

海外受注型企画旅行契約をお申込みの際は、必ずこの旅行条件お読みください。

広島県知事登録旅行業第 2-157 号
一般社団法人全国旅行業協会正会員
広島市南区段原 3 丁目 23 番 10 号
総合旅行業務取扱管理者／三好和夫
(2024/03/01)

1. 海外受注型企画旅行契約

- (1) 「海外受注型企画旅行契約(以下「旅行契約」といいます。)」とは、株式会社中央トラベル(広島県広島市南区段原 3 丁目 23 番 10 号、広島県知事登録旅行業第 2-157 号)がお客様の依頼により、旅行の目的地及び日程、お客様が提供を受けることができる運送・宿泊その他の旅行に関するサービス(以下「旅行サービス」といいます。)の内容並びにお客様が株式会社中央トラベル(以下「当社」といいます。)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) この書面(以下「共通事項書面」といいます。)は、旅行業法第 12 条の 4 に基づきお客様に交付する取引条件説明書面の一部であり、旅行契約が成立した場合は、旅行業法第 12 条の 5 及び観光庁認可の当社旅行業約款(受注型企画旅行契約の部)第 9 条第 1 項による契約書面の一部となります。
- (3) 旅行契約の内容・条件は、海外旅行企画書「①海外旅行日程表(以下「日程表」といいます。)、②旅行代金お見積書(海外受注型企画旅行)(以下「見積書」といいます。)、③海外受注型企画旅行契約取引条件説明書面《個別事項》(以下「個別事項書面」といいます。)、④共通事項書面、⑤その他の企画内容に関する資料」に記載されている条件のほか、旅行出発前にお渡しする最終旅行日程表と称する確定書面(以下「最終旅行日程表」といいます。)、及び観光庁認可の当社旅行業約款(受注型企画旅行契約の部)(以下「約款」といいます。))によります。
- (4) 当社は、お客様が当社の定める旅行日程に従って旅行サービスの提供を受けることができるように手配し、旅程を管理することを引き受けます。

2. 旅行契約の申込み

- (1) 当社がお客様にお渡しした海外旅行企画書の内容に関し旅行契約を申込みとするお客様は、当社所定の海外受注型企画旅行契約申込書(以下「申込書」といいます。)に所定の事項を記入のうえ、当社が別に定める金額の申込金又は旅行代金の全額(以下「申込金等」といいます。)を添えてお申込みいただきます。申込金等は、「旅行代金」「取消料」「違約料」のそれぞれ一部または全部として取り扱います。
- (2) この旅行に、旅行開始日当日における満年齢が 18 歳未満の方が保護者の同行がなく単独で参加される場合は親権者代表様の同意書が必要です。また、15 歳未満もしくは中学生以下の方のご参加には保護者(18 歳未満の方は保護者となりません。)の同行を条件とさせていただく場合があります。なお、未成年の単独、または、片親のみ同行の渡航に条件のある国があり、その場合、当該条件を満たす必要があります。
- (3) 特別な配慮を必要とする場合
 - ① お客様の状況によっては、当初の手配内容に含まれていない特別な配慮、措置が必要になる可能性があります。健康を害している方、車椅子などの器具をご利用になっている方や心身に障がいのある方、食物アレルギー・動物アレルギーのある方、妊娠中の方、妊娠の可能性のある方、身体障害者補助犬(盲導犬、聴導犬、介助犬)をお連れの方その他特別の配慮を必要とする方は、旅行申込みの際に、旅行参加にあたり特別な配慮が必要となる旨をお申し出ください(旅行契約締結後にこれらの状態になった場合も直ちにお申し出ください。)。あらかじめ当社からご案内申し上げますので旅行中に必要となる措置の内容を具体的にお申し出ください。
 - ② 前①のお申し出を受けた場合、当社は、可能かつ合理的な範囲内でこれに応じます。これに際して、お客様の状況及び必要とされる措置についてお伺いし、又は書面でそれらを申し出いただくことがあります。
 - ③ 当社は、旅行の安全かつ円滑な運営のために、介助者又は同伴者の同行、医師の診断書の提出、旅行内容の一部について内容を変更すること等を条件とすることがあります。また、お客様からお申し出いただいた措置を手配することができない場合又は運送・宿泊その他の旅行に関するサービスの提供機関(以下「旅行サービス提供機関」といいます。)が当該措置を講じることができると当社で確認できない場合は、当社は旅行契約の締結をお断りし、又は、旅行契約を解除させていただくことがあります。
 - ④ 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。
- (4) 日本以外の国籍をお持ちのお客様は、別途の手続・手配等が必要となる場合がありますので、必ずお申込み時にお申し出ください。
- (5) 団体・グループ契約
 - ① 当社は、同じ行程を同時に旅行する複数のお客様がその責任ある代表者(以下「契約責任者」といいます。)を定めて申込んだ旅行契約の締結については、本項(5)②～⑤の規定を適用します。
 - ② 当社は、特約を結んだ場合を除き、契約責任者はその団体・グループを構成する旅行者(以下「構成員」といいます。)の旅行契約の締結及び解除等に関する一切の代理権を有しているものとみなし、当該団体・グループに係る旅行業務に関する取引は、当該契約責任者との間で行います。
 - ③ 契約責任者は、個別事項書面に当社が定める日までに、旅行参加者全員の「海外旅行参加申込書(海外受注型企画旅行契約)」を当社に提出していただきます。

