

# 海外旅行 受注型企画旅行 ご旅行条件 (全文)

お申込みの前に必ずお読み下さい

この書面は、旅行業法第12条の4によ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

- (1) 「受注型企画旅行契約」(以下「旅行契約」という)とは、株式会社風の旅行社(以下「当社」という)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等の旅行に関する計画を作成し、これにより旅行を実施する契約をいいます。この旅行に参加されるお客様は、当社と「受注型企画旅行契約」を締結することになります。
- (2) 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」という)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. 企画書面の交付

- (1) 当社は、お客様から受注型企画旅行の申込みをしようという依頼があった時は、その依頼内容を基に、旅行日程、旅行サービスの内容、旅行代金、その他の旅行条件に関する内容を記載した書面(以下、「企画書面」という)を交付します。
- (2) 当社は、企画書面中で企画に関する取扱料金(以下「企画料」という)の金額を明示することがあります。

## 3. 申込み及び契約の成立

### (1) ご来店にてお申込みの場合

ご来店にてお申込みの場合は、所定の申込書を提出いただき申込金を添えてお申込みいただきます。この時点で旅行契約が成立します。申込金は、「旅行代金」「取消料」「違料」のそれぞれ一部または全部として取り扱います。

| 申 込 金       |
|-------------|
| 旅行代金の20%相当額 |

- (注) 但し、(イ)当社が取引条件説明書面で申込金の使途を表示する場合、(ロ)お客様がクレジットカード支払いを選択した場合、(ハ)お客様が希望した場合は、旅行代金の20%を超える金額を申込金として収受することがあります。

### (2) 電話等の通信手段によるお申込みの場合

- ① 当社は、電話、郵便、ファクシミリ、その他の通信手段によって予約の申込みを受け付けることがあります。この場合、予約の申込み時点では旅行契約は成立しておらず、当社が予約の承諾の旨を通知した日の翌日から起算して7日以内に申込金のお支払いをいただき、当社が申込金を受領したときに旅行契約が成立します。この期間内に申込金の支払いがなされない場合は、お申込みがなかったものとして取り扱います。
- ② 郵便、ファクシミリ、その他の通信手段によって予約の申込みを受け付けた場合で、当社が予約の承諾をする前に申込金を受領した場合は、その時点では旅行契約は成立しておらず、当社がお客様との旅行契約の締結を承諾する通知がお客様に到達した時に成立します。

### (3) クレジットカードご利用の場合

- ① 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」という)のカード会員(以下「会員」という)より、会員の署名なくして旅行代金(申込金等)のお支払いを受けること(以下「通信契約」という)を条件に、電話、郵便、ファクシミリ、その他の通信手段による旅行契約の締結をする場合があります。
- ② 通信契約についても当社「旅行業約款受注型企画旅行契約の部」に準拠いたします。
- ③ 本項でいう「カード利用日」とは、会員及び当社が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。
- ④ 通信契約の申込みの際、会員は申込みをしようとする「企画旅行の名称」、「出発日」等に加えて、「カード名」、「会員番号」、「カード有効期限」等を当社にお申し出いただきます。
- ⑤ 通信契約は、当社が契約の締結を承諾する旨の通知がお客様に到達した時に成立します。
- ⑥ 当社は提携会社のカードにより所定の伝票への会員の署名なくして「契約書面に記載する金額の旅行代金」又は「第15項に定める取消料」の支払いを受けます。

## 4. キャンセル待ちの取り扱い

お申込みの段階で、満席、満室その他の事由で旅行契約の締結が直ちにできない場合は、お客様の承諾を得て、期限を限ってキャンセル待ちのお客様として登録し、予約可能となるよう、手配努力することがあります。この場合でも、申込書をご提出いただき申込金相当の預り金を申し受けれます。但し、「当社が予約可能となった旨を通知する前にお客様よりキャンセル待ちの登録解除のお申し出があった場合」又は「期限までに予約可能とならなかった場合」は、当該預り金を全額払い戻し、予約可能となった場合は申込金となります。また、キャンセル待ちの場合の契約は、当社が、予約可能となった旨の通知を行ったときに成立するものとします。

