

## 受注型企画旅行取引条件説明書面【国内・海外旅行共通】

本ご旅行条件書は、旅行業法第12の4に定める取引条件説明書及び同法第12の5に定める契約書面の一部となります。お申込みの際には、必ずこのご旅行条件書を十分にお読みください。

### 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. 契約の申し込み

- 1) 当社がお客様に交付した企画の内容に関し契約を申込みとするお客様は、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お客様の代表としての契約責任者から、旅行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。
- 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. 補助犬使用者の方その他の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お客様の負担とします。
- 8) 7)の場合、医師の診断書を提出いただく場合、介助者・同伴者の同行を条件とさせていただきます。あるいは、参加をお断りさせていただく場合があります。
- 9) お客様がご旅行中に疾病、その他の自由により、医師の診断又は加療を必要とする状態になったと当社が判断する場合は、必要な措置をとらせていただきます。これにかかる一切の費用はおお客様のご負担となります。

#### 3. 契約締結の拒否

当社は、次に掲げる場合において、受注型企画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) お客様が、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係者、暴力団関係企業又は総会屋等その他の反社会的勢力であると認められるとき。
- 4) 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ずる行為を行ったとき。
- 5) お客様が、風説を流布し、偽計を用い若しくは威力を用いて当社の信用を毀損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行ったとき。
- 6) その他当社の業務上の都合があるとき。

#### 4. 契約の成立時期

- 1) 契約は、当社が契約の締結を承諾し、申込金を受理した時に成立します。
- 2) 当社は、契約責任者と契約を締結する場合、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、その他のお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)の規定にかかわらず、当社がおお客様の承諾の通知を受けて、同申込みを承諾する旨の通知を発送した時に成立するものとします。ただし、当該契約において電子承諾通知を発送する場合は、当該通知がおお客様に到達した時に成立するものとします。

#### 5. 契約書面の交付

- 1) 当社は、受注型企画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

- 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利用予定の宿泊機関及び表示上必要な運送期間の名称を記載できない場合には、当該契約書面において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七日目に当たる日以降に受注型企画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確定書面を交付します。

- 2) 前項の場合において、手配状況の確認を希望するお客様から問い合わせがあったときは、確定書面の交付前でも、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いください。
- 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異なる旨を契約書面に記載した場合において、企画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員が変更となったときは、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. お客様の交替

- 1) お客様は当社の承諾を得て、契約上の地位を別の方に譲り渡すこと、又は、構成者の変更を行なうことができます。この際、当社の定める交替に要する手数料をいただきます。(既に、航空券を発券している場合は別途再発券に係る費用を請求する場合があります。)
- 2) 当社は1)の規定にかかわらず、利用運送機関・宿泊機関がおお客様の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。

#### 10. 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
  - ① 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。
  - ② 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しの場合も別表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企画旅行契約を解除することができます。
  - ① 旅行契約内容が変更されたとき。但し、14項の表左欄に記載された変更補償金の支払いが必要となる変更事項やその他重要なものである場合に限りります。
  - ② 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。)
  - ③ 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 当社がおお客様に対し、期日までに確定書面を交付しなかったとき。
  - ⑤ 当社の責に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。
  - ⑥ 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。

⑦ 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。

#### 11. 添乗サービス

- 1) 当社は、お客様のご依頼により原則として別途添乗サービス料金を申し受けた上で添乗サービスを提供致します。なお、添乗サービス料金とは別に、添乗員が同行するために必要な交通費、宿泊費等の実費を別途申し受けます。
- 2) 添乗員の業務は、原則として8時から20時とさせていただきます。
- 3) 添乗員が同行しない場合、現地ガイド、現地係員が旅行を円滑に実施するために必要な業務を行なうことがあります。
- 4) 添乗員が同行せず、かつ現地ガイド、現地係員がいない場合、旅行サービスの提供を受けるための手続きは、お客様ご自身で行なっていただく場合があります。

