標準旅行業約款（募集型企画旅行契約）

観光庁・消費者庁告示第１号（令和２年４月１日から適用）

第１章　総　則

（適用範囲）

第１条　当社が旅行者との間で締結する募集型企画旅行に関する契約（以下「募集型企画旅行契約」といいます。）は、この約款の定めるところによります。この約款に定めのない事項については、法令又は一般に確立された慣習によります。

2　当社が法令に反せず、かつ、旅行者の不利にならない範囲で書面により特約を結んだときは、前項の規定にかかわらず、その特約が優先します。

（用語の定義）

第２条　この約款で「募集型企画旅行」とは、当社が、旅行者の募集のためにあらかじめ、旅行の目的地及び日程、旅行者が提供を受けることができる運送又は宿泊のサービスの内容並びに旅行者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、これにより実施する旅行をいいます。

2　この約款で「国内旅行」とは、本邦内のみの旅行をいい、「海外旅行」とは、国内旅行以外の旅行をいいます。

3　この部で「通信契約」とは、当社が、当社又は当社の募集型企画旅行を当社を代理して販売する会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。）のカード会員との間で電話、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申込みを受けて締結する募集型企画旅行契約であって、当社が旅行者に対して有する募集型企画旅行契約に基づく旅行代金等に係る債権又は債務を、当該債権又は債務が履行されるべき日以降に別に定める提携会社のカード会員規約に従って決済することについて、旅行者からあらかじめ承諾し、かつ当該募集型企画旅行契約の旅行代金等を第 12 条第２項、第 16 条第１項後段、第 19 条第２項に定める方法により支払うことを内容とする募集型企画旅行契約をいいます。

4　この約款で「カード利用日」とは、旅行者又は当社が募集型企画旅行契約に基づく旅行代金等の支払又は払戻債務を履行べき日をいいます。

（旅行契約の内容）

第３条　当社は、募集型企画旅行契約において、旅行者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、旅程を管理することを引き受けます。

（手配代行者）

第４条　当社は、募集型企画旅行契約の履行に当たって、手配の全部又は一部を本邦内又は本邦外の他の旅行業者、手配を業として行う者その他の補助者に代行させることがあります。

第２章　契約の締結

（契約の申込み）

第５条　当社に募集型企画旅行契約の申込みをしようとする旅行者は、当社所定の申込書（以下「申込書」といいます。）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、当社に提出しなければなりません。

2　当社に通信契約の申込みをしようとする旅行者は、前項の規定にかかわらず、申込みをしようとする募集型企画旅行の名称、旅行開始日、旅行開始日、会員番号その他の事項（以下次条において「会員番号等」といいます。）を当社に通知しなければなりません。

3　第１項の申込金は、旅行代金又は取消料若しくは違約料の一部として取り扱います。

4　募集型企画旅行の参加に際し、特別な配慮を必要とする旅行者は、契約の申込時に申し出てください。このとき、当社は可能な範囲内でこれに応じます。

5　前項の申出に基づき、当社が旅行者のために講じた特別な措置に要する費用は、旅行者の負担とします。

（電話等による予約）

第６条　当社は、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募集型企画旅行契約の予約を受け付けます。この場合、予約の時点では契約は成立しておらず、旅行者は、当社が予約の承諾の旨を通知した後、当社が定める期間内に、前条第１項又は第２項の定めるところにより、当社に申込書と申込金を提出又は会員番号等を通知しなければなりません。

2　前項の定めるところにより申込書と申込金の提出があったとき又は会員番号等の通知があったときは、募集型企画旅行契約の締結の順位は、当該予約の受付の順位によることとなります。

3　旅行者が第１項の期間内に申込金を提出しない場合又は会員番号等を通知しない場合は、当社は、予約がなかったものとして取り扱います。

（契約締結の拒否）

第７条　当社は、次に掲げる場合において、募集型企画旅行契約の締結に応じないことがあります。

(1)　当社があらかじめ明示した性別、年齢、資格、技能その他の参加旅行者の条件を満たしていないとき。

(2)　応募旅行者数が募集予定数に達したとき。

(3)　旅行者が他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おそれがあるとき。

(4)　通信契約を締結しようとする場合であって、旅行者の有するクレジットカードが無効である等、旅行者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。

(5)　旅行者が、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。

(6)　旅行者が、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。

(7)　旅行者が、風説を流布し、偽計を用いて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。

(8)　その他当社の業務上の都合があるとき。

（契約の成立時期）

第８条　募集型企画旅行契約は、当社が契約の締結を承諾し、第５条第１項の申込金を受理した時に成立するものとします。

2　通信契約は、前項の規定にかかわらず、当社が契約の締結を承諾する旨の通知が旅行者に到達した時に成立するものとします。

（契約書面の交付）

第９条　当社は、前条の定める契約の成立後速やかに、旅行者に、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書面（以下「契約書面」といいます。）を交付します。

2　当社が募集型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。

（確定書面）

第10条　前条第１項の契約書面において、確定された旅行日程、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７日目にさたる日以降に募集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書面（以下「確定書面」といいます。）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旅行者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これに回答します。

3　第１項の確定書面を交付した場合には、前条第２項の規定により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。

（情報通信の技術を利用する方法）

第11条　当社は、あらかじめ旅行者の承諾を得て、募集型企画旅行契約を締結しようとするときに旅行者に交付する旅行日程、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書面、契約書面又は確定書面の交付に代えて、情報通信の技術を利用する方法により当該書面に記載すべき事項（以下この条において「記載事項」といいます。）を提供したときは、旅行者の使用する通信機器に備えられたファイルに記載事項が記録されたことを確認します。

2　前項の場合において、旅行者の使用に係る通信機器に記載事項を記録するためのファイルが備えられていないときは、当社の使用する通信機器に備えられたファイル（専ら当該旅行者の用に供するものに限ります。）に記載事項を記録し、旅行者が記載事項を閲覧したことを確認します。

（旅行代金）

第12条　旅行者は、旅行開始日までの契約書面に記載する期日までに、当社に対し、契約書面に記載する金額の旅行代金を支払わなければなりません。

2　通信契約を締結したときは、当社は、提携会社のカードにより所定の伝票への旅行者の署名なくして契約書面に記載する金額の旅行代金の支払いを受けます。また、カード利用日は旅行契約成立日とします。

第３章　契約の変更

（契約内容の変更）

第13条　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、旅行者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募集型企画旅行契約の内容（以下「契約内容」といいます。）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。

（旅行代金の額の変更）

第14条　募集型企画旅行を実施するに当たり利用する運送機関について適用を受ける運賃・料金（以下この条において「適用運賃・料金」といいます。）が、著しい経済情勢の変化等により、募集型企画旅行の募集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る場合において、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加し、又は減少することができます。

2　当社は、前項の定めるところ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さかのぼって15日目にさたる日より前に旅行者にその旨を通知します。

3　当社は、第一項の定める適用運賃・料金の減額がなされるときは、同項の定めるところにより、その減少額だけ旅行代金を減額します。

4　当社は、前条の規定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（当該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、違約料その他既に支払い、又はこれから支払わなければならない費用を含みます。）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。

5　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、募集型企画旅行契約の成立後に当社の責に帰すべき事由により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。