## 5. 団体・グループでお申込み及び契約の成立

- (1) 当社は、団体・グループを構成する旅行者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有

しているものとみなします。

- (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) 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、当社は何らの責任を負うものではありません。
- (4) 契約責任者が当該団体・グループに同行しない場合は、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。
- (5) 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。

## 6. 申込条件

- (1) 当社では、旅行参加者すべてに海外旅行保険への加入をお願いしています。特に、高所や乗馬等を含んだ旅行においては、事故が発生すると、高額な緊急搬送費や治療費を必要とする場合がありますので、一定額以上の治療救済費用保険金額が担保された海外旅行保険への加入を参加条件とさせていただきます。海外旅行保険に加入いただけない場合は、参加をお断りする場合があります。
- (2) 高所旅行及び乗馬を含む旅行等の特殊な事情を含む旅行に関しては、安全な実施を確保するために添乗員または現地係員のリーダーシップに従っていただくなどの趣旨の誓約書を提出していただいております。提出いただけない場合は、参加をお断りする場合があります。
- (3) 20才未満の方のご参加には親権者の同意書が必要です。15歳未満もしくは中学生以下の方は一部のコースを除き保護者の同行を条件とさせていただきます。
- (4) 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下さい。(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お申し出ください。
- (5) 前項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ていただくことがあります。
- (6) 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いただ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込みをお断りし、又は旅行契約の解除をさせていただきます。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原則としてお客様の負担とします。
- (7) ご参加にあたって特別の条件を定めた旅行について、参加者の性別、年齢、資格、技能その他条件が当社の指定する条件に合致しない場合は、ご参加をお断りする場合があります。
- (8) お客様が当社に対して暴力的又は不当な要求行為や取引に関して脅迫的な言動若しくは暴力を用いる行為などを行った場合は、ご参加をお断りする場合があります。
- (9) お客様が風説を流布したり、偽計や威力を用いて当社らの信用を棄損したり業務を妨害するなどの行為を行った場合は、ご参加をお断りする場合があります。
- (10) お客様が暴力団員、暴力団関係者、その他反社会的勢力であると判明した場合は、ご参加をお断りする場合があります。
- (11) お客様のご都合による別行動は原則としてできません。ただし、コースにより別途条件でお受けする場合があります。
- (12) 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場合は、ご参加をお断りする場合があります。
- (13) その他当社の業務上の都合があるときには、お申込みをお断りする場合があります。

## 7. 契約書面と最終日程表

- (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。契約書面は、企画書面、本旅行条件書等により構成されます。
- (2) 当社は、集合時刻・場所、利用運送機関、宿泊機関等に関する確定情報を記載した最終旅行日程表を遅くとも旅行開始日の前日までにお渡しします。(原則として旅行開始日の2週間前〜7日前までにお渡しできるよう努力しますが、ピーク時においてはこの限りではありません。)但し、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって7日前に当たる日以降に旅行の申込みがなされた場合は、旅行開始日当日に最終日程表をお渡しする場合があります。

## 8. お客様が出発までに実施する事項

- (1) 旅行参加には、お客様自身の責任で、このご旅行で入国または通過する国が定めたパスポート残存期間(有効期限までの残存有効期間)を満たす旅券(パスポート)のご用意と、必要な査証(ビザ)の取得をお願いいたします。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きの一部代行を行

- います。この場合、当社は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。（日本国籍以外の方は、自国の領事館、渡航先国の領事館、入国管理局事務所にお問い合わせ下さい。）
- (2) 再入国許可及び予防接種証明書などの各種証明書の取得はお客様ご自身の責任で行っていただきます。
- (3) 渡航先（国又は地域）の衛生状況については、「厚生労働省検疫所ホームページ」（<http://www.forth.go.jp/>）でご確認ください。
- (4) 渡航先（国又は地域）によっては、外務省「海外安全情報」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「外務省海外安全ホームページ」（<http://www.anzen.mofa.go.jp/>）でもご確認ください。