- ④ 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又は義務については、何らの責任を負うものではありません。
- ⑤ 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。
- (6) お客様のご都合による別行動は原則としてできません。
- (7) お客様のご都合により旅行の行程から離団される場合は、その旨および復帰の有無、復帰の予定日時等の書面による連絡が必要です。

3. 旅行契約締結の拒否

当社は、次に掲げる場合において、旅行契約の締結に応じないことがあります。

- (1) お客様が他のお客様に迷惑を及ぼし、又は団体行動の円滑な実施を妨げるおそれがあると当社が判断するとき。
- (2) お客様が暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係者、暴力団関係企業、総会屋その他反社会的勢力であると認められるとき。
- (3) お客様が当社に対して暴力的な要求行為、不当な要求行為、取引に関して脅迫的な言動若しくは暴力を用いる行為又はこれらに準じる行為をおこなったとき。
- (4) お客様が風説を流布し、偽計を用い若しくは威迫を用いて当社の信用を毀損し若しくは当社の業務を妨害する行為又はこれらに準ずる行為をおこなったとき。
- (5) その他当社の業務上の都合があるとき。

4. 旅行契約の成立時期

- (1) 旅行契約は、当社が旅行契約の締結を承諾し、第 2 項(1)による申込金等を受理した時に成立します。
- (2) 当社は、契約責任者と旅行契約を締結する場合、第 2 項(1)、本項(1)にかかわらず書面による特約をもって、申込金等の支払いを受けることなく旅行契約の申込みを受けることがあります。この場合、当社は、お客様にその旨を記載した書面を交付するものとし、旅行契約は当社が旅行契約の締結を承諾し、当該特約書面を交付したときに成立します。

5. 契約書面の交付

- (1) 当社は、旅行契約の成立後速やかに、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お渡しします。契約書面は、海外旅行企画書により構成されます。
- (2) 当社が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、本項(1)の契約書面に記載するところによります。

6. 最終旅行日程表

- (1) 前項(1)の契約書面において、確定された旅行日程又は表示上重要な運送若しくは宿泊機関の名称を記載できない場合には、利用予定の宿泊機関及び表示上重要な運送機関の名称を限定して列挙したうえで、契約書面のお渡し後、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旅行契約の申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最終旅行日程表をお渡しします。
- (2) 本項(1)の場合において、手配状況の確認を希望する問合せがあったときは、最終旅行日程表のお渡し前であっても当社は手配状況について迅速かつ適切にご説明いたします。
- (3) 最終旅行日程表をお渡しした場合には、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、当該最終旅行日程表に記載するところに特定されます。
- (4) 最終旅行日程表は作成しないことがあります。この場合、第 13 項(2)④の規定は適用いたしません。

7. 旅行代金のお支払い期日と適用

- (1) 旅行代金の額は見積書に記載します。
- (2) 参加されるお客様のうち、特に注釈がない場合であって、旅行開始日当日における満年齢が 12 歳以上の方は「おとな代金」、2 歳以上 12 歳未満の方は「こども代金」となります。2 歳未満で航空座席及び客室におけるベッドを専用では使用しない方は「幼児代金」となります。海外旅行企画書等に特に記載がない場合は、すべて「おとな代金」の適用となります。
- (3) 旅行代金は旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 30 日目にあたる日より前に、当社がお支払いの確認ができるようにお支払いいただきます。
- (4) 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 30 日目にあたる日以降に旅行契約のお申込みをされた場合、旅行代金は、申込時点又は旅行開始日前の当社が指定する期日より前に、当社がお支払いの確認ができるようにお支払いいただきます。
- (5) 本項(3)(4)にかかわらず海外旅行企画書、申込書、ご旅行代金請求書等にお支払い期日を指定した場合は、当該指定する期日より前に、当社がお支払いの確認ができるようにお支払いいただきます。

8. 旅行代金に含まれるもの

海外旅行企画書に「旅行代金に含まれるもの」として明示した費用。なお、これらの費用はお客様のご都合により一部利用されなくても払い戻しはいたしません。

9. 旅行代金に含まれないもの

第8項のほかは旅行代金に含まれません。その一部を例示いたします。

- (1) 海外旅行企画書に「旅行代金に含まれないもの」として明示した費用。
- (2) 超過手荷物料金(規定の重量・容量・個数を超える分について)。
- (3) 空港施設使用料、運送機関が課す付加運賃・料金(例:燃油サーチャージ)。ただし、海外旅行企画書に含まれるものとして明示した場合を除きます。
- (4) クリーニング代、電報電話等通信料金、宿泊機関のメイドに対する心づけ、その他追加飲食等個人的性質の諸費用及びそれに伴う税・サービス料金。
- (5) 傷害、疾病に関する医療費。
- (6) 希望者のみ参加されるオプションツアー等(別途料金の小旅行)の参加料金。
- (7) お客様自身の希望により生ずる旅行契約の内容に含まれないその他の追加料金(入場見学料、食事代、写真代、交通費など)。
- (8) ご自宅から発着地までの交通費、宿泊費。

