

## 受注型企画旅行：ご旅行条件

(旅行業法第12条の4による旅行条件説明書面)

(旅行業法第12条の5による契約書面)

※ お申し込みいただく前に必ずお読みください。

当社が、お客様のご希望により旅行の手配をお引き受けする場合は、

旅行条件書(または見積書)に記載されたもの以外は次のとおりとなります。この取引条件説明書面は旅行契約が成立した場合は契約書面の一部となります。

### 1. 受注型企画旅行契約

「受注型企画旅行契約」(以下単に「契約」といいます。)とは、当社がお客様の依頼により、旅行の目的及び日程、

お客様が提供を受けることができる運送等サービスの内容並びにお客様が当社に支払うべき旅行代金の額を定めた旅行に関する計画を作成し、これにより旅行を実施する旅行契約をいいます。

### 2. 契約の申込み

- (1) 当社がお客様に交付した企画の内容に関し契約を申し込もうとするお客様は、当社所定の申込書に所定の事項を記入の上、当社が別に定める金額の申込金とともに当社に提出していただきます。
- (2) 当社と通信契約を締結しようとするお客様は、前項の規定にかかわらず、会員番号を当社に通知しなければなりません。
- (3) 当社は、団体・グループを構成する旅行者の代表として契約責任者から、旅行の申し込みがあった場合、契約の締結及び解除等に関する一切の代理権を契約責任者が有しているものとみなします。
- (4) 契約責任者は、当社が定める日までに、構成者の名簿を当社に提出しなければなりません。
- (5) 当社は、契約責任者が構成者に対して現に負い、又は将来負うことが予測される債務または義務については、何ら責任を負うものではありません。
- (6) 当社は、契約責任者が団体・グループに同行しない場合、旅行開始後においては、あらかじめ契約責任者が選任した構成者を契約責任者とみなします。
- (7) a.身体に障害をお持ちの方、b.健康を害している方、c.妊娠中の方、d.介助犬使用者の方e.その他特別な配慮を必要とする方は、その旨お申し出ください。

当社は可能な範囲内でこれに応じます。なお、お客様からのお申し出に基づき、当社がお客様のために講じた特別な措置に要する費用はお客様の負担とします。

### 3. 契約締結の拒否

当社は、次に掲げる場合において、契約の締結に応じないことがあります。

- (1) 当社の業務上の都合があるとき。
- (2) 通信契約を締結しようとする場合であって、お客様がお持ちのクレジットカードが無効である等、旅行代金に係る債務の一部又は全部を提携会社のカード会員規約に従って決済できないとき。
- (3) お客様方の旅行者に迷惑を及ぼし、又は団体行動の円滑な実施を妨げる恐れがあるとき。

### 4. 契約成立の時期

- (1) 契約は、当社が契約の締結を承諾し、申込金を受理したときに成立します。
- (2) 当社は、書面による特約をもって、申込金の支払いを受けることなく契約の申し込みを受けることがあります。この場合、契約の成立の時期は、当該特約書面を交付したときに成立します。
- (3) 申込金は、旅行代金、取消料、その他お客様が当社に支払う金銭の一部に充当します。
- (4) 通信契約は、(1)の規約にかかわらず、当社がお客様に承諾の通知を受けて、同申し込みを承諾する旨の通知がお客様に到達したときに成立します。

### 5. 契約書面の交付

- (1) 当社は、契約成立後速やかに、お客様に、旅行日程、旅行サービスの内容、旅行代金その他旅行条件及び当社の責任に関する事項を記載した契約書面を交付します。
- (2) 契約書面を交付した場合において、当社が企画旅行契約により手配し旅程を管理する義務を負う旅行サービスの範囲は、前項の契約書面に記載するところによります。

### 6. 確定書面の交付

- (1) 契約書面において、確定された旅行日程又は運送若しくは宿泊機関の名称を記載できない場合には、当該契約書面において使用予定の宿泊機関及び表示上重要な運送機関の名称を記載した上で、当該契約書面交付後、旅行開始日の前日(旅行開始日の前日から起算してさかのぼって7日目に当たる日以降に契約の申し込みがなされた場合にあっては、旅行開始日)までの当該契約書面に定める日までに、これらの確定状況を記載した確定書面を交付します。
- (2) 前項において、手配状況の確認を希望するお客様からの問い合わせがあったときは、確定書面の交付前であっても、当社は迅速かつ適切にこれに回答します。
- (3) 確定書面を交付した場合には、当社が手配し旅程を管理する義務を負う旅行サービスの範囲は、当該確定書面に記載するところに特定されます。