## 9. 旅行代金

- (1) 旅行代金とは、契約書面において旅行代金と表示した金額、及び追加代金又は割引代金として表示した金額をいいます。この合計金額は申込金、取消料、違約料、変更補償金の額を算出する際の基準となります。
- (2) こども代金は年令が旅行開始日当日を基準として満2才以上12才未満のお子様に適用します。
- (3) 追加代金とは、a. 航空会社の選択 b. 航空便の選択 c. 航空機の等級の選択 d. 宿泊ホテル指定の選択 e. 1人部屋追加代金（大人、子供一律、1名様 の料金です） f. 平日休日前の選択 g. 出発・帰着曜日の選択により追加する代金 h. 1人催行の追加代金 i. その他契約書面に「追加代金」と称するものをいいます。

## 10. 旅行代金のお支払い

旅行代金の残額は、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって60日目にあたる日以降30日目にあたる日までにお支払いいただきます。但し、旅行開始日の前日から起算して30日以降にお申込みをされた場合は、当社が指定した日までにお支払いいただきます。

## 11. 旅行代金に含まれているもの

旅行日程に明示された以下のものが含まれます。

- (1) 利用運送機関の運賃・料金（エコノミークラス席利用料金または、追加代金を頂いた場合のビジネスクラス等の席利用料金）
- (2) 送迎バス等の料金（移動等のバス又は車代）
- (3) 観光の料金（バス料金、ガイド料金、入場料金）
- (4) 宿泊の料金（2人1室利用、税、サービス料金含む）
- (5) 食事の料金（税、サービス料金含む）
- (6) 手荷物運搬料金（航空会社の規定重量、容積、個数の範囲内）
- (7) 団体行動中の心付（但し、コースによっては含まれません。含まれない場合はその旨別途ご案内します。）
- (8) ガイド料金（トレッキングガイド等）
- (9) 添乗員が同行するコースの添乗員経費
- 上記諸費用は、お客様のご都合により、一部利用されなくても原則として払い戻しはいたしません。

## 12. 旅行代金に含まれていないもの

第11項の他は旅行代金に含まれません。その一部を例示します。

- (1) 超過手荷物料金（規定の重量、容量、個数を越える分について）
- (2) クリーニング代、電報・電話料、ホテルのボーイ・メイドに対する心付、その他追加飲食費等個人的性質の諸費用及びそれに伴う税・サービス料
- (3) 渡航手続関係諸費用（旅券印紙代、査証料、予防接種料金、渡航手続取扱料金）
- (4) 希望者のみが参加されるオプションツアーの料金
- (5) 運送機関が課す付加運賃・料金（例：燃油特別付加運賃）
- (6) 日本国内の空港施設使用料・国際観光旅客税
- (7) 日本国内のご自宅と集合地・解散地間の交通費、宿泊費等
- (8) 旅行日程中の空港使用料及び各国出入国税等
- (9) 傷害・疾病に関する医療費及び救援に関わる費用

## 13. 旅行契約内容の変更・代金の変更

- (1) 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受注型企画旅行契約の内容（以下「契約内容」という）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。また、その変更に伴い旅行代金を変更することがあります。
- (2) 著しい経済情勢の変動により、通常想定される程度を大幅に超えて利用する運送機関の運賃・料金の改定があった場合は旅行代金を変更する場合があります。増額の場合は、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知らせします。
- (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、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。

## 14. お客様の交替

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ができます。但し、この場合、お客様は所定の事項を記入の上、当社に提出していた

だきます。この際、交替に要する手数料として10,000円をいただきます。（既に航空券を発行している場合、別途再発券に関わる費用を請求する場合があります。）また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。なお当社は、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。

## 15. 旅行契約の解除・払い戻し

### (1) 旅行開始前

#### ① お客様による解除

##### ア. 取消料がかかる場合

お客様は次に定める取消料を当社に支払って旅行契約を解除することができます。ただし、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」という。）の金額を、2（1）の企画書面において証憑書類を添付して明示したときは、旅行者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、次に定める取消料の金額にかかわらず、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取消料の支払いを受けます。取消料の対象となる旅行代金とは、表記の旅行代金に追加代金を加えた合計額です。