10. 旅行契約内容の変更

- (1) お客様から旅行日程、旅行サービスの内容その他の旅行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。
- (2) 当社は、旅行契約締結後であっても、天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービスの提供の中止、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の当社の関与し得ない事由が生じた場合において、旅行の安全かつ円滑な実施を図るため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、旅行契約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。

11. 旅行代金の額の変更

当社は旅行契約成立後には、次の場合を除き旅行代金の額の変更はいたしません。

- (1) 第10項(1)により旅行契約内容の変更の求めがあり、当社がその求めに応じたとき。
- (2) 利用する運送機関の適用運賃・料金が、著しい経済情勢の変化等により、海外旅行企画書の交付の際に明示した時点において有効なものとして公示されている適用運賃・料金に比べて、通常想定される程度を大幅に超えて増額又は減額されたときは、当社は、その増額又は減額される金額の範囲内で旅行代金の額を増額又は減額します。ただし、旅行代金を増額する場合は旅行開始日の前日から起算してさかのぼって15日目に当たる日より前にお客様にその旨を通知します。適用運賃・料金が減額された場合は、その減少額だけ旅行代金を減額します。
- (3) 当社は、第10項(2)により旅行契約内容が変更され、旅行実施に要する費用の減少又は増加が生じる場合(費用の増加が、運送・宿泊機関等が当該旅行サービスの提供を行っているにもかかわらず、運送・宿泊機関等の座席、部屋その他の諸設備の不足が発生したことによる場合を除きます。)には、当該旅行契約内容の変更の際にその範囲内において旅行代金の額を変更することがあります。ただし、当該旅行契約内容の変更のためにその提供を受けなかった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、又はこれから支払わなければならない費用はお客様の負担となります。
- (4) 当社は、旅行サービス提供機関の利用人数により旅行代金が異なる旨を国内旅行企画書又は契約書面に記載した場合において、旅行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数が変更になったときは、旅行代金の額を変更します。たとえば、複数でお申込みいただいたお客様の一部の方が契約を解除したために、他のお客様が1室あたりの所定利用人数を下回る人数でのご利用となったとき、また、洋室等の場合でお1人部屋利用となったときは、契約を解除したお客様から第13項(1)の「取消料」を申し受けるほか、1室あたりの所定利用人数を下回る人数でのご利用となったお客様、また、お1人部屋でのご利用となったお客様から、別に定める追加料金、また、お1人部屋追加代金を申し受けます。

12. お客様の交替

- (1) お客様は、当社の承諾を得て旅行契約上の地位を別の方に譲渡することができます。この場合、当社所定の用紙に所定の事項を記入のうえ、所定の金額の手数料(第13項(1)による取消料と同額になる場合がございます。)とともに当社に提出していただきます。また、既に航空券を発行している場合は別途再発券に関わる費用、利用運送機関・宿泊機関・観光施設等の再予約に伴い追加費用が発生する場合は、その費用を申し受けます。
- (2) 旅行契約上の地位の譲渡は、当社が承諾したときに効力を生じ、以降、旅行契約上の地位を譲り受けた方が、この旅行契約に関する一切の権利及び義務を継承することとなります。なお、当社は旅行サービス提供機関が交替に応じない等の理由により、交替をお断りする場合があります。

13. お客様の旅行契約解除権

(1) お客様から企画料金又は取消料をいただく場合

- ① お客様は、海外旅行企画書又は契約書面に記載する企画料金又は取消料をお支払いいただくことにより、いつでも旅行契約を解除することができます。但し、当社が、旅行サービス提供機関が定める取消料、違約料その他の旅行サービス提供機関との間の旅行サービスに係る契約の解除に要する費用(以下、「旅行サービス提供機関取消料等」といいます。)の金額を、海外旅行企画書において証憑書類を添付して明示したときは、お客様が旅行開始前に旅行契

約を解除した場合の取消料については、海外旅行企画書又は契約書面に記載する取消料の金額にかかわらず、当社が旅行サービス提供機関に対して既に支払い、又はこれから支払わなければならない旅行サービス提供機関取消料等の合計額以内の金額とします。なお、「旅行契約の解除期日」は、お客様が当社の営業所の営業日・営業時間内に解除する旨をお申し出いただいた時を基準とします。

