

- ◆お申込み頂く前に、このご旅行条件書を必ずお読みください。
- ◆このご旅行条件書は、旅行業法第12条の4に定める取引条件説明書面及び同法第12条の5に定める契約書面の一部となります。

### 1. 受注型企画旅行契約

- お客様は、郵船トラベル株式会社（以下「当社」といいます。）と受注型企画旅行契約（以下「旅行契約」といいます。）を締結することになります。「受注型企画旅行契約」とは、当社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。
- 当社は、お客様が当社の定める旅行日程に従って運送・宿泊機関等の提供する運送・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。）の提供を受けることができるように、手配し、旅程管理することを引き受けます。
- 旅行契約の内容・条件は、本旅行条件書の他に、企画書面（お客様の依頼の内容に沿って作成した旅行日程、旅行サービスの内容、旅行代金その他の旅行条件に関する企画の内容を記載した書面をいいます。）、出発前にお渡しする確定書面（最終旅行日程表）及び当社旅行業約款（受注型企画旅行契約の部）によります。
- 当社は、本項(3)の企画書面において、旅行代金とは別に企画に関する取扱料金・取扱手数料等（以下「企画料金」といいます。）の金額を明示することがあります。

### 2. 旅行契約の申込み

- 当社がお客様に交付した企画書面の内容に関し、旅行契約を申し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。
- 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。
- 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。
- 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想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。
- 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。
- 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、お申し込みの際に、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（旅行契約成立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申し出ください。
- 本項(6)のお申し出を受けた場合、当社は可能かつ合理的な範囲でこれに応じます。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て頂くことがあります。
- 当社は、旅行の安全かつ円滑な実施のために介助者又は同伴者の同行、医師の診断書の提出、コース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頂いた措置を手配することができない場合は旅行契約のお申し込みをお断りし、又は旅行契約を解除させて頂くことがあります。尚、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原則としてお客様の負担とします。

### 3. 旅行契約の成立時期

- 旅行契約は、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。
- 当社は契約責任者と旅行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旅行契約の申し込みを受けることがあります。この場合、旅行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。
- 申込金は、旅行代金、取消料、その他のお客様が当社に支払う金銭の一部に充当します。

### 4. 通信契約による旅行条件

- 当社は、当社が提携するクレジットカード会社（以下「提携会社」といいます。）のカード会員より、カード会員の署名なくして旅行代金の全て又は一部や取消料等の支払いを受けること（以下「通信契約」といいます。）を条件に、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旅行のお申し込みを受ける場合があります。但し、当社が提携会社と無署名取扱特約を含む加盟店契約がない等、又は業務上の理由等により、通信契約をお受けできない場合もあります。
- 通信契約の旅行条件は、通常の旅行条件とは以下の点で異なります。
  - 通信契約での「カード利用日」は、カード会員及び当社らが旅行契約に基づく旅行代金等の支払い又は払戻債務を履行すべき日をいいます。
  - 通信契約の申し込みの際には、カード会員は「カード名」「会員番号（クレジットカード番号）」「カード有効期限」「会員連絡先」「メールアドレス」その他の通信契約を締結するために必要な事項を当社にお申し出頂きます。
  - 通信契約による旅行契約は、当社が旅行契約の締結を承諾する旨を電話又は郵便で通知する場合には、当社がその通知を発したときに成立し、当社が電子メール等の電子承諾通知による方法により通知する場合は、その通知がお客様に到達したときに成立するものとします。
  - 当社は、提携会社のカードにより所定の伝票へのカード会員の署名なくして旅行代金又は第15項に定める取消料の支払いをお受けします。この場合、旅行代金のカード利用日は契約成立日とします。
  - 与信等の理由によりカード会員のお申し出のクレジットカードでのお支払いができない場合、当社は通信契約を解除し、第15項(1)①(ア)の取消料と同額の違約料を申し受けます。但し、当社が別途指定する期日までに、現金による旅行代金のお支払いを頂いた場合はこの限りではありません。

### 5. 契約締結の拒否

当社は、次に掲げる場合においては、受注型企画旅行契約の締結に応じないことがあります。

- 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き。
- 通信契約を締結しようとする場合であって、お客様の有するクレジットカードが無効である等、お客様が旅行代金等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。
- お客様が次の何れかに該当したとき。（お客様と当社の契約締結後に判明した場合も含みます。）
  - 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その他の反社会的勢力であると認められるとき。
  - 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行ったとき。