#### 12. 当社の責任

- 1) 当社は当社または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場合は損害を賠償いたします。但し、損害発生日の翌日から起算して2年以内に当社に対して通知があった場合に限りです。
- 2) お客様が以下に例示するような、当社又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。①天災地変、戦乱、暴動又はこれらのために生じる旅行日程変更もしくは旅行の中止②運送・宿泊機関等の自己、火災により発生する損害③運送・宿泊機関等のサービス提供の中止又はこれらのために生じる旅行日程の変更若しくは旅行の中止④官公署の命令、当該国の出入国規制、伝染病による隔離、又はこれらのために生じる旅行日程の変更若しくは旅行の中止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、又はこれらのために生じる旅行日程の変更・目的地滞在時間の短縮。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日以内に、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、お客様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。

#### 13. 特別補償

当社はお客様が当旅行参加中に、急激か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2,500万円、国内1,500万円、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、携行品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。

#### 14. 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)の規定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、一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、一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。

変更補償金の支払いが必要となる変更	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より低い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る。)	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	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

#### 15. お客様の責任

- 1) お客様の故意又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お客様の権利・義務その他企画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又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。

#### 16. 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。

#### 17. 保健衛生について

渡航先(国又は地域)の衛生状況については、厚生労働省検疫感染情報ホームページにて、ご出発までに必ずご自身にてご確認ください。

厚生労働省検疫感染情報 <http://www.forth.go.jp/>

#### 18. 海外危険情報について

渡航先(国又は地域)によっては、外務省により危険情報などの安全関係の海外渡航関連情報が出されている場合があります。ご出発までに必ずご自身にてご確認ください。

外務省海外安全ホームページ: <http://www.pubanzen.mofa.go.jp/>

外務省海外安全FAX 0570-023300

#### 19. 渡航先に危険情報が発出された場合の旅行中止について

旅行のお申し込み後、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「渡航の是非を検討してください」

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催行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、当社が安全に對し適切な措置が取られると判断して、旅行を催行する場合があります。この場合にお客様が旅行を取りやめられると当社は所定の企画料又は取消料をいただきます。

#### 20. 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・送迎中にお土産店にご案内することがあります。当社では、お店の選定には、万全を期しておりますが、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行ってください。免税払い戻しがある場合は、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ち込みが禁止されている品物がございますので、ご購入には十分ご注意ください。

#### 21. 事故等のお申出について

旅行中に、事故などが生じた場合は、直ちに最終日程表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。)

#### 22. 個人情報の取扱いについて

- 1) 当社及び受託旅行者(販売店)は、旅行申込みの際に提出された申込書に記載された個人情報について、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・宿泊機関等の提供するサービスの手配及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。\*このほか、当社及び販売店では、(1)会社及び会社と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。
- 2) 当社は、当社が保有するお客様の個人データのうち、氏名、住所、電話番号又はメールアドレスなどのお客様へのご連絡に当たり必要となる最小限の範囲のものについて当社グループ企業との間で、共同して利用させていただきます。当社グループ企業は、それぞれの企業の営業案内、催し物内容等のご案内、ご購入いただいた商品の発送のためにこれを利用させていただくことがあります。当社グループ企業の名称及び各企業における個人情報取扱管理については下記問合せ・相談窓口当社ホームページ(<http://www.shinkibus.com/>)をご参照ください。
- 3) 当社は旅行先でのお客様のお買い物等の便宜のため、当社の保有するお客様の個人データを土産物店に提出することがあります。この場合、お客様の氏名、パスポート番号及び搭乗される航空便名に係る個人データを、あらかじめ電子的方法等で送付することによって提供いたします。なお、これらの事業者への個人データの提供の停止を希望される場合は、旅行出発前までにお申出ください。
- 4) 問合せ・相談窓口:「総務課 苦情窓口責任者」 電話:079-224-1504 受付時間:09:30～18:00(土・日・祝日は休み)

#### 23. 約款準拠

本旅行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)に定めるところによります。(以上)