（旅行者の交替）

第15条　当社と募集型企画旅行契約を締結した旅行者は、当社の承諾を得て、契約上の地位を第三者に譲り渡すことができます。

2　旅行者は、前項に定める当社の承諾を求めようとするときは、当社所定の用紙に所定の事項を記入の上、所定の金額の手数料とともに、当社に提出しなければなりません。

3　第１項の契約上の地位の譲渡は、当社の承諾があった時に効力を生ずるものとし、以後、旅行契約上の地位を譲り受けた第三者は、旅行者の当該募集型企画旅行契約に関する一切の権利及び義務を承継するものとします。

第４章　契約の解除

（旅行者の解除権）

第16条　旅行者は、いつでも別表第１に定める取消料を当社に支払って募集型企画旅行契約を解除することができます。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旅行者の署名なくして取消料の支払いを受けます。

2　旅行者は、次に掲げる場合において、前項の規定にかかわらず、旅行開始前に取消料を支払うことなく募集型企画旅行契約を解除することができます。

(1)　当社によって契約内容が変更されたとき。ただし、その変更が別表第２上欄〔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14条第１項の規定に基づいて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、第10条第１項の期日までに、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　旅行者は、旅行開始後において、当該旅行者の責に帰すべき事由により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、第１項の規定にかかわらず、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。

4　前項の場合において、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旅行者に払い戻します。ただし、前項の場合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旅行者に払い戻します。

（当社の解除権等－旅行開始前の解除）

第17条　当社は、次に掲げる場合において、旅行者に理由を説明して、旅行開始前に募集型企画旅行契約を解除することがあります。

(1)　旅行者が当社があらかじめ明示した性別、年齢、資格、技能その他の参加旅行者の条件を満たしていないことが判明したとき。

(2)　旅行者が病気、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。

(3)　旅行者が他の旅行者に迷惑を及ぼし、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。

(4)　旅行者が、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。

(5)　旅行者の募集型企画旅行契約に係る債務の履行が、当社の予定していた利益を害するおそれがあるとき。

(6)　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。

(7)　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。

(8)　通信契約を締結した場合であって、旅行者の有するクレジットカードが無効になる等、旅行者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くなったとき。

(9)　旅行者が第７条第５号から第７号までのいずれかに該当することが判明したとき。

2　旅行者が第12条第１項の契約書面に記載すず期日までに旅行代金を支払わないときは、当該期日の翌日において旅行者が募集型企画旅行契約を解除したものとします。この場合において、旅行者は、当社に対し、前条第１項に定める取消料に相当する額の違約料を支払わなければなりません。

3　当社は、第１項第５号に掲げる事由により募集型企画旅行契約を解除しようとするときは、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって、国内旅行にあっては13日目（日帰り旅行については、３日目）にさたる日より前に、海外旅行にあっては23日目（別表第１に規定するピーク時に旅行を開始するものについては33日目）にさたる日より前に、旅行者や止まる旨を旅行者に通知します。

（当社の解除権－旅行開始後の解除）

第18条　当社は、次に掲げる場合において、旅行開始後であっても、旅行者に理由を説明して、募集型企画旅行契約の一部を解除することがあります。

(1)　旅行者が病気、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き。

(2)　旅行者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た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。

(3)　旅行者が第７条第５号から第７号までのいずれかに該当することが判明したとき。

(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。

2　当社が前項の規定に基づいて募集型企画旅行契約を解除したときは、当社と旅行者との間の契約関係は、将来に向かってのみ消滅します。この場合において、旅行者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。

3　前項の場合において、当社は、旅行代金のうち旅行者がい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旅行者に払い戻します。

（旅行代金の払戻し）

第19条　当社は、第14条第３項から第５項までの規定により旅行代金が減額された場合又は前３条の規定により募集型企画旅行契約が解除された場合において、旅行者に対し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戻しにあっては解除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戻しにあっては当該減額に記載した旅行終了日の翌日から起算して30日以内に旅行者に対し当該金額を払い戻します。

2　当社は、旅行者と通信契約を締結した場合であって、第14条第３項から第５項までの規定により旅行代金が減額された場合又は前３条の規定により通信契約が解除された場合において、旅行者に対し払い戻すべき金額が生じたときは、提携会社のカード会員規約に従って、旅行者に対し当該金額を払い戻します。この場合において、当社は、旅行開始前の解除による払戻しにあっては解除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戻しにあっては当該旅行終了日の翌日から起算して30日以内に旅行者に対し払い戻すべき額を通知するものとし、旅行者に当該通知を行った日をカード利用日とします。

3　前２項の規定は第27条又は第30条第１項に規定するところにより旅行者又は当社が損害賠償請求権を行使することを妨げるものではありません。

（契約解除後の帰路手配）

第20条　当社は、第18条第１項第１号又は第４号の規定によって旅行開始後に募集型企画旅行契約を解除したときは、旅行者の求めに応じて、旅行者が当該旅行の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。

2　前項の場合において、出発地に戻るための旅行に要する一切の費用は、旅行者の負担とします。

第５章　団体・グループ契約

（団体・グループ契約）

第21条　当社は、同じ行程を同時に旅行する複数の旅行者がその責任ある代表者（以下「契約責任者」といいます。）を定めて申し込んだ募集型企画旅行契約の締結について、本章の規定を適用します。

（契約責任者）

第22条　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「構成者」といいます。）の募集型企画旅行契約の締結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。

2　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。

3　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。

4　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。

第６章　旅程管理

（旅程管理）

第23条　当社は、旅行者の安全かつ円滑な旅行の実施を確保するように努力し、旅行者に対し次に掲げる業務を行います。ただし、当社が旅行者とこれと異なる特約を結んだ場合には、この限りではありません。

(1)　旅行者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、募集型企画旅行契約に従った旅行サービスの提供に係る事項に受けられるために必要な措置を講ずること。

(2)　前号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、契約内容の変更を最小限にとどめるよう努力することを。

（当社の指示）

第24条　旅行者は、旅行開始後旅行終了までの間において、団体で行動するときは、旅行を安全かつ円滑に実施するための当社の指示に従わなければなりません。

（添乗員等の業務）

第25条　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23条各号に掲げる業務その他当該募集型企画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　前項の添乗員その他の者が同項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。

（保護措置）

第26条　当社は、旅行中の旅行者が、疾病、傷害等により保護を要する状態にあると認めたときは、必要な措置を講ずることがあります。この場合において、これが当社の責に帰すべき事由によるものでないときは、当該措置に要した費用は旅行者の負担とし、旅行者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。

第７章　責　任

（当社の責任）

第27条　当社は、募集型企画旅行契約の履行に当たって、当社又は当社が第４条の規定に基づいて手配を代行させた者（以下「手配代行者」といいます。）が故意又は過失により旅行者に損害を与えたときは、その損害を賠償する責任任します。ただし、損害発生の型の日から起算して２年以内に当社に対して通知があったときに限ります。

2　旅行者が天災地変、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の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、前項の責任を除き、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、旅行者が海外において生じた第１項の損害賠償については、同項の規定にかかわらず、損害発生の型から起算して、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、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。

（特別補償）

第28条　当社は、前条第１項の規定に基づく当社の責任が生ずるか否かを問わず、別紙特別補償規程で定めるところにより、旅行者が募集型企画旅行参加中にその生命、身体又は手荷物の上に被った一定の損害について、あらかじめ定める額の補償金及び見舞金を支払います。

2　前項の損害について当社が前条第１項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、当社が支払うべき前項の補償金は、当該損害賠償金とみなします。