### 7. 旅行代金の支払時期と旅行代金の変更

- (1) 旅行代金の額は、受注型企画旅行の企画書面に記載します。旅行代金は旅行出発日までの当社が定める期日までにお支払ください。
- (2) 利用する運送機関の運賃・料金が企画書面に記載した基準日において有効な公示されている適用運賃・料金が著しい経済情勢の変化等により、通常想定される程度を大幅に超えて改定された時は、その差額だけ旅行代金を増額又は減額することがあります。  
当社は旅行代金を増額する場合は旅行出発日の前日から起算してさかのぼって15日に当たる日より前に通知するものとし、  
この場合お客様は、旅行開始日前に企画料金又は取消料を支払うことなく契約を解除することができます。適用運賃・料金が減額された場合は、その差額だけ旅行代金を減額します。
- (3) 当社は、運送・宿泊機関等の利用人員により旅行代金が増減する旨を契約書面に記載した場合において、  
契約の成立後に当社の責に帰すべき事由によらず当該利用人員が変更になったときは、契約書面に記載したところにより旅行代金の額を変更することがあります。

### 8. 契約内容の変更

- (1) お客様から契約内容の変更の求めがあったときは、当社は可能な限りお客様の求めに応じます。この場合、当社は旅行代金を変更することがあります。
- (2) 当社は、天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令、当初の運行計画によらない運送サービスの提供その他当社の関与し得ない事由が生じた場合において、  
旅行の安全目円滑な実施を図るためにやむを得ないときは、お客様にあらかじめ速やかに当該事由が関与し得ないものである理由及び当該事由との因果関係を説明して、  
旅行日程、旅行サービスの内容その他の受注型企画旅行の内容を変更することがあります。ただし、緊急の場合において、やむを得ないときは、変更後に説明します。

## 9. 旅行契約の解除

(1) お客様から企画料金又は取消料をいただく場合

- イ. お客様は、企画書面記載の企画料金又は取消料を支払って旅行契約を解除することができます。
- ロ. 当社の責任とならないローン、渡航手続き等の事由によるお取消の場合も企画書面記載の取消料をいただきます。

(2) お客様から企画料金又は取消料をいただかない場合

お客様は次に掲げる場合において、旅行開始前に企画料金又は取消料を支払うことなく契約を解除することができます。

- イ. 旅行契約内容に第13項の表の左欄に例示する重要な変更が行われたとき。
- ロ. 旅行代金が増額されたとき(お客様から契約内容の変更の求めがあった場合を除きます)。
- ハ. 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令、その他の事由が生じた場合において、旅行の安全目つ円滑な実施が不可となり、又は不可能となるおそれが極めて大きいとき。
- ニ. 当社がお客様に対し、期日までに確定書面を交付しなかったとき。
- ホ. 当社の帰すべき事由が生じた場合において契約書面に記載した旅行日程に従った旅行の実施が不可能となったとき。

(3) お客様は、旅行開始後において、当該お客様の責に帰すべき事由によらず契約書面に記載した旅行サービスを受領することができなくなったとき又は当社がその旨を告げたときは、

(1)の規定にかかわらず、企画料金又は取消料を支払うことなく、旅行サービスの当該受領することができなくなった部分の契約を解除することができます。

この場合において、当社は、旅行代金のうち当該受領することができなくなった部分に係る金額をお客様に払い戻します。

(4) 当社は、旅行サービスの当該受領することができなくなった部分に係る金額から旅行サービスに対して、取消料、違約料その他の既に支払い、

またはこれらから支払わなければならない費用に係る金額(当社の責に帰すべき事由によるものでないときに限ります。)を差し引いたものをお客様に払い戻します。

## 10. 当社による旅行契約の解除

次の場合は旅行契約を解除することがあります。払戻しに関しては前項の規定によります。

- (1) 旅行代金を期日までにお支払いいただけない時。
- (2) 申し込み条件の不適合。
- (3) 病気、団体行動への支障、その他により旅行の円滑な実施が不可能な時。
- (4) 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令、その他の事由が生じた場合において、旅行の安全目つ円滑な実施が不可能となり、又は不可能となる恐れが極めて大きい時。
- (5) スキー等を目的とする旅行における必要な降雪量等の旅行実施条件であって契約の際に明示したものが成就しない恐れが極めて大きい時。