- ③ 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行ったとき。  
(4) その他当社の業務上の都合があるとき。

## 6. 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、旅行代金その他の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。

## 7. 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利用予定の宿泊機関及び旅行計画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。  
但し、お申し込みが、旅行開始日の前日から起算して遡って7日目に当たる日以降になされた場合には、旅行開始日当日にお渡すことがあります。  
(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あっても、当社は迅速かつ適切に回答します。  
(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。

## 8. 旅行代金の支払い

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当社の指定する方法でお支払いください。

## 9. 渡航書類の取得

- (1) 旅行に必要な旅券、査証(ビザ)、再入国許可及び各種証明書(以下「渡航書類」といいます。)の取得については、お客様自身で行って頂きます。  
(2) 日本国の旅券をお持ちのお客様は、お申し込みのコースに必要な旅券の残存期間及び査証の必要な国名については、当社にお問い合わせください。また、日本国以外の旅券をお持ちのお客様は、自国の大使館又は領事館、渡航先の大使館又は領事館、及び入国管理事務所に直接お問い合わせ願います。  
(3) 当社は、お客様の依頼によって渡航手続代行契約を締結し、渡航手続の一部又は全部を代行します。  
(4) 当社は、本項(3)の手続きによる業務を行うことで、実際にお客様が渡航書類を取得できること、及び渡航先の国への出入国が許可されることを保証するものではありません。従って、当社の責めに帰すべき事由によらない場合は、お客様が渡航書類の取得ができなかった、或いは渡航先の国の出入国が許可されなかったとしても、当社はその責任を負うものではありません。

## 10. 旅行代金に含まれるもの

旅行代金に含まれる基本的なものを以下に例示します。旅行日程、旅行サービスの内容によっては含まれないものがありますので、企画書面で確認してください。尚、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致しません。

- (1) 旅行日程に明示した航空、船舶、鉄道等の運送機関の運賃・料金(旅行サービスの内容により等級が異なります。)  
(2) 旅行日程に明示した宿泊の料金及び税・サービス料金(1室当たりの基準とする宿泊人数は企画書面で確認して下さい。)  
(3) 旅行日程に含まれる送迎バス等の料金(空港・駅・埠頭と宿泊場所、都市間の移動バス等。)  
(4) 旅行日程に明示した観光の料金(バス料金・ガイド料金・入場料。)  
(5) 旅行日程に明示した食事の料金及び税・サービス料金  
(6) 航空機による手荷物の運搬料金(ご利用航空会社、ご利用等級、方面等によって異なりますので詳しくは係員にお尋ねください。)  
(7) 現地での手荷物の運搬料金(但し、一部の空港・駅・港・ホテルではポーターがない等の理由により、お客様ご自身に運搬していただく場合があります。)  
(8) 添乗員同行の場合の費用

## 11. 旅行代金に含まれないもの

旅行代金に含まれない基本的なものを例示します。旅行日程、旅行サービスの内容によっては含まれるものがありますので、企画書面で確認して下さい。

- (1) 超過手荷物料金(航空会社が規定する重量・容積・個数を超える分について)  
(2) クリーニング代、電報電話料、ホテルのボーイ・メイド等に対するチップ、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  
(3) 傷害、疾病に関する医療費  
(4) 渡航手続関係諸費用(旅券印紙代、査証料、予防接種料金、渡航手続代行料金等)  
(5) 日本国内における自宅から発着空港等集合・解散地点までの交通費や宿泊費等  
(6) ご希望者のみ参加されるオプションツアーの料金  
(7) 日本国内の空港を利用する場合の空港施設使用料等  
(8) 日本国外にて利用する空港・港の空港税、出入国税、港湾施設使用料及びこれに類する諸税(但し、空港税等を含んでいることを企画書面で明示した場合を除きます。)  
(9) 運送機関が課す付加運賃・料金(例:燃油サーチャージ)  
(10) 国際観光旅客税

## 12. 旅行契約内容の変更

- (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(外務省が発出する危険情報も含まれます。)が生じた場合において、旅行の安全且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。但し、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。