3　前項に規定する場合において、第１項の規定に基づく当社の補償金支払義務は、当社が前条第１項の規定に基づいて支払うべき損害賠償金（前項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　当社の募集型企画旅行参加中の旅行者を対象として、別途の旅行代金を収受して当社が実施する募集型企画旅行については、主たる募集型企画旅行契約の内容の一部として取り扱います。

（旅程保証）

第29条　当社は、別表第２上欄〔左欄〕に掲げる契約内容の重要な変更（次の各号に掲げる変更（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ものを除きます。）を除きます。）が生じた場合は、旅行代金に同表下欄〔右欄〕に記載する率を乗じた額以上の変更補償金を旅行終了日の翌日から起算して30日以内に支払います。ただし、当該変更について当社に第27条第１項の規定に基づく責任が発生することが明らかであるときは、この限りではありません。

(1)　次に掲げる事由による変更

イ　天災地変

ロ　戦乱

ハ　暴動

ニ　官公署の命令

ホ　運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止

ヘ　当初の運行計画によらない運送サービスの提供

ト　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16条から第18条までの規定に基づいて募集型企画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

2　当社が支払うべき変更補償金の額は、旅行者１名に対して１募集型企画旅行につき旅行代金に15%以上の当社が定める率を乗じた額をもって限度とします。また、旅行者１名に対して１募集型企画旅行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　当社が第１項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27条第１項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、旅行者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金の額と旅行者が返還すべき変更補償金の額とを相殺した残額を支払います。

（旅行者の責任）

第30条　旅行者の故意又は過失により当社が損害を被ったときは、当該旅行者は、損害を賠償しなければなりません。

2　旅行者は、募集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、旅行者の権利義務その他の募集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。

3　旅行者は、旅行開始後において、契約書面に記載された旅行サービスを円滑に受領するため、万が一契約書面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、当社の手配代行者又は当該旅行サービス提供者に申し出なければなりません。

第８章　弁済業務保証金（旅行業協会の保証社員である場合）

（弁済業務保証金）

第31条　当社は、一般社団法人全国旅行業協会（東京都港区赤坂４丁目２番19号赤坂シャスタイーストビル）の保証社員になっております。

2　当社と募集型企画旅行契約を締結した旅行者又は構成者は、その取引によって生じた債権に関し、前項の一般社団法人全国旅行業協会が供託している弁済業務保証金から　　円に達するまで弁済を受けることができます。

3　当社は、旅行業法第49条第１項の規定に基づき、一般社団法人全国旅行業協会に弁済業務保証金分担金を納付しますので、同法第７条第１項に基づく営業保証金は供託しておりません。

別表第１　取消料（第16条第１項関係）

1　国内旅行に係る取消料

区　分	取　消　料
(1)　次項以外の募集型企画旅行契約	
イ　旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 20 日目（日帰り旅行にあっては 10 日目）にさたる日以降に解除する場合（ロからホまでに掲げる場合を除く。）	旅行代金の 20%以内
ロ　旅行開始日の前日から起算してさかのぼって７日目にさたる日以降に解除する場合（ハからホまでに掲げる場合を除く。）	旅行代金の 30%以内
ハ　旅行開始日の前日に解除する場合	旅行代金の 40%以内
ニ　旅行開始当日に解除する場合（ホに掲げる場合を除く。）	旅行代金の 50%以内
ホ　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)　貸切船舶を利用する募集型企画旅行契約	当該船舶に係る取消料の規定によります。

備考(1)取消料の金額は、契約書面に明示します。
(2)本表の適用に当たって「旅行開始後」とは、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。

2　海外旅行に係る取消料

区　分	取　消　料
(1)　本邦出国時又は帰国時に航空機を利用する募集型企画旅行契約（次項に掲げる旅行契約を除く。）	
イ　旅行開始日がピーク時の旅行である場合であって、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 40 日目にさたる日以降に解除するとき（ロからニまでに掲げる場合を除く。）	旅行代金の 10%以内
ロ　旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 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募集型企画旅行契約	
イ　旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 90 日目に当たる日以降に解除する場合（ロからニまでに掲げる場合を除く。）	旅行代金の 20%以内
ロ　旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 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 50%以内
ハ　旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 20 日目に当たる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 80%以内
ニ　旅行開始日の前日から起算してさかのぼって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)　本邦出国時及び帰国時に船舶を利用する募集型企画旅行契約	当該船舶に係る取消料の規定によります。

注　「ピーク時」とは、12 月 20 日から１月７日まで、４月 27 日から５月６日まで及び７月 20 日から８月 31 日までをいいます。

備考　(1)取消料の金額は、契約書面に明示します。
(2)本表の適用に当たって「旅行開始後」とは、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。

別表第２　変更補償金（第29条第１項関係）

変更補償金の支払いが必要となる変更	１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	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
9　前各号に掲げる変更のうち契約書面のツアー・タイトル中に記載があった事項の変更	2.5	5.0

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。

注６　第９号に掲げる変更については、第１号から第８号までの率を適用せず、第９号によります。

一般社団法人　全国旅行業協会　保証社員

株式会社全旅
東京都中央区銀座 8-13-1
銀座三井ビルディング 2F

標準旅行業約款（受注型企画旅行契約）

観光庁・消費者庁告示第１号（令和２年４月１日から適用）

第１章　総　則

（適用範囲）

第１条　当社が旅行者との間で締結する受注型企画旅行に関する契約（以下「受注型企画旅行契約」といいます。）は、この約款の定めるところによります。この約款に定めのない事項については、法令又は一般に確立された慣習によります。

2　当社が法令に反せず、かつ、旅行者の不利にならない範囲で書面により特約を結んだときは、前項の規定にかかわらず、その特約が優先します。

（用語の定義）

第２条　この約款で「受注型企画旅行」とは、当社が、旅行者からの依頼により、旅行の目的地及び日程、旅行者が提供を受けることができる運送又は宿泊のサービスの内容並びに旅行者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、これにより実施する旅行をいいます。

2　この約款で「国内旅行」とは、本邦内のみの旅行をいい、「海外旅行」とは、国内旅行以外の旅行をいいます。

3　この部で「通信契約」とは、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。）のカード会員との間で電話、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申込みを受けて締結する受注型企画旅行契約であって、当社が旅行者に対して有する受注型企画旅行契約に基づく旅行代金等に係る債権又は債務を、当該債権又は債務が履行されるべき日以降に別に定める提携会社のカード会員規約に従って決済することについて、旅行者があらかじめ承諾し、かつ当該受注型企画旅行契約の旅行代金等を第12条第２項、第16条第１項後段、第19条第２項に定める方法により支払うことを内容とする受注型企画旅行契約をいいます。

4　この約款で「カード利用日」とは、旅行者又は当社が受注型企画旅行契約に基づく旅行代金等の支払又は返還債務を履行べき日をいいます。

（旅行契約の内容）

第３条　当社は、受注型企画旅行契約において、旅行者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、旅程を管理することを引き受けます。

（手配代行者）

第４条　当社は、受注型企画旅行契約の履行に当たって、手配の全部又は一部を本邦内又は本邦外の他の旅行業者、手配を業として行う者その他の補助者に代行させることがあります。

第２章　契約の締結

（企画書面の交付）

第５条　当社は、当社に受注型企画旅行契約の申込みをしようとする旅行者からの依頼があったときは、当社の業務上の都合があるときを除き、当該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（以下「企画書面」といいます。）を交付します。