### 11. 当社の責任

- (1) 当社は、当社または手配代行者の故意または過失によりお客様に損害を与えた場合は、損害を賠償いたします。
- (2) お客様が天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令その他当社または当社の手配代行者の関与し得ない事由により損害を被ったときは、当社は(1)の場合を除き、その損害を賠償する責任を負うものではありません。
- (3) 当社は、手荷物について生じた損害については、損害発生の日から起算して、国内旅行にあっては14日以内、海外旅行にあっては21日以内に当社に対して通知があったときに限り、旅行者1名につき15万円を限度(当社に故意または重大な過失がある場合を除きます。)として賠償します。

### 12. 特別補償

当社がお客様が当該旅行中に、急激目つ偶然な外来の事故により、生命、身体または手荷物に被った一定の損害について、旅行業約款特別補償規程により、

死亡補償金として海外旅行2500万円、国内旅行1500万円、入院見舞金として入院日数により海外旅行4万円~40万円、国内旅行2万円~20万円、通院見舞金として通院日数により海外旅行2万円~10万円、

国内旅行1万円~5万円、携行物に係る損害補償金として15万円を限度(ただし、1個又は1対についての補償限度は、10万円です。)として支払います。

当該企画旅行日程において、お客様が当社の手配に係る旅行サービスの提供を一切受けけない日(旅行地に標準時によります。)が定められている身体又は手荷物の損害については、

補償金及び見舞金の支払いが行われない旨について契約書面に明示したときは、当該日は「企画旅行参加中」とはいたしません。

### 13. 旅程保証

旅行日程に下表に掲げる変更が行われた場合は、旅行業約款(受注型企画旅行契約の部)の規程によりその変更の内容に応じて旅行代金に下表に定める率を乗じた額の変更補償金を支払います、

ただし、1旅行契約について支払われる変更補償金の額は、旅行代金の15%を限度とします。また1旅行契約についての変更補償金の額が1,000円未満の場合は、変更補償金は支払いません。

1件あたりの率(%)

変更補償金の支払いが必要となる変更	旅行開始前	旅行開始後
1 契約書面に記載した旅行開始日又は旅行終了日の変更	1.5	3.0
2 契約書面に記載した入場する観光地又は観光施設(レストランを含みます。)その他の旅行の目的地の変更	1.0	2.0
3 契約書面に記載した運送機関の等級又は設備のより低い料金のものへの変更 (変更後の等級及び設備の料金の合計額が契約書面に記載した等級及び設備のそれを下回った場合に限りです。)	1.0	2.0
4 契約書面に記載した運送機関の種類又は会社名の変更	1.0	2.0
5 契約書面に記載した本邦内の旅行開始地たる空港又は旅行終了地たる空港の異なる便への変更	1.0	2.0
6 契約書面に記載した本邦内と本邦外との間における直行便の乗継便又は経由便への変更	1.0	2.0
7 契約書面に記載した宿泊機関の種類又は名称の変更 (当社が宿泊機関の等級を定めている場合であって、変更後の宿泊機関の等級が契約書面に記載した宿泊機関の等級を上回った場合を除きます。)	1.0	2.0
8 契約書面に記載した宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他の客室の条件の変更した宿泊機関の等級を上回った場合を除きます。)	1.0	2.0

注1「旅行開始前」とは、当該変更について旅行開始日の前日までに旅行者に通知した場合をいい、「旅行開始後」とは、当該変更について旅行開始当日以降に旅行者に通知した場合をいいます。

注2 確定書面が交付された場合には、「契約書面」とあるのを「確定書面」と読み替えたうえで、この表を適用します。この場合において、

契約書面の記載内容と確定書面の記載内容との間又は確定書面の記載内容と実際に提供された旅行サービスの内容との間に変更が生じたときは、それぞれの変更につき1件として取り扱います。