- ② 当社の責任とならない各種ローン等の取扱い上によるもの、渡航手続き等の事由によるお取消しの場合も本項(1)①の企画料金又は取消料をいただきます。
 - ③ お客様のご都合による出発日の変更、旅行サービス提供機関等行程中の一部の変更については、ご旅行全体のお取消しとみなす場合があります、その場合は本項(1)①の企画料金又は取消料をいただきます。
 - ④ 運送機関が課す付加運賃・料金(例:燃油サーチャージ)の値上げを理由に旅行契約を解除される場合においても、本項(1)①の企画料金又は取消料をいただきます。
 - ⑤ 旅行出発時に発熱や感染症等の疑いのある症状を呈している場合は旅行の参加をご遠慮いただきます。その場合、お客様事由による旅行契約の解除とし、本項(1)①の取消料をいただきます。
 - ⑥ 当社は、本項(1)①②③④により旅行契約が解除されたときは、既にお支払いいただいている旅行代金(又は申込金等)から本項(1)①の企画料金又は取消料を差し引いた残額を払い戻します。申込金のみで本項(1)①の企画料金又は取消料がまかなえないときは、その差額を申し受けます。
- (2) 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旅行契約を解除することができます。
- ① 第 10 項(2)に基づき旅行契約内容が変更されたとき。ただし、その変更が第 24 項の表左欄に掲げるもの、その他の重要なものであるときに限ります。
 - ② 第 11 項(2)に基づき旅行代金が増額されたとき。
 - ③ 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービスの提供の中止、官公署の命令、その他の事由が生じた場合において、旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となり、又は不可能となるおそれが極めて大きいとき。
 - ④ 当社が旅行者に対し、所定の期日までに第 6 項(1)の最終旅行日程表をお渡ししなかったとき。
 - ⑤ 当社の責に帰すべき事由により、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) 旅行開始後において、お客様のご都合により旅行途中で旅行契約を解除又は一時離脱された場合は、お客様の権利放棄とみなし、一切の払い戻しをいたしません。
- (4) お客様は、お客様の責に帰さない事由により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、取消料を支払うことなく、旅行サービスが当該受領することができなくなった部分の旅行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当該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、又はこれから支払わなければならない費用に係る金額(当社の責め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。

14. 当社の旅行契約解除権(旅行開始前の解除)

- (1) 当社は、次に掲げる場合において、お客様に理由を説明して、旅行開始前に旅行契約を解除することがあります。
- ① お客様が病気、必要な介助者の不在その他の事由により、当該旅行に耐えられないと認められるとき。
 - ② お客様が他のお客様に迷惑を及ぼし、又は団体旅行の円滑な実施を妨げるおそれがあると認められるとき。
 - ③ お客様が旅行契約内容に関し合理的な範囲を超える負担を求めたとき。
 - ④ お客様が第 3 項(2)から(4)に該当することが判明したとき。
 - ⑤ スキーを目的とする旅行における降雪量の不足のように、当社があらかじめ旅行契約の締結の際に明示した旅行実施条件が成就しないとき、あるいはそのおそれが極めて大きいとき。
 - ⑥ 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービスの提供の中止、官公署の命令、その他の当社の関与し得ない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安全かつ円滑な実施が不可能となり、又は不可能となるおそれが極めて大きいとき。
- (2) お客様が第 7 項に定める期日までに旅行代金を支払わなかったときは、当社は当該期日の翌日においてお客様が旅行契約を解除したものとします。この場合において、お客様は当社に対し、第 13 項(1)に定める企画料金又は取消料に相当する額の違約料をお支払いいただきます。

15. 当社の旅行契約解除権(旅行開始後の解除)

- (1) 当社は、次に掲げる場合において、旅行開始後であってもお客様に理由を説明して旅行契約の一部を解除することがあります。
- ① お客様が病気、必要な介助者の不在その他の事由により、旅行に耐えられないと認められるとき。
 - ② お客様が第 3 項(2)から(4)に該当することが判明したとき。
 - ③ お客様が旅行を安全かつ円滑に実施するための添乗員その他の者による当社の指示への違背、これらの者又は同行する他のお客様に対する暴行又は脅迫により、団体行動の規律を乱し、当該旅行の安全かつ円滑な実施を妨げるとき。
 - ④ 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービスの提供の中止、官公署の命令、その他の当社の関与し得ない事由が生じた場合において、旅行の継続が不可能となったとき。
- (2) 当社が、本項(1)に基づき旅行契約を解除したときは、当社とお客様との間の契約関係は、将来に向かってのみ消滅し

ます。すなわち、お客様が既に提供を受けた旅行サービスに関する当社の債務については、有効な弁済がなされたものとします。また、当社はこの場合において、旅行代金のうちお客様がまだその提供を受けていない旅行サービスに係る部分に係る金額から、当該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、又はこれから支払わなければならない費用に係る金額を差し引いたものをお客様に払い戻しいたします。

- (3) 当社は、本項(1)①④により当社が旅行開始後に旅行契約を解除したときは、お客様のご依頼に応じて、お客様の費用の一切のご負担で出発地に戻るために必要な旅行サービスの手配を引き受けます。