2　当社は、前項の企画書面において、旅行代金の内訳として企画に関する取扱料金（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。

（契約の申込み）

第６条　前条第１項の企画書面に記載された企画の内容に関し、当社に受注型企画旅行契約の申込みをしようとする旅行者は、当社所定の申込書（以下「申込書」といいます。）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、当社に提出しなければなりません。

2　前条第１項の企画書面に記載された企画の内容に関し、当社に通信契約の申込みをしようとする旅行者は、前項の規定にかかわらず、会員番号その他の事項を当社に通知しなければなりません。

3　第１項の申込金は、旅行代金（その内訳として金額が明示された企画料金を含みます。）又は取消料若しくは違約料の一部として取り扱います。

4　受注型企画旅行の参加に際し、特別な配慮を必要とする旅行者は、契約の申込時に申し出てください。このとき、当社は可能な範囲内でこれに応じます。

5　前項の申出に基づき、当社が旅行者のために講じた特別な措置に要する費用は、旅行者の負担とします。

（契約締結の拒否）

第７条　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)　旅行者が他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、旅行者の有するクレジットカードが無効である等、旅行者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。

(3)　旅行者が、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)　旅行者が、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)　旅行者が、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。

(6)　その他当社の業務上の都合があるとき。

（契約の成立時期）

第８条　受注型企画旅行契約は、当社が契約の締結を承諾し、第６条第１項の申込金を受理した時に成立するものとします。

2　通信契約は、前項の規定にかかわらず、当社が契約の締結を承諾する旨の通知が旅行者に到達した時に成立するものとします。

（契約書面の交付）

第９条　当社は、前条の定める契約の成立後速やかに、旅行者に、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書面（以下「契約書面」といいます。）を交付します。

2　当社は、第５条第１項の企画書面において企画料金の金額を明示した場合は、当該金額を前項の契約書面において明示します。

3　当社が受注型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、第１項の契約書面に記載するところによります。

（確定書面）

第10条　前条第１項の契約書面において、確定された旅行日程、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（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書面（以下「確定書面」といいます。）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旅行者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これに回答します。

3　第１項の確定書面を交付した場合には、前条第３項の規定により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。

（情報通信の技術を利用する方法）

第11条　当社は、あらかじめ旅行者の承諾を得て、企画書面、受注型企画旅行契約を締結しようとするときに旅行者に交付する旅行日程、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書面、契約書面又は確定書面の交付に代えて、情報通信の技術を利用する方法により当該書面に記載すべき事項（以下この条において「記載事項」といいます。）を提供したときは、旅行者の使用する通信機器に備えられたファイルに記載事項が記録されたことを確認します。

2　前項の場合において、旅行者の使用に係る通信機器に記載事項を記録するためのファイルが備えられていないときは、当社の使用する通信機器に備えられたファイル（専ら当該旅行者の用に供するものに限ります。）に記載事項を記録し、旅行者が記載事項を閲覧したことを確認します。

（旅行代金）

第12条　旅行者は、旅行開始日までの契約書面に記載する期日までに、当社に対し、契約書面に記載する金額の旅行代金を支払わなければなりません。

2　通信契約を締結したときは、当社は、提携会社のカードにより所定の伝票への旅行者の署名なくして契約書面に記載する金額の旅行代金の支払いを受けます。また、カード利用日は旅行契約成立日とします。

第３章　契約の変更

（契約内容の変更）

第13条　旅行者は、当社に対し、旅行日程、旅行サービスの内容その他の受注型企画旅行契約の内容（以下「契約内容」といいます。）を変更するよう求めることができます。この場合において、当社は、可能な限り旅行者の求めに応じます。

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、旅行者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、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。

（旅行代金の額の変更）

第14条　受注型企画旅行を実施するに当たり利用する運送機関について適用を受ける運賃・料金（以下この条において「適用運賃・料金」といいます。）が、著しい経済情勢の変化等により、受注型企画旅行の企画書面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る場合においては、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加し、又は減少することができます。

2　当社は、前項の定めるところ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さかのぼって15日目に当たる日より前に旅行者にその旨を通知します。

3　当社は、第１項の定める適用運賃・料金の減額がなされるときは、同項の定めるところにより、その減少額だけ旅行代金を減額します。

4　当社は、前条の規定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（当該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、違約料その他既に支払い、又はこれから支払わなければならない費用を含みます。）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ものを除きます。）には、当該契約内容の変更の際に不足料金の額を変更することがあります。

5　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、受注型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。

（旅行者の交替）

第15条　当社と受注型企画旅行契約を締結した旅行者は、当社の承諾を得て、契約上の地位を第三者に譲り渡すことができます。

2　旅行者は、前項に定める当社の承諾を求めようとするときは、当社所定の用紙に所定の事項を記入の上、所定の金額の手数料とともに、当社に提出しなければなりません。

3　第１項の契約上の地位の譲渡は、当社の承諾があった時に効力を生ずるものとし、以後、旅行契約上の地位を譲り受けた第三者は、旅行者の当該受注型企画旅行契約に関する一切の権利及び義務を承継するものとします。

第４章　契約の解除

（旅行者の解除権）

第16条　旅行者は、いつでも別表第１に定める取消料を当社に支払って受注型企画旅行契約を解除することができます。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旅行者の署名なくして取消料の支払いを受けます。

2　旅行者は、次に掲げる場合において、前項の規定にかかわらず、旅行開始前に取消料を支払うことなく受注型企画旅行契約を解除することができます。

(1)　当社によって契約内容が変更されたとき。ただし、その変更が別表第２上欄〔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14条第１項の規定に基づいて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、第10条第１項の期日までに、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、当該旅行者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、第１項の規定にかかわらず、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。

4　前項の場合において、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旅行者に払い戻します。ただし、前項の場合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旅行者に払い戻します。

（当社の解除権等－旅行開始前の解除）

第17条　当社は、次に掲げる場合において、旅行者に理由を説明して、旅行開始前に受注型企画旅行契約を解除することがあります。

(1)　旅行者が病気、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)　旅行者が他の旅行者に迷惑を及ぼし、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)　旅行者が、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。

(4)　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。

(5)　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。

(6)　通信契約を締結した場合であって、旅行者の有するクレジットカードが無効になる等、旅行者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くなったとき。

(7)　旅行者が第７条第３号から第５号までのいずれかに該当することが判明したとき。

2　旅行者が第12条第１項の契約書面に記載する期日までに旅行代金を支払わないときは、当該期日の翌日において旅行者が受注型企画旅行契約を解除したものとします。この場合において、旅行者は、当社に対し、前条第１項に定める取消料に相当する額の違約料を支払わなければなりません。

（当社の解除権－旅行開始後の解除）

第18条　当社は、次に掲げる場合において、旅行開始後であっても、旅行者に理由を説明して、受注型企画旅行契約の一部を解除することがあります。

(1)　旅行者が病気、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き。

(2)　旅行者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。

(3)　旅行者が第７条第３号から第５号までのいずれかに該当することが判明したとき。

(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。

2　当社が前項の規定に基づいて受注型企画旅行契約を解除したときは、当社と旅行者との間の契約関係は、将来に向かってのみ消滅します。この場合において、旅行者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、有効な弁済がされたものとします。

3　前項の場合において、当社は、旅行代金のうち旅行者がい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旅行者に払い戻します。