注3 第3号又は第4号に掲げる変更に係る運送機関が宿泊設備の利用を伴うものである場合は、1泊につき1件として取り扱います。

注4 第4号に掲げる運送機関の会社名の変更については、等級又は設備がより高いものへの変更を伴う場合には適用しません。

注5 第7号の宿泊機関の等級は、旅行契約締結の時点で契約書面に記載しているリスト又は当社の営業所若しくは当社のウェブページで閲覧に供しているリストによります。

注6 第4号又は第7号若しくは第8号に掲げる変更が1乗車船等又は1泊の中で複数生じた場合であっても、1乗車船等又は1泊につき1件として取り扱います。

※ただし、天災地変、戦乱、暴動、官公署の命令及び欠航、不通、運休等の運送機関等のサービス提供中止並びに遅延、

運送スケジュール変更等の当初の運行計画によらないサービスの提供が上記事項の発生原因の場合お支払い対象となりません。

またお客様の生命又は安全確保のための必要な措置が発生原因の場合もお支払い対象となりません。

#### 14. お客様の責任

- (1) お客様の故意または過失により当社が損害を被ったときは、当該お客様は損害を賠償しなければなりません。
- (2) お客様は、当社から提供される情報を活用し、契約書面に記載された旅行者の権利・義務、その他旅行契約の内容について理解するように努めなければなりません。
- (3) お客様は、旅行開始後に、契約書面に記載された旅行サービスについて、記載内容と異なるものと認識したときは、旅行地において速やかに当社または旅行サービス提供者にその旨を申し出なければなりません。
- (4) お客様がご旅行参加中に、傷病その他の事由により医師の診断や加療その他の措置が必要となった場合には、旅行の円滑な実施をはかるため当社の指示に従っていただきます。

なお、これに要する費用はお客様のご負担となります。

#### 15. 禁止行為

参加者は、当社との契約において、以下の行為を行ってはならないものとします。

- (1) 他の参加者、第三者もしくは当社の著作権、財産権、プライバシーまたはその他の権利を侵害する行為、および侵害するおそれのある行為。
- (2) 前号の他、他の参加者、第三者もしくは当社に不利益又は損害を与える行為、および与えるおそれのある行為。
- (3) 他の参加者、第三者もしくは当社を誹謗中傷する行為。
- (4) 公序良俗に反する行為、またはそのおそれのある行為、もしくは公序良俗に反する情報を他の参加者または第三者に提供する行為。
- (5) 当社の承諾なく、当社との契約を通じて、または当社との契約に関連して、営利を目的とした行為、またはその準備を目的とした行為。
- (6) 法令に違反する、または違反するおそれのある行為。
- (7) その他、当社が不適切と判断する行為。

#### 16. 反社会的勢力の排除

- (1) 参加者は、当社に対して、自らが暴力団員、暴力団関係者、その他反社会的勢力のいずれにも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確認するものとします。
- (2) 参加者は、当社に対して、自らまたは第三者を利用して以下の行為を行わないことを確認するものとします。

- イ 暴力的な要求行為。
- ロ 法的な責任を超えた不当な要求行為。
- ハ 取引に関して、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為
- ニ 風説を流布し、偽計を用いまたは威力を用いて当社の信用を毀損し、または当社の業務を妨害する行為。
- ホ その他、前各号に準ずる行為。

- (3) 当社は、参加者が第16項第1号、第2号の確約に反し、または反していると合理的に疑われる場合、催告その他何らの手続きを要することなく、

直ちに参加者との契約を解除することができます。なお、解除に起因した関連して、参加者に損害等が生じた場合であっても、当社は何ら責任を負いません。

#### 17. 旅券・査証について

現在お持ちの旅券が今回の旅行に有効(必要残存月数など)かどうかの確認、旅券・査証取得は旅行の出発までにお客様の責任で行ってください。

#### 18. 保険衛生について

渡航先の衛生状況については、厚生労働省検疫所のホームページでご確認ください。

[厚生労働省検疫所](#)

#### 19. 海外危険情報について

渡航先(国又は地域)によっては、外務省海外危険情報等、国・地域の渡航に関する情報が出されている場合があります。お申し込みの際に「海外危険情報に関する書面」をお渡しします。

また、外務省のホームページ「外務省海外安全ホームページ」でもご確認ください。

[外務省海外安全ホームページ](#)

