お客様と当社との間における本規約及びコンシェルジュサービスに関する訴訟は、大阪地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

（準拠法）

第 17 条 本規約及びコンシェルジュサービスに関しては、日本法が適用されるものとします。

（規約の改定）

第 18 条 当社はお客様に事前に通知することなく、本規約を改定できるものとします。本規約の改定は、改定後、専用ページに掲示したときにその効力が生じるものとします。

附則

本規約は、2025 年 4月24日より施行します。

以上