16. 旅行代金の払い戻し

- (1) 当社は、第 11 項(1)(2)(3)(4)の規定により旅行代金が減額された場合又は第 13 項、14 項、15 項の規定により旅行契約が解除された場合において、お客様に払い戻すべき金額が生じたときは、旅行開始前の解除による払い戻しにあっては解除の日の翌日から起算して 7 日以内に、減額又は旅行開始後の解除による払い戻しにあっては契約書面に記載した旅行終了日の翌日から起算して 30 日以内にお客様に対し当該金額を払い戻しいたします。
- (2) クーポン券類の引渡し後の払い戻しについては、お渡ししたクーポン券類が必要となります。クーポン券類の提出がない場合には、旅行代金の払い戻しができないことがあります。

17. 旅程管理

当社は、お客様の安全かつ円滑な旅行の実施を確保することに努力し、お客様に対し次に掲げる業務を行います。ただし、当社がお客様とこれと異なる特約を結んだ場合、及び海外旅行企画書又は契約書面に別途明示した場合には、この限りではありません。

- (1) お客様が旅行中旅行サービスを受けることができないおそれがあると認められるときは、旅行契約に従った旅行サービスの提供を確実に受けられるために必要な措置を講ずること。
- (2) (1)の措置を講じたにもかかわらず、旅行契約内容を変更せざるを得ないときは、代替サービスの手配を行うこと。この際、旅行日程を変更するときは、変更後の旅行日程が当初の旅行日程の趣旨にかなうものとなるよう努めること、また、旅行サービスの内容を変更するときは、変更後の旅行サービスが当初の旅行サービスと同様のものとなるよう努めること等、旅行契約内容の変更を最小限にとどめるよう努力すること。

18. 当社の指示

お客様は、旅行開始後旅行終了までの間において団体で行動していただくときは、旅行を安全かつ円滑に実施するための当社の指示に従っていただきます。

19. 添乗員他

- (1) 当社は、旅行の内容により添乗員その他の者を同行させて第 17 項に掲げる業務その他の当該旅行に付随して当社が必要と認める業務の全部又は一部を行わせることがあります。
- (2) 添乗員の同行の有無は、旅程表、見積書又は個別事項書面に記載いたします。
- (3) 添乗員その他の者が本項(1)の業務に従事する時間帯は、原則として 8 時から 20 時までとします。
- (4) 添乗員が同行しない場合及び現地係員が業務をおこなわない区間においては、お客様ご自身で旅程管理をお願いいたします。お客様が旅行サービスの提供を受けるために必要なクーポン類をお渡しいたしますので、旅行サービスの提供を受けるための手続きはお客様ご自身で行っていただきます。また、交通機関等のサービス提供の中止やお客様のご都合で急遽ご旅行を取り止めにする場合、当社に連絡をお願いいたします。なお、当社が休業日、又は営業時間外で連絡が不可能な場合は、ご自身で、残りのご利用予定サービス提供機関(ホテル、交通機関等)への取消連絡や取消処理をお願いいたします。取消連絡・取消処理をされなかった場合は、権利放棄したことになり、一切の返金を受けられないこととなりますのでご注意ください。
- (5) 添乗員が同行しない場合及び現地係員が業務をおこなわない区間において、悪天候等によってサービス内容の変更を必要とする事由が生じた場合における代替サービスの手配及び必要な手続きは、お客様ご自身で行っていただきます。

20. 保護措置

当社は、旅行中のお客様が、疾病、傷害その他の事由により医師の診断又は加療等保護を必要とする状態にあると認めるときは、必要な措置を取らせていただきます。この場合において、これが当社の責に帰すべき事由によるものでないときは、当該措置に要した一切の費用はお客様のご負担とし、お客様は当該費用を当社が指定する期日までに当社の指定する方法で支払わなければなりません。

21. 当社の責任

- (1) 当社は、旅行契約の履行に当たって、当社又は当社の手配代行者が故意又は過失によりお客様に損害を与えたときは、その損害を賠償いたします。ただし、損害発生の日から起算して 2 年以内に当社に対し通知があったときに限りです。
- (2) 例えば、お客様が次に掲げるような事由により損害を被られても、当社は本項(1)の責任を負いかねます。ただし、当社又は当社の手配代行者の故意又は過失が証明されたときは、この限りではありません。
 - ① 天災地変、戦乱、暴動又はこれらのために生ずる旅行日程の変更もしくは旅行の中止
 - ② 運送・宿泊機関等の事故もしくは火災により発生する損害
 - ③ 運送・宿泊機関等の旅行サービスの提供の中止、又はこれらのために生じる旅行日程の変更もしくは旅行の中止
 - ④ 官公署の命令等によって生じる旅行日程の変更、旅行の中止

- ⑤ 自由行動中の事故
 - ⑥ 食中毒
 - ⑦ 盗難
 - ⑧ 運送機関の遅延、不通、スケジュール変更、経路変更など、又はこれらによって生ずる旅行日程の変更もしくは目的地滞在時間の短縮
- (3) 当社は、手荷物について生じた本項(1)の損害については、本項(1)の規定にかかわらず損害発生の日から起算して、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(当社に故意又は重大な過失がある場合を除きます。)として賠償します。