## 13. 旅行代金の変更

当社は旅行契約締結後であっても、次の場合は旅行代金を変更する場合があります。

- (1) 利用する運送機関の運賃・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増額又は減額される場合は、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加、又は減少することがあります。
- (2) 本項(1)により旅行代金を増額するときは、旅行開始日の前日から起算して遡って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。
- (3) 当社は本項(1)の定める適用運賃・料金の減額がなされるときは、その減少額だけ旅行代金を減額します。
- (4) 当社は、第12項に基づく契約内容の変更により旅行の実施に要する費用の減少又は増加が生じる場合は、当該契約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。この旅行の実施に要する費用には、当該契約内容の変更のために提供を受けられなかった運送・宿泊機関等が提供する旅行サービスに対する取消料、違約料、その他既に支払い、又はこれから支払わねばならない費用を含みます。
- (5) 本項(4)により、旅行の実施に要する費用の増加が生じる場合で、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、その他の諸施設の不足が発生したときには旅行代金の変更を致しません。
- (6) 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、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します。

#### 14. お客様の交替

- (1) お客様は、当社の承諾を得て、契約上の地位を第三者に譲渡することができます。但し、当社は、利用運送機関・宿泊機関等が旅行者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。
- (2) お客様は、本項(1)に定める当社の承諾を求めようとする場合は、所定の用紙に必要事項をご記入の上、当社に提出しなければなりません。その際、交替手数料として交替を受けるお客様おひとりにつき10,000円(消費税別)をお支払い頂きます。既に航空券を発券している場合には、別途再発券に関わる費用をお支払い頂く場合があります。
- (3) 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、以後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。

#### 15. 旅行契約の解除・払戻し

##### (1) 旅行開始前

##### ① 旅行開始前のお客様の解除権

(ア) お客様は《表1》に記載した取消料をお支払い頂くことにより、いつでも旅行契約を解除することができます。契約解除日は、当社が契約解除のお申し出を営業時間内に受け付けた日とします。

尚、当社が、運送・宿泊機関等が定める取消料、違約料その他の運送・宿泊機関等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、総称して「運送・宿泊機関取消料等」といいます。)の金額を、企画書面に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、《表1》に定める取消料の金額ではなく、当社が運送・宿泊機関等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運送・宿泊機関取消料等の合計額以内の金額とします。

通信契約を解除する場合にあっては、当社は、提携会社のカードにより所定の伝票へのお客様の署名なくして、本項に規定する取消料の支払いを受けません。

《表1》

契約解除の日	取消料
(1) 日本出国時又は帰国時に航空機を利用する受注型企画旅行契約並びに日本以外を出発地及び到着地とする受注型企画旅行契約 <(2)及び(4)に掲げる旅行契約を除く>	
イ ロからニまでに掲げる場合以外の場合 (当社が契約書面において企画料金の金額を明示した場合に限る。)	企画料金の相当する金額
ロ 旅行開始日の前日から起算して遡って30日目に当たる日以降に解除する場合 (ハ及びニに掲げる場合を除く。)	旅行代金の20%以内
ハ 旅行開始日の前々日以降に解除する場合(ニに掲げる場合を除く。)	旅行代金の50%以内
ニ 旅行開始後の解除又は無連絡不参加の場合	旅行代金の100%以内
(2) 貸切航空機を利用する受注型企画旅行契約	
イ ロからホまでに掲げる場合以外の場合 (当社が契約書面において企画料金の金額を明示した場合に限る。)	企画料金の相当する金額
ロ 旅行開始日の前日から起算して遡って90日目に当たる日以降に解除する場合 (ハからホに掲げる場合を除く。)	旅行代金の20%以内
ハ 旅行開始日の前日から起算して遡って30日目に当たる日以降に解除する場合 (ニ及びホに掲げる場合を除く。)	旅行代金の50%以内
ニ 旅行開始日の前日から起算して遡って20日目に当たる日以降に解除する場合 (ホに掲げる場合を除く。)	旅行代金の80%以内
ホ 旅行開始日の前日から起算して遡って3日目に当たる日以降の解除又は無連絡不参加の場合	旅行代金の100%以内
(3) 旅行日程中に3泊以上のクルーズ日程を含む受注型企画旅行契約(次項に掲げる旅行契約を除く。)	
イ ロ及びハに掲げる場合以外の場合(当社が契約書面において企画料金の金額を明示した場合に限る。)	企画料金の相当する額
ロ 日程に含まれるクルーズに係る取消料規定の取消料收受期間の起算日であるクルーズ開始日を旅行開始日と読み替えた期間内に解除する場合(ハに掲げる場合を除く。)	①クルーズ中の泊数が当該受注型企画旅行の日程中の宿泊数(航空機内のものを除く。②において同じ。)の50%以上のもの ②クルーズ中の泊数が当該受注型企画旅行の日程中の宿泊数の50%未満のもの
ハ 旅行開始後の解除または無連絡不参加の場合	当該期間に対応するクルーズの取消料收受期間の区分に適用される取消料率の2分の1に相当する率以内 当該期間に対応するクルーズの取消料收受期間に適用される取消料率の4分の1に相当する率以内
ハ 旅行開始後の解除または無連絡不参加の場合	旅行代金の100%以内
(4) 本邦出国時及び帰国時に船舶を利用する受注型企画旅行契約	当該船舶に係る取消料の規定により、企画書面に記載しています。