〔表〕海外旅行に係る取消料

| 区 分                                                                              | 取消料                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 一. 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並びに本邦外を発着地及び到着地とする受注型企画旅行契約（次項に及び第三項に掲げる旅行契約を除く。） |                                                                                                                                                                                                            |
| イ ロから二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三十日目に当たる日以降に解除する場合（ハ及び二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（二に掲げる場合を除く。）                                                | 旅行代金の50％以内                                                                                                                                                                                                 |
| 二 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                                                                                                                                                                                                |
| 二. 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九十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三十日目に当たる日以降に解除する場合（二及びホに掲げる場合を除く。）                         | 旅行代金の50％以内                                                                                                                                                                                                 |
| 二 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって二十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三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                                                                                                                                                                                                |
| 三. 旅程日程中に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。）                                 | 企画料金に相当する金額                                                                                                                                                                                                |
| 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（ロ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<br>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<br>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<br>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                                                              | 旅行代金の100％以内                                                                                                                                                                                                |
| 四. 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：取消料の金額は、契約書面に明示します。

## イ. 取消料がかからない場合

- A. 旅行契約内容が変更されたとき。ただし、その変更が第 22 項（旅程保証）の表左欄に掲げるもの、その他の重要なものである場合に限りです。
- B. 本条件書 12 項の（2）により旅行代金が増額された場合
- C. 当社が最終日程表を本条件書 6 項の（2）で表記した日までに交付しない場合
- D. 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
- 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

## ② 当社による解除

- A. お客様が当社所定の期日までに旅行代金を支払われないときは、当社は当該期日の翌日に旅行契約を解除します。この場合、解除期日相当の取消料と同額の違約料をお支払いいただきます。
- イ. 与信等の理由によりお客様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、解除期日相当の取消料と同額の違約料をお支払いいただきます。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いただいた場合にはこの限りではありません。
- ウ. 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。この場合、既に收受している旅行代金（あるいは申込金）の全額を払い戻しいたします。
  - A. お客様が病気、あるいは必要な介助者の不在等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たとき
  - B. 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当社が認めるとき
  - 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降雪量の不足のように、当社があらかじめ明示した旅行実施条件が成立しないとき、あるいはその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、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、又は不可能となる恐れが極めて大きいとき
  - F. お客様が第 6 項（8）から（10）までのいずれかに該当する事が判明した場合

## （2）旅行開始後

### ① お客様による解除

- A. お客様のご都合により途中で離団された場合は、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。
- イ. お客様の責に帰さない事由により最終日程表に従っ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。この場合、当社は旅行代金のうち、不可能になった当該旅行サービスの提供に係る部分を払い戻しいたします。

### ② 当社による解除

- A. 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、旅行契約の一部を解除することがあります。
  - A. お客様が病気、あるいは必要な介助者の不在等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たとき。
  - 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
  - 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 6 項（8）から（10）までのいずれかに該当する事が判明した場合
- イ. 本項（2）① イ. により旅行契約の解除が行われたときであっても、お客様が既に提供を受けた旅行契約に関する契約は有効に履行されたものとし、当社は旅行代金のうち、お客様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・違約料その他の名目による費用を差し引いて、契約書面に記載した旅行終了日の翌日から起算して 30 日以内に払い戻しいたします。
- ウ. 本項（2）② ア. A C により当社が旅行契約を解除したときは、お客様の求めに応じて出発地に戻るための必要な手配を致します。この場合に要する費用の一切はお客様のご負担となります。

## 16. 旅程管理

当社は、旅行の安全かつ円滑な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、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じます。