（旅行代金の払戻し）

第19条　当社は、第14条第３項から第５項までの規定により旅行代金が減額された場合又は前３条の規定により受注型企画旅行契約が解除された場合において、旅行者に対し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戻しにあっては解除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日以内に旅行者に対し払い戻すべき額を通知するものとし、旅行者に当該通知を行った日をカード利用日とします。

3　前２項の規定は第28条又は第31条第１項に規定するところにより旅行者又は当社が損害賠償請求権を行使することを妨げるものではありません。

（契約解除後の傷器手配）

第20条　当社は、第18条第１項第１号又は第４号の規定によって旅行開始後に受注型企画旅行契約を解除したときは、旅行者の求めに応じて、旅行者が当該旅行の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。

2　前項の場合において、出発地に戻るための旅行に要する一切の費用は、旅行者の負担とします。

第５章　団体・グループ契約

（団体・グループ契約）

第21条　当社は、同じ行程を同時に旅行する複数の旅行者がその責任ある代表者（以下「契約責任者」といいます。）を定めて申し込んだ受注型企画旅行契約の締結については、本章の規定を適用します。

（契約責任者）

第22条　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「構成者」といいます。）の受注型企画旅行契約の締結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及び第26条第１項の業務は、当該契約責任者との間で行います。

2　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。

3　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。

（契約成立の特則）

第23条　当社は、契約責任者と受注型企画旅行契約を締結する場合において、第６条第１項の規定にかかわらず、申込金の支払いを受けることなく受注型企画旅行契約の締結を承諾することがあります。

2　前項の規定に基づき申込金の支払いを受けることなく受注型企画旅行契約を締結する場合には、当社は、契約責任者にその旨を記載した書面を交付するものとし、受注型企画旅行契約は、当社が当該書面を交付した時に成立するものとします。

第６章　旅程管理

（旅程管理）

第24条　当社は、旅行者の安全かつ円滑な旅行の実施を確保することに努力し、旅行者に対し次に掲げる業務を行います。ただし、当社が旅行者とこれと異なる特約を結んだ場合には、この限りではありません。

(1)　旅行者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、受注型企画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)　前号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、契約内容の変更を最小限にとどめるよう努力すること。

（当社の指示）

第25条　旅行者は、旅行開始後旅行終了までの間において、団体で行動するときは、旅行を安全かつ円滑に実施するための当社の指示に従わなければなりません。

（添乗員等の業務）

第26条　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24条各号に掲げる業務その他当該受注型企画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　前項の添乗員その他の者が同項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。

（保護措置）

第27条　当社は、旅行中の旅行者が、疾病、傷害等により保護を要する状態にあると認めたときは、必要な措置を講ずることがあります。この場合において、これが当社の責に帰すべき事由によるものでないときは、当該措置に要した費用は旅行者の負担とし、旅行者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。

第７章　責　任

（当社の責任）

第28条　当社は、受注型企画旅行契約の履行に当たって、当社又は当社が第４条の規定に基づいて手配を代行させた者（以下「手配代行者」といいます。）が故意又は過失により旅行者に損害を与えたときは、その損害を賠償する責に任じます。ただし、損害発生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ときに限ります。

2　旅行者が天災地変、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の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、前項の場合を除き、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第１項の損害については、同項の規定にかかわらず、損害発生の翌日から起算して、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、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。

（特別補償）

第29条　前条第１項の規定に基づく当社の責任が生ずるか否かを問わず、別紙特別補償規程で定めるところにより、旅行者が受注型企画旅行参加中にその生命、身体又は手荷物の上に被った一定の損害について、あらかじめ定める額の補償金及び見舞金を支払います。

2　前項の損害について当社が前条第１項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、当社が支払うべき前項の補償金は、当該損害賠償金とみなします。

3　前項に規定する場合において、第１項の規定に基づく当社の補償金支払義務は、当社が前条第１項の規定に基づいて支払うべき損害賠償金（前項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　当社の受注型企画旅行参加中の旅行者を対象として、別途の旅行代金を収受して当社が実施する募集型企画旅行については、受注型企画旅行契約の内容の一部として取り扱います。

（旅程保証）

第30条　当社は、別表第２上欄〔左欄〕に掲げる契約内容の重要な変更（次の各号に掲げる変更（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ものを除きます。）を除きます。）が生じた場合は、旅行代金に同表下欄〔右欄〕に記載する率を乗じた額以上の変更補償金を旅行終了日の翌日から起算して30日以内に支払います。ただし、当該変更について当社に第28条第１項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

イ　天災地変

ロ　戦乱

ハ　暴動

ニ　官公署の命令

ホ　運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止

ヘ　当初の運行計画によらない運送サービスの提供

ト　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条第１項の規定に基づいて受注型企画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16条から第18条までの規定に基づいて受注型企画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

2　当社が支払うべき変更補償金の額は、旅行者１名に対して１受注型企画旅行につき旅行代金に15％以上の当社が定める率を乗じた額をもって限度とします。また、旅行者１名に対して１受注型企画旅行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　当社が第１項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28条第１項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、旅行者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金の額と旅行者が返還すべき変更補償金の額とを相殺した残額を支払います。

（旅行者の責任）

第31条　旅行者の故意又は過失により当社が損害を被ったときは、当該旅行者は、損害を賠償しなければなりません。

2　旅行者は、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、旅行者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。

3　旅行者は、旅行開始後において、契約書面に記載された旅行サービスを円滑に受領するため、万が一契約書面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、当社の手配代行者又は当該旅行サービス提供者に申し出なければなりません。

第８章　弁済業務保証金（旅行業協会の保証社員である場合）

（弁済業務保証金）

第32条　当社は、一般社団法人全国旅行業協会（東京都港区赤坂４丁目２番19号赤坂シャスターストビル）の保証社員になっております。

2　当社と受注型企画旅行契約を締結した旅行者又は構成者は、その取引によって生じた債権に関し、前項の一般社団法人全国旅行業協会が供託している弁済業務保証金から　　円に達するまで弁済を受けることができます。

3　当社は、旅行業法第49条第１項の規定に基づき、一般社団法人全国旅行業協会に弁済業務保証金分担金を納付しておりますので、同法第七条第一項に基づく営業保証金は供託しておりません。

別表第１　取消料（第16条第１項関係）

1　国内旅行に係る取消料

区　分	取　消　料
(1) 次項以外の受注型企画旅行契約	
イ　ロからヘ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。）	企画料金に相当する金額
ロ　旅行開始日の前日から起算してさかのぼって20日目（日帰り旅行にあっては10日目）に当たる日以降に解除する場合（ハからヘまで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さかのぼって７日目に当たる日以降に解除する場合（ニからヘまでに掲げる場合を除く。）	旅行代金の30％以内
ニ　旅行開始日の前日に解除する場合	旅行代金の40％以内
ホ　旅行開始当日に解除する場合（ヘに掲げる場合を除く。）	旅行代金の50％以内
ヘ　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ます。
備考　(1) 取消料の金額は、契約書面に明示します。 (2) 本表の適用に当たって「旅行開始後」とは、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。	

2　海外旅行に係る取消料

区　分	取　消　料
(1) 本邦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（次項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。）	企画料金に相当する金額
ロ　旅行開始日の前日から起算してさかのぼって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。）	企画料金に相当する金額
ロ　旅行開始日の前日から起算してさかのぼって90日目に当たる日以降に解除する場合（ハからホまで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さかのぼって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さかのぼって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さかのぼって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) 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ます。
備考　(1) 取消料の金額は、契約書面に明示します。 (2) 本表の適用に当たって「旅行開始後」とは、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。	