22. お客様の責任

- (1) お客様の故意又は過失、法令、公序良俗に反する行為、もしくはお客様が約款の規定を守らないことにより当社が損害を被ったときは、当社はお客様から損害の賠償を申し受けます。
- (2) お客様は、旅行契約を締結するに際しては、当社から提供された情報を活用し、お客様の権利義務その他の旅行契約の内容について理解するよう努めなければなりません。
- (3) お客様は、旅行開始後に、万が一、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その旨を当社又は当社の手配代行者、添乗員、幹旋員、現地係員、旅行サービス提供者に申出なければなりません。
- (4) 航空券やクーポン券類紛失の場合、当該クーポン券類の再発行に伴う旅行サービス提供機関等の運賃・料金及び諸費用はおお客様のご負担となります。
- (5) お客様の貴重品等をご自身の責任で管理いただくようお願いいたします。当社、当社の係員、及び、添乗員はおお客様の貴重品等をお預かりすることはありません。
- (6) お客様の不注意による荷物の紛失、忘れ物が発生した場合、それを回収するために伴う諸費用、それを当社にてお探しする場合の諸費用、別行動手配に要した諸費用が発生した場合は、その費用をお客様にご負担いただきます。また、この場合、お忘れ物等が発見されない場合でも請求させていただきますので、あらかじめご了承ください。
- (7) お客様の便宜をはかるため、観光中・送迎中にお土産店にご案内することがありますが、購入の際には、お客様ご自身の責任でご購入ください。当社では、商品の交換や返品等のお手伝いはいたしかねますのでトラブルが生じないように商品の確認およびレシートの受け取りなどを必ずおこなってください。免税払戻しがある場合は、ご購入品を必ず手荷物としてお手元にご用意いただき、その手続きは、お土産店・空港において手続き方法をご確認のうえ、お客様ご自身の責任で行ってください。ワシントン条約又は国内諸法令により日本へ持込が禁止されている品物がございましたので、ご購入には十分ご注意ください。

23. 特別補償

- (1) 当社は、第21項(1)の規定に基づく当社の責任が生ずるか否かを問わず、約款の別紙特別補償規程により、お客様が当社の海外受注型企画旅行参加中(以下「旅行参加中」といいます。)に、急激かつ偶然な外来の事故により、その生命、身体又は手荷物の上に被られた一定の損害について、死亡補償金として2,500万円、入院見舞金として入院日数により4万円~40万円、通院見舞金として通院日数により2万円~10万円を支払います。携行品にかかる損害補償金は、旅行者1名につき15万円をもって限度とします。ただし、補償対象品の1個又は1対については10万円を限度とします。
- (2) 当社が第21項(1)の責任を負うことになったときは、この補償金は、当社が負うべき損害賠償金の一部又は全部に充当します。
- (3) 旅行参加中のお客様を対象として、別途の料金を収受して実施される小旅行(オプションツアー)のうち、当社が企画・旅行実施するものについては、主たる旅行契約の一部として取り扱います。
- (4) 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ない日(旅行地の標準時によります。)が定められている場合において、その旨及び当該日に生じた事故による生命、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、当該日は旅行参加中とはいたしません。
- (5) お客様が旅行参加中に被られた損害が、お客様の故意、故意の法令違反行為、法令に違反するサービスの提供の受領、疾病等のほか、海外受注型企画旅行に含まれない場合で、自由行動中のスカイダイビング・山岳登山・ボブスレー・リージュ・ハングライダー搭乗、超軽量動力機搭乗などの他、これらに類する危険な運動中の事故によるものであるときは、当社は本項(1)の補償金及び見舞金を支払いません。ただし、当該運動が海外受注型企画旅行日程に含まれているときは、この限りではありません。
- (6) 当社は、現金、有価証券、クレジットカード、クーポン券、航空券・eチケットお客様控え、パスポート、免許証、査証、預金証書・貯金証書(通帳及び現金支払機用カードを含みます。)、各種データその他これらに準ずるもの、コンタクトレンズ等の約款の別紙特別補償規程に定められている補償対象除外品については、損害補償金を支払いません。

24. 旅程保証

- (1) 当社は、旅行日程に次表左欄に掲げる重要な変更(次の①②③に掲げる変更を除きます。)が生じたときは、旅行代金に同表右欄に記載する率を乗じて得た額の変更補償金を、旅行終了日の翌日から起算して30日以内にお客様に支払います。ただし、当該変更について当社に第22項(1)の規定に基づく責任が発生することが明らかである場合には、この限りではありません。