- (2) 本項（1）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えないときは、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す。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など、契約内容の変更を最小限にとどめるよう努力します。
- (3) 当社が受注型企画旅行契約により旅程を管理する義務を負う範囲は、日本発着のものについては契約書面に記載している発着空港を出発（集合）してから、当該空港に帰着（解散）するまでとなります。海外発着のものについては、日程表等でご案内した海外での集合場所に集合してから、海外での解散場所へ解散するまでとなります。
- (4) 日本国内の空港等から、本項（3）の発着空港までの区間を別途手配した場合は、特に記載のない限りこの部分は受注型企画旅行契約の範囲に含まれません。

## 17. 保護措置

当社は、旅行中のお客様が、疾病、傷害等により保護を要する状態にあると認めるときは、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らないとします。

## 18. 添乗員

- (1) 添乗員同行の有無は契約書面に明示いたします。
- (2) 添乗員の同行する旅行においては添乗員が、お客様の安全かつ円滑な旅行の実施を確保するよう努めます。
- (3) 添乗員が同行しない旅行においては、現地において当社に代わって手配を代行させる「手配代行者」により行わせ、その者の名称及び連絡先は最終日程表に明示致します。
- (4) 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。また労働基準法の定めからも勤務中、一定の休息時間を適宜取得させていただきます。
- (5) 当社の関与し得ない事由による日程変更が生じ、かつ旅程管理上やむを得ない場合においては、一部添乗員が同行しない区間が発生することがあります。

## 19. 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いただ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いただきます。

## 20. 当社の責任

- (1) 当社は、当社又は当社が手配を代行させた者（以下、手配代行者といいます）の故意又は過失によりお客様に損害を与えたときは、損害を賠償いたします。但し、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場合に限りです。
- (2) 当社または手配代行者が手配した運送・宿泊機関等の旅行サービス提供機関（航空機、鉄道、バス、ホテル等）の故意・過失により、お客様に損害を与えたときは、当該旅行サービス提供機関の責任となります。
- (3) 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、当社は本項（1）の責任を負いません。
  - 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の変更もしくは旅行の中止
  - ② 運送・宿泊機関等の事故、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もしくは旅行の中止
  - ④ 官公署の命令、又はそれ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じる旅行日程の変更・目的地滞在時間の短縮
- (4) お荷物の損害については、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、お一人につき 15 万円を限度として賠償いたします。

## 21. 特別補償

- (1) 当社は前項（1）の当社の責任が生じるか否かを問わず、当社約款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り、その生命、身体に被られた一定の損害につきましては死亡補償金（2500 万円を上限）・後遺障害補償金（2500 万円を上限）・入院見舞金（4 万円～40 万円）及び通院見舞金（2 万円～10 万円）を、また手荷物に対する損害につきましては損害補償金（手荷物 1 個又は 1 対あたり 10 万円を上限、1 受注型企画旅行お客様 1 名あたり 15 万円を上限とします。）を支払います。なお、手荷物の損害に対して保険金を支払うべき保険契約がある場合は、当社は、当社が支払うべき損害補償金の額を減額することがあります。
- (2) 本項（1）にかかわらず、当社の手配による受注型企画旅行に含まれる旅行サービスの提供が一切行われない日について「無手配日」と最終日程表に明示した場合は、当該受注型企画旅行参加中とはいいたしません。
- (3) 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（ピッケル、アイゼン、ザイル、ハンマー等の登山用具を使用するもの）、リュージュ、ボブスレー、スカイダイビング、ハンググライダー搭乗、超軽量動力機

- (モーターハン ググライダー、マイクロライト機、ウルトラライト機等) 搭乗、ジャイロプレーン搭乗そ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。
- (4) 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、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当社約款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。
- (5) 当社が本項(1)に基づく補償金支払い義務と前項により損害賠償義務を重ねて負う場合であっても、一方の義務が履行されたときはその金額の限度において補償金支払義務・損害賠償義務とも履行されたものとしたします。

22. 旅程保証

- (1) 当社は、次表左欄に掲げる契約内容の重要な変更(次の① ② ③に掲げる変更を除きます。)が生じた場合は、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 20 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 15 項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の場合、当社は変更補償金を支払いません。
- ③ 最終日程表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出来た場合においては、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 受注型企画旅行につき、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 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。変更補償金の算定基礎となる旅行代金とは、第 9 項の「旅行代金」となります。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 25 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を支払います。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。