別表第２　変更補償金（第30条第１項関係）

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	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。

一般社団法人 全国旅行業協会　保証社員

株式会社全旅
東京都中央区銀座 8-13-1
銀座三井ビルディング 2F

標準旅行業約款（手配旅行契約等）

観光庁・消費者庁告示第１号（令和２年４月１日から適用）

第１章　総　則

（適用範囲）

第１条　当社が旅行者との間で締結する手配旅行契約は、この約款の定めるところによります。この約款に定めのない事項については、法令又は一般に確立された慣習によります。

2　当社が法令に反せず、かつ、旅行者の不利にならない範囲で書面により特約を結んだときは、前項の規定にかかわらず、その特約が優先します。

（用語の定義）

第２条　この約款で「手配旅行契約」とは、当社が旅行者の委託により、旅行者のために代理、媒介又は取次をすること等により旅行者が運送・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、手配することを引き受ける契約をいいます。

2　この約款で「国内旅行」とは、本邦内のみの旅行をいい、「海外旅行」とは、国内旅行以外の旅行をいいます。

3　この約款で「旅行代金」とは、当社が旅行サービスを手配するために、運賃、宿泊料その他の運送・宿泊機関等に対して支払う費用及び当社所定の旅行業務取扱料金（変更手続料金及び取消手続料金を除きます。）をいいます。

4　この部で「通信契約」とは、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。）のカード会員との間で電話、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申込みを受けて締結する手配旅行契約であって、当社が旅行者に対して有する手配旅行契約に基づく旅行代金等に係る債権又は債務を、当該債権又は債務が履行されるべき日以降に別に定める提携会社のカード会員規約に従って決済することについて、旅行者があらかじめ承諾し、かつ旅行代金等を第 16 条第２項又は第５項に定める方法により支払うことを内容とする手配旅行契約をいいます。

5　この約款で「カード利用日」とは、旅行者又は当社が手配旅行契約に基づく旅行代金等の支払又は払戻債務を履行すべき日をいいます。

（手配債務の終了）

第３条　当社が善良な管理者の注意をもって旅行サービスの手配をしたときは、手配旅行契約に基づく当社の債務の履行は終了します。したがって、満員、休業、条件不適当等の事由により、運送・宿泊機関等との間で旅行サービスの提供をする契約を締結できなかった場合であっても、当社がその義務を果たしたときは、旅行者は、当社に対し、当社所定の旅行業務取扱料金（以下「取扱料金」といいます。）を支払わなければなりません。通信契約を締結した場合においては、カード利用日は、当社が運送・宿泊機関等との間で旅行サービスの提供をする契約を締結できなかった旨、旅行者に通知した日とします。

（手配代行者）

第４条　当社は、手配旅行契約の履行に当たって、手配の全部又は一部を本邦内又は本邦外の他の旅行業者、手配を業として行う者その他の補助者に代行させることがあります。

第２章　契約の成立

（契約の申込み）

第５条　当社と手配旅行契約を締結しようとする旅行者は、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、当社に提出しなければなりません。

2　当社と通信契約を締結しようとする旅行者は、前項の規定にかかわらず、会員番号及び依頼しようとする旅行サービスの内容を当社に通知しなければなりません。

3　第１項の申込金は、旅行代金、取消料その他の旅行者が当社に支払うべき金銭の一部として取り扱います。

（契約締結の拒否）

第６条　当社は、次に掲げる場合において、手配旅行契約の締結に応じないことがあります。

(1)　通信契約を締結しようとする場合であって、旅行者の有するクレジットカードが無効である等、旅行者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。

(2)　旅行者が、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。

(3)　旅行者が、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。

(4)　旅行者が、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。

(5)　その他当社の業務上の都合があるとき。

（契約の成立時期）

第７条　手配旅行契約は、当社が契約の締結を承諾し、第５条第１項の申込金を受理した時に成立するものとします。

2　通信契約は、前項の規定にかかわらず、当社が第５条第２項の申込みを承諾する旨の通知が旅行者に到達した時に成立するものとします。

（契約成立の特則）

第８条　当社は、第５条第１項の規定にかかわらず、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、契約の締結の承諾のみにより手配旅行契約を成立させることがあります。

2　前項の場合において、手配旅行契約の成立時期は、前項の書面において明らかにします。

（乗車券及び宿泊券等の特則）

第９条　当社は、第５条第１項及び前条第１項の規定にかかわらず、運送サービス又は宿泊サービスの手配のみを目的とする手配旅行契約であって旅行代金と引換えに当該旅行サービスの提供を受ける権利を表示した書面を交付するものについては、口頭による申込みを受け付けることがあります。

2　前項の場合において、手配旅行契約は、当社が契約の締結を承諾した時に成立するものとします。

（契約書面）

第10条　当社は、手配旅行契約の成立後速やかに、旅行者に、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書面（以下「契約書面」といいます。）を交付します。ただし、当社が手配するすべての旅行サービスについて乗車券類、宿泊券その他の旅行サービスの提供を受ける権利を表示した書面を交付するときは、当該契約書面を交付しないことがあります。

2　前項本文の契約書面を交付した場合において、当社が手配旅行契約により手配する義務を負う旅行サービスの範囲は、当該契約書面に記載するところによります。

（情報通信の技術を利用する方法）

第11条　当社は、あらかじめ旅行者の承諾を得て、手配旅行契約を締結しようとするときに旅行者に交付する旅行日程、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書面又は契約書面の交付に代えて、情報通信の技術を利用する方法により当該書面に記載すべき事項（以下この条において「記載事項」といいます。）を提供したときは、旅行者の使用する通信機器に備えられたファイルに記載事項が記録されたことを確認します。

2　前項の場合において、旅行者の使用に係る通信機器に記載事項を記録するためのファイルが備えられていないときは、当社の使用する通信機器に備えられたファイル（専ら当該旅行者の用に供するものに限ります。）に記載事項を記録し、旅行者が記載事項を閲覧したことを確認します。

第３章　契約の変更及び解除

（契約内容の変更）

第12条　旅行者は、当社に対し、旅行日程、旅行サービスの内容その他の手配旅行契約の内容を変更するよう求めることができます。この場合において、当社は、可能な限り旅行者の求めに応じます。

2　前項の旅行者の求めにより手配旅行契約の内容を変更する場合、旅行者は、既に完了した手配を取り消す際に運送・宿泊機関等に支払うべき取消料、違約料その他の手配の変更に要する費用を負担するほか、当社に対し、当社所定の変更手続料金を支払わなければなりません。また、当該手配旅行契約の内容の変更によって生ずる旅行代金の増加又は減少は旅行者に帰属するものとします。

（旅行者による任意解除）

第13条　旅行者は、いつでも手配旅行契約の全部又は一部を解除することができます。

2　前項の規定に基づいて手配旅行契約が解除されたときは、旅行者は、既に旅行者が提供を受けた旅行サービスの対価として、又はいまだ提供を受けていない旅行サービスに係る取消料、違約料その他の運送・宿泊機関等に対して既に支払い、又はこれから支払う費用を負担するほか、当社に対し、当社所定の取消手続料金及び当社が得るはずであった取扱料金を支払わなければなりません。