- ① 次に掲げる事由による変更の場合は、当社は変更補償金を支払いません。(ただし、サービスの提供が行われているにもかかわらず運送・宿泊機関等の座席・部屋その他の諸設備の不足が発生したことによる変更の場合は変更補償金を支払います。)
- ア. 旅行日程に支障をもたらす悪天候を含む天災地変
 - イ. 戦乱
 - ウ. 暴動
 - エ. 官公署の命令
 - オ. 欠航、不通、休業等の運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止
 - カ. 遅延、運送スケジュールの変更等当初の運行計画によらない運送サービスの提供
 - キ. 旅行参加者の生命又は身体の安全確保のため必要な措置
- ② 第13項から第15項までの規定に基づいて旅行契約が解除されたときの当該解除された部分に係る変更
- ③ 日程表等に記載した旅行サービスの提供を受ける順序が変更になった場合でも、旅行中に当該旅行サービスの提供を受けることができた場合においては、当社は変更補償金を支払いません。
- (2) 当社が支払うべき変更補償金の額は、お客様1名に対して1旅行契約につき旅行代金に15%を乗じた額をもって限度とします。また、お客様1名に対して1旅行契約につき支払うべき変更補償金の額が1,000円未満であるときは、当社は、変更補償金を支払いません。
- (3) 当社が本項(1)の規定に基づき変更補償金を支払った後に、当該変更について、当社に第21項(1)の規定に基づく責任が発生することが明らかになった場合には、お客様は当該変更に係る変更補償金を当社に返還しなければなりません。この場合、当社は、同項の規定に基づき当社が支払うべき損害賠償の額と、お客様が返還すべき変更補償金の額とを相殺した残額とを支払います。
- (4) 当社は、お客様が同意された場合、金銭による変更補償金の支払いに替え、同等価値以上の物品・サービスの提供をすることがあります。

当社が変更補償金を支払う変更	一件あたりの率(%)	
	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ます。)	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	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」と読み替えた上で、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一件として取扱います。

注3 (3)(4)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、一泊につき一件として取扱います。

注4 (4)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 (7)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 (4)(7)(8)に掲げる変更が一乗車船等又は一泊の中で複数生じた場合であっても、一乗車船等又は一泊につき一件として取扱います。

25. 個人情報の取扱いについて

- (1) 当社及び当社の代理業者(以下「当社ら」といいます。)は、旅行申込みの受付に際し提出された申込書に記入いただいた必要項目又は提出を受けた旅行者名簿に記載された必要項目についてお客様の個人情報を取得いたします。当社らにご提供いただく個人情報の項目をお客様がご自分で選択することはお客様の任意ですが、全部又は一部の個人

情報をご提供いただけない場合であって、お客様との連絡、あるいは旅行サービスの手配及び旅行サービスの受領のために必要な手続きがとれない場合、お客様の旅行のお申込み、ご依頼をお引き受けできないことがあります。

- (2) 当社は、前号により取得した個人情報について、お客様との連絡、お申込み内容の確認のために利用させていただくほか、お客様にお申込みいただいた旅行において旅行サービス提供機関の提供する旅行サービスの手配及びそれらの旅行サービスの受領のための手続きに必要な範囲内、当社の旅行契約上の責任、事故時の費用等を担保する保険の手続き上必要な範囲内、旅行先の土産品店でのお客様の買い物の便宜のために必要な範囲内、旅行先の安全・衛生情報等の提供や緊急時におけるお客様の安否確認等の連絡のために必要な範囲内、旅行代金のお支払いのための手続きに必要な範囲内で利用し、それら旅行サービス提供機関、土産品店、保険会社等、手配代行者及び官公署等に対し、お客様の氏名、性別、年齢、住所、電話番号又はメールアドレス、パスポート番号、クレジットカード情報その他の個人情報を電磁的方法等で送付することにより提供いたします。その他、当社は、(1)当社及び当社の提携する企業の商品やサービス、キャンペーンのご案内、(2)旅行参加後のご意見やご感想の提供のお願い、(3)アンケートのお願い、(4)特典サービスの提供、(5)統計資料の作成、(6)接客対応・通話品質の向上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。
- (3) 当社は、不正行為の監視・防止・分析・対策等、安心してご利用いただける環境を整備するために必要な範囲で官公署、調査機関、業務提携先等に対し、お客様の氏名、性別、年齢、住所、電話番号又はメールアドレス、パスポート情報、クレジットカード情報その他の個人情報を電磁的方法等で送付することにより提供いたします。
- (4) 当社は、旅行の安全及び旅行サービス提供機関の提供する旅行サービスの確実な受領のため、契約責任者及び契約責任者が旅行に同行しない場合における契約責任者が選任した旅行者の氏名及び旅行中連絡が可能な電話番号を、旅行サービス提供機関に提供いたします。
- (5) 当社は、本項(2)(3)(4)によるお客様の個人情報の利用とお客様の個人情報の第三者への提供について、旅行契約をお申込みいただく際にお客様に同意をいただくものとします。
- (6) 当社は、旅行中に傷病があった場合に備え、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おります。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ら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。
- (7) 当社は、お客様より利用目的の通知、開示、訂正、追加、削除、利用停止、消去、第三者提供の記録の請求があった際には、速やかに対応するものとします。