注1 取消料の金額は、契約書面に明示します。

注2 本表の適用に当たって「旅行開始後」とは、当社旅行業約款「別紙 特別補償規程」第2条第3項に規定する「サービスの提供を受けることを開始した時」以降をいいます。

- (イ) お客様は次の項目に該当する場合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。
  - a. 旅行契約内容が変更されたとき。但し、その変更が第19項の《表2》左欄に掲げるものその他の重要なものである場合に限りです。
  - b. 第13項(1)に基づき、旅行代金が増額されたとき。
  - c. 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。
  - d. 当社がお客様に対し、第7項(1)の期日までに確定書面(最終旅行日程表)をお渡ししなかったとき。
  - e. 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。
- (ウ) 当社の責任とならない各種ローンの取扱い上及びその他渡航手続上の事由に基づき旅行契約を解除する場合も、所定の取消料の対象となります。
- (エ) 当社は本項(1)①(イ)により旅行契約が解除されたときは、既に收受している旅行代金(あるいは申込金)から所定の取消料を差し引いて払い戻しを致します。取消料が申込金では不足するときは、その差額を申し受けます。また本項(1)①(イ)により、旅行契約が解除されたときは、既に收受している旅行代金(あるいは申込金)の全額を払い戻し致します。
- (オ) お客様の都合により旅行契約成立後に出発日、コースを変更された場合も、所定の取消料の対象となります。
- (カ) 旅行日程に含まれる国・地域について、外務省から危険情報が発出された場合の対応については、「21. 海外危険情報について」を参照してください。

## ② 旅行開始前の当社の解除権

- (ア) お客様が第8項に規定する期日までに旅行代金を支払われないうちは、当社は旅行契約を解除することがあります。このときは、本項(1)①(ア)に規定する取消料と同額の違約料をお支払い頂きます。
- (イ) 次の項目に該当する場合は、当社は、お客様に理由を説明して、旅行契約を解除することがあります。
  - a. 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。
  - b. 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認められるとき。
  - c. お客様が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。
  - d. スキー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締結の際に明示したものが成就しないおそれが極めて大きいとき。
  - e. 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。
  - f. お客様が第5項(3)のいずれかに該当することが判明したとき。
- (ウ) 当社は本項(1)②(ア)により旅行契約を解除した場合は、既に收受している旅行代金(又は申込金)から違約料を差し引いて払い戻し致します。また本項(1)②(イ)により旅行契約を解除した場合は、既に收受している旅行代金(又は申込金)の全額を払い戻し致します。
- (エ) 旅行日程に含まれる国・地域について、外務省から危険情報が発出された場合の対応については、「21. 海外危険情報について」を参照してください。

## (2) 旅行開始後

### ① 旅行開始後のお客様の解除・払戻し

- (ア) お客様のご都合により途中で離脱された場合は、お客様の権利放棄とみなし、一切の払い戻しを致しません。
- (イ) 旅行開始後であっても、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の提供を受けられない場合には、お客様は、取消料を支払うことなく当該不可能になった旅行サービス提供に係る部分の契約を解除することができます。
- (ウ) 本項(2)①(イ)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をお客様に払い戻します。但し、当該事由が当社の責に帰すべき事由によらない場合においては、当該金額から、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ます。