（旅行者の責に帰すべき事由による解除）

第14条　当社は、次に掲げる場合において、手配旅行契約を解除することがあります。

(1)　旅行者が所定の期日までに旅行代金を支払わないとき。

(2)　通信契約を締結した場合であって、旅行者の有するクレジットカードが無効になる等、旅行者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くなったとき。

(3)　旅行者が第６条第２号から第４号までのいずれかに該当することが判明したとき。

2　前項の規定に基づいて手配旅行契約が解除されたときは、旅行者は、いまだ提供を受けていない旅行サービスに係る取消料、違約料その他の運送・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費用を負担するほか、当社に対し、当社所定の取消手続料金及び当社が得るはずであった取扱料金を支払わなければなりません。

（当社の責に帰すべき事由による解除）

第15条　旅行者は、当社の責に帰すべき事由により旅行サービスの手配が不可能になったときは、手配旅行契約を解除することができます。

2　前項の規定に基づいて手配旅行契約が解除されたときは、当社は、旅行者が既にその提供を受けた旅行サービスの対価として、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費用を除いて、既に収受した旅行代金を旅行者に払い戻します。

3　前項の規定は、旅行者の当社に対する損害賠償の請求を妨げるものではありません。

第４章　旅行代金

（旅行代金）

第16条　旅行者は、旅行開始前の当社が定める期間までに、当社に対し、旅行代金を支払わなければなりません。

2　通信契約を締結したときは、当社は、提携会社のカードにより所定の伝票への旅行者の署名なくして旅行代金の支払いを受けます。この場合において、カード利用日は、当社が確定した旅行サービスの内容を旅行者に通知した日とします。

3　当社は、旅行開始前において、運送・宿泊機関等の運賃・料金の改訂、為替相場の変動その他の事由により旅行代金の変動を生じた場合は、当該旅行代金を変更することがあります。

4　前項の場合において、旅行代金の増加又は減少は、旅行者に帰属するものとします。

5　当社は、旅行者と通信契約を締結した場合であって、第３章又は第４章の規定により旅行者が負担すべき費用等が生じたときは、当社は、提携会社のカードにより所定の伝票への旅行者の署名なくして当該費用等の支払いを受けます。この場合において、カード利用日は旅行者が当社に支払うべき費用等の額又は当社が旅行者に払い戻すべき額を、当社が旅行者に通知した日とします。ただし、第 14 条第１項第２号の規定により当社が手配旅行契約を解除した場合は、旅行者は、当社の定める期日までに、当社の定める支払方法により、旅行者が当社に支払うべき費用等を支払わなければなりません。

（旅行代金の精算）

第17条　当社は、当社が旅行サービスを手配するために、運送・宿泊機関等に対して支払った費用で旅行者の負担に帰すべきもの及び取扱料金（以下「精算旅行代金」といいます。）と旅行代金として既に収受した金額とが合致しない場合において、旅行終了後、次項及び第３項に定めるところにより速やかに旅行代金の精算をします。

2　精算旅行代金が旅行代金として既に収受した金額を超えるときは、旅行者は、当社に対し、その差額を支払わなければなりません。

3　精算旅行代金が旅行代金として既に収受した金額に満たないときは、当社は、旅行者にその差額を払い戻します。

第５章　団体・グループ手配

（団体・グループ手配）

第18条　当社は、同じ行程を同時に旅行する複数の旅行者がその責任ある代表者（以下「契約責任者」といいます。）を定めて申し込んだ手配旅行契約の締結については、本章の規定を適用します。

（契約責任者）

第19条　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「構成者」といいます。）の手配旅行契約の締結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及び第 22 条第１項の業務は、当該契約責任者との間で行います。

2　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、又は人数を当社に通知しなければなりません。

3　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。

4　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。

（契約成立の特則）

第20条　当社は、契約責任者と手配旅行契約を締結する場合において、第５条第１項の規定にかかわらず、申込金の支払いを受けることなく手配旅行契約の締結を承諾することがあります。

2　前項の規定に基づき申込金の支払いを受けることなく手配旅行契約を締結する場合には、当社は、契約責任者にその旨を記載した書面を交付するものとし、手配旅行契約は、当社が当該書面を交付した時に成立するものとします。

（構成者の変更）

第21条　当社は、契約責任者から構成者の変更の申出があったときは、可能な限りこれに応じます。

2　前項の変更によって生じる旅行代金の増加又は減少及び当該変更に要する費用は、構成者に帰属するものとします。

（添乗サービス）

第22条　当社は、契約責任者からの求めにより、団体・グループに添乗員を同行させ、添乗サービスを提供することがあります。

2　添乗員が行う添乗サービスの内容は、原則として、あらかじめ定められた旅行日程上、団体・グループ行動を行うために必要な業務とします。

3　添乗員が添乗サービスを提供する時間帯は、原則として、８時から 20 時までとします。

4　当社が添乗サービスを提供するときは、契約責任者は、当社に対し、所定の添乗サービス料を支払わなければなりません。

第６章　責　任

（当社の責任）

第23条　当社は、手配旅行契約の履行に当たって、当社又は当社が第４条の規定に基づいて手配を代行させた者（以下「手配代行者」といいます。）が故意又は過失により旅行者に損害を与えたときは、その損害を賠償する責に任じます。ただし、損害発生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ときに限ります。

2　旅行者が天災地変、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の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、前項の場合を除き、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第１項の損害については、同項の規定にかかわらず、損害発生の翌日から起算して、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、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。

（旅行者の責任）

第24条　旅行者の故意又は過失により当社が損害を被ったときは、当該旅行者は、損害を賠償しなければなりません。

2　旅行者は、手配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、旅行者の権利義務その他の手配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　旅行者は、旅行開始後において、契約書面に記載された旅行サービスを円滑に受領するため、万が一契約書面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、当社の手配代行者又は当該旅行サービス提供者に申し出なければなりません。

第７章　弁済業務保証金（旅行業協会の保証社員である場合）

（弁済業務保証金）

第25条　当社は、一般社団法人全国旅行業協会（東京都港区赤坂４丁目２番 19 号赤坂シャスタイーストビル）の保証社員になっております。

2　当社と手配旅行契約を締結した旅行者又は構成者は、その取引によって生じた債権に関し、前項の一般社団法人全国旅行業協会が供託している弁済業務保証金から　　円に達するまで弁済を受けることができます。

3　当社は、旅行業法第 49 条第１項の規定に基づき、一般社団法人全国旅行業協会に弁済業務保証金分担金を納付しておりますので、同法第７条第１項に基づく営業保証金は供託しておりません。

標準旅行業約款（渡航手続代行契約）

（適用範囲）

第１条　当社が旅行者との間で締結する渡航手続代行契約は、この約款の定めるところによります。この約款に定めのない事項については、法令又は一般に確立された慣習によります。

2　当社が法令に反せず、かつ、旅行者の不利にならない範囲で書面により特約を結んだときは、前項の規定にかかわらず、その特約が優先します。

（渡航手続代行契約を締結する旅行者）

第２条　当社が渡航手続代行契約を締結する旅行者は、当社と募集型企画旅行契約、受注型企画旅行契約若しくは手配旅行契約を締結した旅行者又は当社が受託している他の旅行業者の募集型企画旅行について当社が代理して契約を締結した旅行者とします。