(表) 変更補償金

| 変更補償金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 |
| 一 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  |
| 二 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  |
| 三 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  |
| 四 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  |
| 五 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  |
| 六 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  |
| 七 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  |
| 八 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) 最終旅行日程表が交付された場合には、「契約書面」とあるのを「最終旅行日程表」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最終旅行日程表の記載内容との間または最終旅行日程表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) 第三号又は第四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、一泊につき一件として取り扱います。
- (注 4) 第四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) 第四号又は第七号若しくは第八号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。
- (注 6) 第七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。

23. 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、損害を賠償して頂きます。
- (2) 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、旅行者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。
- (4) お客様は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下さい。もし、通知できない事情がある場合は、その事情が無くなり次第ご通知下さい。

24. 渡航先に「海外危険情報」が発出された場合の取り扱い

旅行のお申込み後、旅行開始までの間に、旅行の目的地に外務省より「レベル 2：不要不急の渡航は止めてください」以上の海外危険情報が発出された場合は、旅行の催行を中止することがあります。その場合は旅行代金を全額返金いたします。ただし、当社の「ツアー実施基準(弊社ホームページ参照)」を満たし催行可能と判断した場合は実施いたします。この場合に、お客様が旅行を取りやめられるときは当社所定の取消料をいただきます。

25. オプションalツアー又は情報提供

- (1) 当社の受注型企画旅行参加中のお客様を対象として、別途の参加料金を収受して当社が企画・実施する受注型企画旅行(以下「当社オプションalツアー」という)の第 21 項(特別補償)の適用については、当社は、主たる受注型企画旅行契約の内容の一部として取り扱います。当社オプションalツアーは、契約書面で「オプションalツアー企画・実施：当社」と明示します。
- (2) オプションalツアーの企画・実施者が当社以外である旨を契約書面で明示した場合には、当社は、当該オプションalツアー参加中のお客様に発生した第 21 項(特別補償)で規定する損害に対しては、同項の規定に基づき補償金又は見舞金を支払います。(但し、当該オプションalツアーのご利用日が主たる受注型企画旅行の「無手配日」であり、かつ、その旨、契約書面又は最終日程表にて記載した場合を除きます。) また、当該オプションalツアーの企画・実施者の責任及びお客様の責任は、すべて、当該企画・実施者の定めに拠ります。
- (3) 当社は、契約書面で「単なる情報提供」として可能なスポーツ等を記載した場合は、その旨を明示します。この場合、当該可能なスポーツ等に参加中のお客様に発生した損害に対しては、当社は第 21 項の特別補償規程は適用しなす(但し、当該オプションalツアーのご利用日が主たる受注型企画旅行の「無手配日」であり、かつ、その旨、契約書面又は最終日程表にて記載した場合を除きます。) が、それ以外の責任を負いません。

26. 個人情報の取扱について

- (1) 当社および受託旅行者は、旅行申込書に記載いただいた個人情報について、お客さまとの連絡、運送・宿泊機関等の手配、ご旅行アンケート送付、弊社発行の通信の送付等に利用させていただきます。
- (2) 当社は、当社が保有するお客様の個人データのうち、お客様へのご連絡に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、年賀状の送付などに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者の氏名については、当社ホームページ (<http://www.kaze-travel.co.jp/>) のプライバシーポリシーをご参照下さい。
- (3) 当社は、お申込まいただいた旅行のために、運送・宿泊機関等及び手配代行者に対し、お客様の氏名、パスポート番号及び搭乗される航空便名等に係る個人データを、電子的方法等で送付することによって開示致します。

27. ご旅行条件・旅行代金の基準

この旅行条件および旅行代金の基準期日については、契約書面に明示した日となります。

28. その他

- (1) お客様の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いただきます。
- (2) 当社はいかなる場合も旅行の再実施はいたしません。