### ② 旅行開始後の当社の解除権・払戻し

- (ア) 旅行開始後であっても、当社は次に該当する場合は、お客様に理由を説明して旅行契約を解除することがあります。
  - a. お客様が病気、必要な介助者の不在その他の事由により、旅行の継続に耐えられないと認められるとき。
  - b. お客様が旅行を安全かつ円滑に実施するための添乗員等その他の者による当社の指示に従わない場合や、これらの者又は同行する他の旅行者に対する暴行又は脅迫等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。
  - c. 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊期間等の旅行サービス提供の中止、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であって、旅行の継続が不可能となったとき。
  - d. お客様が第5項(3)のいずれかに該当することが判明したとき。
  - e. 旅行日程に含まれる国・地域について、外務省から危険情報が発出され旅行の継続が不可能になったとき。
- (イ) 当社が本項(2)②(ア)の規定に基づいて旅行契約を解除したときは、当社とお客様との契約関係は、将来に向かってのみ消滅します。この場合において、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。
- (ウ) 解除の効果及び払戻し  
 本項(2)②(ア)に記載した事由で当社が旅行契約を解除したときは、契約を解除したためにその提供を受けられなかった旅行サービスの提供者に対して、取消料・違約料その他の既に支払い、又は支払わなければならない費用がある場合は、これをお客様の負担とします。この場合、当社は旅行代金のうち、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の費用から当社が当該旅行サービス提供者に支払い、又はこれから支払うべき取消料・違約料その他の費用を差し引いて払い戻し致します。

## 16. 旅程管理業務

### (1) 旅程管理

当社は、次に掲げる業務を行い、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ます。

- a. 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場合は、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じます。
- b. 前 a. の措置を講じたにもかかわらず、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います。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、また旅行サービスの内容を変更する時は、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等、契約内容の変更を最小限にとどめるよう努力します。

### (2) 当社の指示

お客様は、旅行開始後から旅行終了までの間、受注型企画旅行参加者として行動して頂くときは、自由行動時間中を除き、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頂きます。

### (3) 添乗員等

- a. 添乗員の同行の有無は企画書面に明示致します。

- b. 添乗員の同行する旅行においては添乗員が、添乗員が同行しない旅行においては旅行先における現地係員が、旅行を安全かつ円滑に実施するための必要な業務及びその他当社が必要と認める業務の全部又は一部を行います。
- c. 添乗員が同行しない旅行においては、現地における連絡先を確定書面(最終旅行日程表)に明示致します。
- d. 添乗員の業務は原則として8時から20時までといたします。
- e. 本項(1)の業務は同行する添乗員によって行いますが、添乗員が同行しない場合は、現地において当社が手配を代行させる者(以下「手配代行者」といいます。)が行い、その連絡先は確定書面(最終旅行日程表)に明示します。

## 17. 当社の責任

- (1) 当社は受注型企画旅行契約の履行に当たって、当社又は手配代行者の故意又は過失により、お客様に損害を与えたときは、お客様が被られた損害を賠償いたします。但し、損害発生の日から起算して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) お客様が次に例示するような事由により、損害を被られた場合には、当社は原則として本項(1)の責任を負いません。
  - a. 天災地変、戦乱、暴動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
  - b. 運送・宿泊機関等の事故、火災により発生する損害
  - c. 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もしくは旅行の中止
  - d. 官公署の命令、外国の出入国規制、伝染病による隔離又はこれらによって生じる旅行日程の変更、旅行の中止
  - e. 自由行動中の事故
  - f. 食中毒
  - g. 盗難
  - h. 運送機関の遅延・不通・スケジュール変更・経路変更等又はこれらによって生じる旅行日程の変更・目的地滞在時間の短縮
- (3) 手荷物について生じた本項(1)の損害については、本項(1)のお客様からの損害通知期間規定にかかわらず、損害発生の日から起算して21日以内に当社に対して申し出があった場合に限り賠償します。尚、当社が行う賠償額はお客様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。)とします。