#### 20. 渡航先に「海外危険情報」が発出された場合の進行中止について

旅行のお申し込み後、旅行の目的地に「海外危険情報」が発出された場合は、当社は、旅行契約の内容を変更しまたは解除することがあります。

外務省「海外危険情報」が「レベル2：不要不急の渡航は止めてください」以上の危険情報が発出された場合は、当社は旅行の催行を中止する場合があります。

ただし、お客様の安全確保について適切な対応が講じられると判断した場合には当社は旅行を実施致します。その場合、お客様が旅行をお取消になるときは、所定の取消料の対象となります。

#### 21. お買い物案内について

お客様の便宜をはかるため、観光中・送迎中に土産物店にご案内することがありますが、お買い物に際しましては、お客様の責任でご購入ください。

購入時の商品確認、レシート保管をお勧めします。ワシントン条約または国内諸法令により日本へ持ち込みが禁止されている品物がございますのでご注意ください。

また、免税払い戻しがある場合は、その手続きの方法をご確認のうえ、お忘れなきようお願いいたします。

## 2.2. 事項等のお申し出について

旅行中に事故などが生じた場合は、直ちに確定書面でお知らせする連絡先にご通知ください(もし、通知できない事情がある場合は、その事情がなくなり次第ご通知ください)。

## 2.3. 個人情報の取り扱いについて

(1) 当社は、お客様からの電話、郵便、ファクシミリ、インターネットその他の通信手段によるお申込みやお問合せ、ご旅行申込書、ご参加確認書、アンケート、物品販売における商品の購入申込書等への記入等によりご提供いただいた個人情報および、当社のサイト閲覧履歴、購買履歴並びに当社提供アプリ利用時の行動履歴などの個人情報を、直接または間接に取得し、その一部を個人データとして保有し、当社および当社グループ企業、受託旅行者(販売店)において、お客様との間の連絡のために利用させていただくほか、お客様がお申し込みいただいた旅行において運送・宿泊機関、土産店等の提供するサービスの手配およびそれらのサービスの受領のための手続きに必要な範囲内で利用させていただきます。お申し込みいただく際には、これらの個人データの提供についてお客様に同意いただくものとします。

(2) その他、当社は

イ 当社発行の旅行関連情報誌のお届け

ロ 当社及び当社の提携する企業の商品やサービス等のご案内

ハ ご旅行参加後のご意見やアンケートのお願い

ニ 商品購入における、商品の申込受付・発送・支払いの請求

ホ 統計資料の作成

ヘ 個人情報でない個人に関連する情報(Cookie等を通じて得られた購買履歴、位置情報、閲覧その他の行動履歴、端末の情報、ネットワーク情報(IPアドレス等)を含みます)を、第三者より取得し、当社が保有している個人情報と突合のうえ、これらの閲覧履歴や購買履歴等の情報を分析し、商品及びサービスの開発や改善・向上、また、趣味・嗜好・傾向に応じた商品及びサービスに関する広告、情報提供のため

ト その他お客様にとって有用と思われる取引の円滑な遂行のため

にお客様の個人情報を利用させていただくことがあります。なお、その他の利用目的について、本取扱い以外に個別に公表又は通知することがあります。

(3) 当社は、当社が保有するお客様の個人情報のうち、住所、氏名、電話番号、生年月日、性別、商品購入履歴、旅券番号およびメールアドレスを商品開発や商品案内など販売促進活動、お客様へのご連絡や対応のために、当社グループ企業と共同利用させていただきます。

(4) 当社は、外国委託先(旅行手配代行会社等)にお客様の個人情報を提供する場合、当該情報提供に先立って、当該外国委託先との間で、当該外国委託先がOECDプライバシーガイドライン8原則を遵守した個人情報保護についての適切な対応等を行うことを契約条件としております。

(5) 当社は、旅行中に傷病があった場合や海外旅行中の天災地変、事故、暴動、大幅な帰国の遅延などの場合に備え、お客様の旅行中の国内連絡先の方の個人情報をお伺いしています。この個人情報は、お客様に傷病があった場合で国内連絡先の方へ連絡の必要があると当社が認めた場合に使用させていただきます。お客様は、国内連絡先の方の個人情報を当社に提供することについて国内連絡先の方の同意を得るものとします。

## 2.4. 約款基準

本旅行取引条件説明書面に記載のない事項は、当社の旅行業約款(受注型企画旅行契約の部)に定めるところによります。

※この旅行条件は、令和6年4月12日を基準としております。