（渡航手続代行契約の定義）

第３条　この約款で「渡航手続代行契約」とは、当社が渡航手続の代行に対する旅行業務取扱料金（以下「渡航手続代行料金」といいます。）を収受することを約して、旅行者の委託により、次に掲げる業務（以下「代行業務」といいます。）を行うことを引き受ける契約をいいます。

(1)　旅券、査証、再入国許可及び各種証明書の取得に関する手続

(2)　出入国手続書類の作成

(3)　その他前各号に関連する業務

（契約の成立）

第４条　当社と渡航手続代行契約を締結しようとする旅行者は、当社所定の申込書に所定の事項を記入の上、当社に提出しなければなりません。

2　渡航手続代行契約は、当社が契約の締結を承諾し、前項の申込書を受理した時に成立するものとします。

3　当社は、前２項の規定にかかわらず、申込書の提出を受けることなく電話、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渡航手続代行契約の申込みを受け付けることがあります。この場合において、渡航手続代行契約は、当社が契約の締結を承諾した時に成立するものとします。

4　当社は、次に掲げる場合において、渡航手続代行契約の締結に応じないことがあります。

(1)　旅行者が、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。

(2)　旅行者が、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。

(3)　旅行者が、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。

5　当社は、渡航手続代行契約の成立後速やかに、旅行者に、当該渡航手続代行契約により引き受けた代行業務（以下「受託業務」といいます。）の内容、渡航手続代行料金の額、その収受の方法、当社の責任その他必要な事項を記載した書面を交付します。

6　当社は、あらかじめ旅行者の承諾を得て、前項の書面の交付に代えて、情報通信の技術を利用する方法により当該書面に記載すべき事項（以下この条において「記載事項」といいます。）を提供したときは、旅行者の使用する通信機器に備えられたファイルに記載事項が記録されたことを確認します。

7　前項の場合において、旅行者の使用に係る通信機器に記載事項を記録するためのファイルが備えられていないときは、当社の使用する通信機器に備えられたファイル（専ら当該旅行者の用に供するものに限ります。）に記載事項を記録し、旅行者が記載事項を閲覧したことを確認します。

（守秘義務）

第５条　当社は、受託業務を行うに当たって知り得た情報を他に漏らすことのないようにいたします。

（旅行者の義務）

第６条　旅行者は、当社が定める期日までに、渡航手続代行料金を支払わなければなりません。

2　旅行者は、当社が定める期日までに、受託業務に必要な書類、資料その他の物（以下「渡航手続書類等」といいます。）を当社に提出しなければなりません。

3　当社が、受託業務を行うに当たって、本邦の官公署、在日外国公館その他の者に、手数料、査証料、委託料その他の料金（以下「査証料等」といいます。）を支払わなければならないときは、旅行者は、当社が定める期日までに当社に対して当該査証料等を支払わなければなりません。

4　受託業務を行うに当たって、郵送費、交通費その他の費用が生じたときは、旅行者は、当社が定める期日までに当社に対して当該費用を支払わなければなりません。

（契約の解除）

第７条　旅行者は、いつでも渡航手続代行契約の全部又は一部を解除することができます。

2　当社は、次に掲げる場合において、渡航手続代行契約を解除することがあります。

(1)　旅行者が、所定の期日までに渡航手続書類等を提出しないとき。

(2)　当社が、旅行者から提出された渡航手続書類等に不備があると認めたとき。

(3)　旅行者が、渡航手続代行料金、査証料等又は前条第４項の費用を所定の期日までに支払わないとき。

(4)　旅行者が第４条第４項第１号から第３号までのいずれかに該当することが判明したとき。

(5)　第３条第１号の代行業務を引き受けた場合において、旅行者が、当社の責に帰すべき事由によらず、旅券、査証又は再入国許可（以下「旅券等」といいます。）を取得できないおそれが極めて大きいと当社が認めるとき。

3　前２項の規定に基づいて渡航手続代行契約が解除されたときは、旅行者は、既に支払った査証料等及び前条第四項の費用を負担するほか、当社に対し、当社が既に行った受託業務に係る渡航手続代行料金を支払わなければなりません。

（当社の責任）

第８条　当社は、渡航手続代行契約の履行に当たって、当社が故意又は過失により旅行者に損害を与えたときは、その損害を賠償する責に任じます。ただし、損害発生の翌日から起算して６月以内に当社に対して通知があったときに限ります。

2　当社は、渡航手続代行契約により、実際に旅行者が旅券等を取得できること及び関係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。したがって、当社の責に帰すべき事由によらず、旅行者が旅券等の取得ができず、又は関係国へ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。

標準旅行業約款（旅行相談契約）

（適用範囲）

第１条　当社が旅行者との間で締結する旅行相談契約は、この約款の定めるところによります。この約款に定めのない事項については、法令又は一般に確立された慣習によります。

2　当社が法令に反せず、かつ、旅行者に不利にならない範囲で書面により特約を結んだときは、前項の規定にかかわらず、その特約が優先します。

（旅行相談契約の定義）

第２条　この約款で「旅行相談契約」とは、当社が相談に対する旅行業務取扱料金（以下「相談料金」といいます。）を収受することを約して、旅行者の委託により、次に掲げる業務を行うことを引き受ける契約をいいます。

(1)　旅行者が旅行の計画を作成するために必要な助言

(2)　旅行の計画の作成

(3)　旅行に必要な経費の見積り

(4)　旅行地及び運送・宿泊機関等に関する情報提供

(5)　その他旅行に必要な助言及び情報提供

（契約の成立）

第３条　当社と旅行相談契約を締結しようとする旅行者は、所定の事項を記入した申込書を当社に提出しなければなりません。

2　旅行相談契約は、当社が契約の締結を承諾し、前項の申込書を受理した時に成立するものとします。

3　当社は、前２項の規定にかかわらず、申込書の提出を受けることなく電話、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相談契約の申込みを受け付けることがあります。この場合において、旅行相談契約は、当社が契約の締結を承諾した時に成立するものとします。

4　当社は、次に掲げる場合において、旅行相談契約の締結に応じないことがあります。

(1)　旅行者の相談内容が公序良俗に反し、若しくは旅行地において施行されている法令に違反するおそれがあるものであるとき。

(2)　旅行者が、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。

(3)　旅行者が、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。

(4)　旅行者が、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。

(5)　その他当社の業務上の都合があるとき。

（相談料金）

第４条　当社が第２条に掲げる業務を行ったときは、旅行者は、当社に対し、当社が定める期日までに、当社所定の相談料金を支払わなければなりません。

（契約の解除）

第５条　当社は、旅行者が第３条第４項第２号から第４号までのいずれかに該当することが判明したときは、旅行相談契約を解除することがあります。

（当社の責任）

第６条　当社は、旅行相談契約の履行に当たって、当社が故意又は過失により旅行者に損害を与えたときは、その損害を賠償する責に任じます。ただし、損害発生の翌日から起算して６月以内に当社に対して通知があったときに限ります。

2　当社は、当社が作成した旅行の計画に記載した運送・宿泊機関等について、実際に手配が可能であることを保証するものではありません。したがって、満員等の事由により、運送・宿泊機関等との間で当該機関が提供する運送、宿泊その他の旅行に関するサービスの提供をする契約を締結できなかったとしても、当社はその責任を負うものではありません。

一般社団法人 全国旅行業協会　保証社員

株式会社全旅
東京都中央区銀座 8-13-1
銀座三井ビルディング 2F