## 18. 特別補償

- (1) 当社は第17項(1)に基づく当社の責任が生じるか否かを問わず、当社旅行業約款「別紙 特別補償規程」により、お客様が受注型企画旅行参加中に、偶然かつ急激な外来の事故によって、その生命、身体又は手荷物に被った一定の損害について、次の通りあらかじめ定める額の補償金及び見舞金を支払います。
  - a. 死亡補償金(2,500万円)
  - b. 後遺障害補償金(2,500万円を上限)
  - c. 入院見舞金(4万円～40万円)
  - d. 通院見舞金(2万円～10万円)
  - e. 携行品損害補償金(補償対象品の1個又は1対について10万円を限度とし、お客様1名につき15万円を上限とします。但し、3,000円を超えない場合は支払いません。)
- (2) 本項(1)の損害について当社が第17項(1)の規定に基づく責任を負うときは、その責任に基づいて支払うべき損害賠償金の額の限度において、当社が支払うべき本項(1)の補償金は、当該損害賠償金とみなします。
- (3) 本項(2)に規定する場合において、本項(1)の規定に基づく当社の補償金支払義務は、当社が第17項(1)の規定に基づいて支払うべき損害賠償金(本項(2)の規定により損害賠償金とみなされる補償金を含みます。)に相当する額だけ縮減するものとします。
- (4) お客様が受注型企画旅行参加中に被られた損害が、お客様の故意、酒酔い運転、疾病等のほか、受注型企画旅行に含まれない場合で、自由行動中の山岳登山、スカイダイビング、ハンググライダー搭乗、超軽量動力機搭乗、ジャイロプレーン搭乗、ヘリコプタースキー、氷河スキーその他これらに類する危険な運動中の事故によるもの等、当社旅行業約款「別紙 特別補償規程」に規定された条項に該当するときは、当社は本項(1)の補償金及び見舞金を支払いません。
- (5) 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、パスポート、免許証、撮影済みフィルム・磁気テープ・磁気ディスク・CD-ROM・光ディスク等情報機器(コンピュータ及びその端末装置等の周辺機器)で直接処理を行える記録媒体に記録された情報、コンタクトレンズ等、当社旅行業約款「別紙 特別補償規程」に規定された条項に該当す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。
- (6) 当社は、お客様が第5項(3)のいずれかに該当することが判明した場合、補償金等を支払わないことがあります。
- (7) 当該受注型企画旅行の日程において、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については、その旨を契約書面又は確定書面(最終旅行日程表)に明示した場合に限り、当該受注型企画旅行参加中とはいたしません。従って、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、当社旅行業約款「別紙 特別補償規程」は適用されません。

## 19. 旅程保証

- (1) 当社は、《表2》の左欄に記載された契約内容の重要な変更が生じた場合は、旅行代金に《表2》の右欄に記載する率を乗じ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。但し、当該変更が次の①～④に該当する場合は変更補償金を支払いません。尚、当該変更について、当社に第17項(1)の規定による責任が発生することが明らかな場合は、変更補償金ではなく損害賠償金の全部又は一部として支払います。
  - ① 《表2》の左欄に掲げる契約内容の重要な変更が生じた原因が以下のよるものであることが明白な場合。但し、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、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の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12項(1)の規定に基づいて旅行契約が変更されたときの当該変更された部分、及び第15項の規定に基づいて旅行契約が解除された場合の当該解除された部分に係る変更であるとき。
  - ③ 契約書面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や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とき。
- (2) 当社がひとつの旅行契約に基づき支払う変更補償金の額は、旅行代金に15%を乗じた額を限度とします。またひとつの旅行契約に基づき支払う変更補償金の額がおひとり様につき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代えて、同等価値以上の物品又は旅行サービスにより補償を行うことがあります。

《表2》

当社が変更補償金を支払う変更	変更補償金の額＝お支払い対象旅行代金×1件につき下記の率	
	旅行開始日の前日までにお客様に通知した場合	旅行開始日以降にお客様に通知した場合
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日本国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日本国内と外国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、設備又は景観その他の客室条件の変更	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」とあるものを「確定書面」に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1件として取り扱います。

(注3) 1件とは、運送機関の場合1乗車船(搭乗・乗車・乗船)毎に、宿泊機関の場合1泊毎に、その他の旅行サービスの場合1該事項毎に、1件とします。

(注4) ①については、「旅行開始日」「旅行終了日」それぞれを1件とします。

(注5) ②については、「入場する観光地」「観光施設」それぞれを1件とします。

(注6) ③④に掲げる運送機関が宿泊設備の利用を伴う場合、1泊につき1件として取扱います。

(注7) ④の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8) 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9) ④⑦⑧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。