26. 旅券・査証について

- (1) 旅行に要する旅券・査証・再入国許可・予防接種証明書等の渡航手続きは、旅行の出発までにお客様ご自身で行っていただきます。ただし、当社は、所定の料金を申し受け、別途契約として渡航手続の一部代行を行います。なお、この場合、当社はおお客様ご自身に起因する事由により旅券・査証等の取得ができなくてもその責任を負いません。
- (2) 渡航先の国又は地域によって旅券の有効残存期間を必要とする場合や査証を必要とする場合があります。海外旅行企画書等の記載内容をご確認ください。
- (3) 渡航先により入出国の際にパスポートとともに「出入国記録カード」や「税関申告書」の提出が必要な場合がありますので、必要に応じてお客様ご自身にてご用意ください。なお、それらの書類等の入手について、当社は所定の料金を申し受け、別途契約として渡航手続の一部代行を行います。
- (4) 日本国籍以外の方は、お客様ご自身にて自国の領事館、渡航先の領事館、入国管理事務所等にお問い合わせのうえ、査証及び再入国許可、旅券の有効残存期間等の確認及び手続きをお願いいたします。

27. 保健衛生について

渡航先の衛生状況については、「厚生労働省検疫感染症情報ホームページ：<https://www.forth.go.jp/index.html>」でご確認ください。

28. 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。外務省のホームページで渡航先(国又は地域)の危険・スポット・広域情報、安全対策基礎データ、安全の手引き等安全対策のための情報が公開されています。お客様は、必ず、ご出発までにお客様自身で渡航先(国又は地域)の安全対策のための情報をご確認ください「外務省海外安全ホームページ：<https://www.anzen.mofa.go.jp/>」。また、旅行日程・滞在先・連絡先などを登録すると、滞在先の最新の危険情報や緊急時の連絡メール等を受け取れる外務省のシステム「たびレジ：<https://www.ezairyu.mofa.go.jp/tabireg/index.html>」へのご登録をお勧めしております。

29. 渡航先に危険情報が発出された場合の催行中止について

旅行契約締結後、旅行の目的地に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又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、当社は原則として旅行の実施を中止する場合があります。その場合は旅行代金を全額返金します。ただし、当社が安全に対し適切な措置が取られると判断して、旅行を実施する場合があります。この場合にお客様が旅行を取り止められると当社は第 13 項(1)の企画料金又は取消料をいただきます。

30. 旅行条件・約款準拠

海外旅行企画書に記載のない事項は、約款に定めるところによります。また、旅行条件は海外旅行企画書に記載した期日を基準にしております。

31. 旅行傷害保険について

ご旅行中、病気、怪我をした場合、多額の治療費、移送費等がかかることがあります。また、事故の場合、加害者への損害賠償請求や賠償金の回収が大変困難である場合があります。これらの治療費、移送費、また、死亡・後遺障害等を担保するため、お客様ご自身で十分な額の旅行傷害保険に加入されることを強くお勧めします。

32. その他

- (1) ご集合時刻は厳守してください。集合時刻に遅れ参加できない場合の責任は一切負いかねます。
- (2) 旅行先の旅行会社等が実施する小旅行(オプションツアー)は第 24 項による旅程保証の対象とはなりません。
- (3) 旅行中に、事故等が生じた場合は、直ちに最終旅行日程表等でお知らせする連絡先にご通知ください。もし、通知が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。
- (4) 当社では、新型コロナウイルス感染防止のための取り組みとして、次のように対応いたします。ご理解くださいますようお願い申し上げます。
 - ご旅行中などのマスク着用については、原則として、お客様のご判断に委ねます。
 - 当社や現地係員等が必要とした場合には、マスクの着用をお願いすることがあります。
 - ご旅行中は、「人と人の距離の確保」「手指の消毒」にご協力ください。
 - 体調がすぐれない時は当社や現地係員等へご相談ください。
 - 当社従業員のマスク着用は、原則として従業員個人の判断に委ねることとしておりますが、対外的にマスク着用が必要な場面、お客様からの求めがあった場合は、原則として着用することとしております。
- (5) 事故、大雪をはじめとする道路事情その他やむを得ない事由により、万一帰着が遅れ、タクシーの利用あるいは宿泊しなければならない事態が生じても当社はその請求には応じられません。また、目的地滞在時間の短縮による補償にも応じられません。
- (6) 航空会社の FFP(Frequent Flyers Program=マイレージ)やホテルチェーンなどが発行するメンバーズカード等のポイント付与や特典については、同サービスに関するお問い合わせ、登録等はおお客様ご自身で当該旅行サービス提供機関にご確認ください。なお、当該旅行サービス提供機関の変更による第 21 項の責任は負いません。
- (7) 手荷物の運送は当該運送機関が行い、当社が運送機関に運送委託手続きを代行するものです。
- (8) お客様が、航空会社が任意で搭乗予定便以外の航空機に搭乗することをお客様に依頼する制度(フレックストラベラー制度)に同意をし、当社が手配した航空機以外に搭乗される場合は、当社の手配債務・旅程管理債務は履行されたものし、また、当該変更部分に関わる旅程保証責任・特別補償責任は免責となりますので、ご了承ください。
- (9) 当社はいかなる場合も旅行の再実施はいたしません。