(注10) ④運送機関の会社名の変更、⑦宿泊機関の名称の変更については、運送・宿泊機関そのものの変更に伴うものをいいます。

## 20. お客様の責任

- お客様の故意、過失、法令、公序良俗に反する行為、又はお客様が当社旅行業約款の規定を守らないことにより当社が損害を受けた場合は、お客様は損害を賠償して頂きます。
- お客様は、受注型企画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受注型企画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。
- お客様は、旅行開始後に、契約書面・確定書面(最終旅行日程表)に記載された旅行サービスについて、契約書面・確定書面(最終旅行日程表)と異なる旅行サービスが提供されたと認識したときは、旅行地において速やかにその旨を当社、添乗員、現地ガイド、手配代行者、当該旅行サービス提供機関に申し出なければなりません。
- 当社は次に掲げる場合、必要な措置を講じることがあります。この場合において、これが当社の責に帰すべき事由によらないときは、当該措置に要した費用はお客様の負担とし、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。
  - 当該旅行中に、お客様の都合により旅行契約を解除し、お客様が当該旅行の出発地に戻るために必要な旅行サービスを依頼した場合
  - 当該旅行中に、お客様が疾病、傷害等により保護を要する状態にあると認められた場合

## 21. 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」等により国・地域の渡航に関する情報が発出されている場合があります。お申込の際に海外危険情報に関する書面をお渡し致します。また、「外務省海外安全ホームページ(<http://www.anzen.mofa.go.jp/>)」でもご確認できます。
- 旅行開始前に、旅行日程に含まれる国・地域について、外務省から危険情報が発出された場合、当社は次のように対応します。
  - 「十分注意してください」  
当社が、お客様の安全確保について適切な対応が講じられないと判断した場合には旅行の実施を中止致しますので、既に収受している旅行代金(又は申込金)の全額を払い戻します。  
当社が、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旅行を実施いたします。その場合、お客様が旅行契約を解除するときは、所定の取消料の対象となります。
  - 「不要不急の渡航は止めてください」  
当社は、原則として旅行実施を中止致しますので、既に収受している旅行代金(又は申込金)の全額を払い戻します。  
但し、当社が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旅行を実施いたします。その場合、お客様が旅行契約を解除するときは、所定の取消料の対象となります。
  - 「渡航は止めてください(渡航中止勧告)」及び「退避してください。渡航は止めてください(退避勧告)」  
当社は、旅行実施を中止致しますので、既に収受している旅行代金(又は申込金)の全額を払い戻します。
- 本項(2)a又はbの状況において、当社は危険回避のため合理的な範囲内で旅行契約内容を変更し、それに伴い旅行代金を変更する場合があります。但し、当該変更が第19項の《表2》左欄に掲げるものその他重要なものである場合、お客様は取消料を支払うことなく旅行契約を解除できます。
- 旅行開始後に、旅行日程に含まれる国・地域について外務省から危険情報が発出された場合、当社は危険情報の内容を十分確認し、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は、旅行を継続します。また、危険回避のため合理的な範囲内で旅行契約内容を変更し、それに伴い旅行代金を変更する場合

もあります。安全確保について適切な対応が講じられないと判断した場合には、第15項(2)②に基づき、旅行契約を解除します。

(5) 本項(4)により旅行内容及び旅行代金を変更した場合、お客様は変更部分についてのみ取消料を支払うことなく旅行契約を解除できます。

## 22. 衛生状況について

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(<http://www.forth.go.jp/>)」でご確認ください。

## 23. 燃油サーチャージ、空港諸税、ポートチャージ等について

### (1) 燃油サーチャージ

①利用する航空会社により燃油サーチャージが必要となる場合がありますので、旅行代金と併せて日本円でお支払いください。詳しくは、契約時にご案内致します。

②契約成立後に、航空会社が燃油サーチャージの額を増額した場合はその不足分を追加徴収し、減額された場合には、その減額分を払い戻します。

### (2) 空港諸税

渡航する国・地域の空港を利用する場合、空港税が必要です。また、日本の空港を利用する場合は、空港施設使用料が必要です。旅行代金と併せて日本円でお支払いください。詳しくは、契約時にご案内致します。

### (3) ポートチャージ等

クルーズ(客船)で港湾施設等を利用する場合、ポートチャージ等が必要です。旅行代金と併せて日本円でお支払いください。詳しくは、契約時にご案内致します。

## 24. 個人情報の取扱い

(1) 当社は、旅行申し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、お客様との連絡のために利用させて頂くほか、お客様がお申し込み頂いた旅行において運送・宿泊機関等(主要な運送・宿泊機関等については旅行日程表又は最終日程表に記載されています。)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に必要な範囲内で利用させて頂きます。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とその手続き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、にお客様の個人情報を利用させて頂くことがあります。

(2) 当社は、お申し込み頂いた旅行の手配の為に、運送・宿泊機関等及び手配代行者に対し、お客様の氏名、性別、年齢、生年月日、住所、電話番号、パスポート番号等の個人情報を、予め郵便、電子的方法等で送付することによって提供致します。また、当社は、旅行先でのお客様のお買い物等の便宜の為、お客様の氏名、性別、パスポート番号、及び搭乗される航空便名等を土産物店に予め郵便、電子的方法等で送付することによって提供致します。

(3) 当社は、旅行中に傷病があった場合に備え、お客さま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。

(4) 当社は、当社業務を円滑に行うことを目的に、確定書面(最終旅行日程表)の発送、日本国内の空港での搭乗手続きのお手伝い等を当社が契約した企業(以下「業務受託事業者」といいます。)に業務を委託することがあります。この場合、その業務受託事業者に対して当社が保有するお客様の個人情報のうち、氏名、住所、電話番号等、業務上必要となる最小限の範囲のものを、あらかじめ電子的方法等で預託することがあります。当社は、業務受託事業者に対して、お客様の個人情報保護のための安全管理措置を講じるなどの管理を行っております。

## 25. 海外旅行保険への加入について

ご旅行中にけがをした場合、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、加害者への賠償金請求や賠償金の回収が大変困難なのが実情です。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、お客様ご自身で充分な額の海外旅行保険に加入することをお勧めします。海外旅行保険については当社にお問い合わせください。

## 26. その他

### (1) 旅行契約に含まれない費用のご負担

お客様が個人的な案内・買物等を添乗員等に依頼された場合に伴う諸費用、お客様のけが、疾病等の発生に伴う諸費用、お客様の不注意による荷物紛失・忘れ物回収に伴う諸費用、別行動手配による諸費用が生じたときには、それらの費用はお客様にご負担頂きます。当社が費用の立て替えを行った場合、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。

### (2) お客様の正確な氏名のご提供

旅行お申し込み時点の氏名は、パスポートに記載されている通りのローマ字綴りで正確に当社にお知らせ願います。氏名を誤ってお申し込みされた場合には、航空券の再発券、関係機関等への氏名訂正連絡などが必要となります。この場合、当社は、お客様の交替とみなし、第14項のお客様の交替手数料を頂きます。尚、運送・宿泊機関の事情により、氏名の訂正が認められず、旅行契約を解除いただく場合があります。この場合には第15項の当社所定の取消料の対象となります。

### (3) お買い物についてのご注意

お客様のご便宜をはかるため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、お客様の責任で購入して頂きます。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。免税払戻しの手続きがある場合は、土産店・空港等でご確認のうえ、お客様ご自身で行って頂きます。ワシントン条約や国内諸法令により日本への持込が禁止されている品物がありますので、ご購入には十分ご注意ください。

### (4) マイレージサービス

当社の受注型企画旅行にご参加頂くことにより、航空会社のマイレージサービスを受けられる場合がありますが、同サービスに関するお問合せ、登録等はお客様ご自身で当該航空会社へ行って頂きます。また、利用航空会社の変更により、お客様が当初受ける予定であった同サービスが受けられなくなった場合でも、当社は第17項(1)及び第19項(1)の責任を負いません。

(5) 当社はいかなる場合も旅行の再実施いたしません。

### (6) 受注型企画旅行契約約款について

この旅行条件書に定めのない事項は当社旅行業約款(受注型企画旅行契約の部)に拠ります。当社旅行業約款をご希望の方は、当社にご請求ください。