

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する。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、旅行者のために代り、航空又は船舶を含むことにより旅行者が運送・宿泊機器等の提供を受ける運送・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。）を提供を受けることができるように、「手配代行」とを引受けする契約をいいます。
- 2 この約款で「旅行」とは、本邦内のみならず、「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、宿泊料その他の運賃・宿泊料等に対して支払う費用及び旅行者の旅行業務取扱料（変更手数料料金及び取消手数料料金を除きます。）をいいます。
- 4 この中で「提携会社」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り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まで自認し別に定める提携会社の役員が専ら行使して決済するものとして、旅行者が自らあらかじめ承認したかつ旅行代金を第5条第2項及び第5項の規定の方法により支払うことと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」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旨でない。

- (手配契約の終了)**
- 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、条件不適合等の事由により、運送・宿泊機関等との間で旅行サービスの提供を受け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。）を支払う必要はありません。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受ける契約を締結できなかった旨、旅行者に通知いたします。
- (手配代行の責任)**
- 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又は本邦外の他の旅行者、手配業者として行うその他の補助者に委任することがあります。

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、会員登録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額の一部として取り扱います。
- (契約締結の拒否)**
- 第6条** 当社が、次に掲げる場合において、手配旅行契約の締結に応じることがあります。
- (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、悪質な契約行為（詐欺、偽造、偽造の複製を用いた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** 当社が手配旅行契約は、当社が契約の締結を承諾し、第5条第1項の申込金を受領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** 当社が、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とともに、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。
- (乗客及び宿泊等の特則)**
- 第9条** 当社が、第5条第1項及び前条第1項の規定にかかわらず、運送サービス及び宿泊サービスの申込みの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。

- (契約の責任)**
- 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サービス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客乗船、宿泊料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たことになります。
- 2 前項本邦の旅行サービスを提供する場合において、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ことによりします。
- (情報通信の技術を用いる方法)**
- 第11条** 当社が、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、旅行代金の他の旅行サービス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を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（専ら当該旅行者の利用のために限ります。）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よる費用を負担するほか、当社に対し、当社所定の変更手数料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る旅行サービスへの対価として、又は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、当社所定の取消手数料料金及び当社の負担すべき費用を支払わなければならないものとします。

- (旅行者による任意解除)**
- 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できます。
- (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。
 - (4) 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し、既に受取った旅行代金を旅行者に払戻しします。
 - (5) 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15条** 旅行者は、旅行開始前当社が定める期間までに、当社に対し、旅行代金を支払

- なければならないものとします。
- 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真への旅行者の署名なくして旅行代金の支払いを受け、この場合において、カード利用は、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できます。
- 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条又は第4条の規定により旅行者が負担すべき費用を生じたときは、当社は、提携会社のカードにより所定の伝真への旅行者の署名なくして当該費用の支払いを受け、この場合において、カード利用は、当社が確定した旅行サービスに係る費用の額又は当該旅行者に支払うべき額を、当社が旅行者に通知したものとします。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、当社定める支払方法により、旅行者が当社に支払うべき費用を支払わなければならないものとします。
- (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・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支払った金額とが合致しない場合において、旅行終了後、次回及び第3項に定めるところにより速やかに精算を行います。
- 2 精算旅行代金を受け取った後に受取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らないものとします。
- 3 精算旅行代金を受け取った後に受取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ても認めません。団体・グループに係る旅行業務に関する取扱い第22条第1項の業務は、当該契約責任者と同意で行います。
- 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、又は将来負うことが予測される債務又は損害については、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** 当社が、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なく手配旅行契約の締結を承諾することができます。
- 2 前項の規定に基づき申込金の支払いを受けなく手配旅行契約を締結する場合には、当社は、契約責任者との旨を記載した書面を交付するものと、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** 当社が、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よる費用は、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、添乗員を提供することができます。
- 2 添乗員が旅行サービスの提供に、原則として、あらかじめ定められた旅行日程上、団体・グループを旅行するために必要と認めるときは、旅行者の同意を得なければなりません。
- 3 添乗員が添乗サービスを提供する時間中は、原則として、8時から20時までとなります。
- 4 当社が添乗サービスを提供するとき、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らないものとします。

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させた者（以下「手配代行」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を負います。ただし、損害発生の日から起算して6月以内において当社に通知があったことによりします。
- 2 旅行者が自然災害、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行者サービス提供の中止、官公署の命令その他の当社又は第三者の措置との関係する責任を負う事由は、旅行者は、当社は、前項の場合を除き、その損害を賠償する責任を負いません。
- 3 当社は、手荷物として生じた第1項の損害については、同項の規定にかかわらず、損害発生の日から起算して、国内旅行にあつては14日以内、海外旅行にあつては24日以内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。）として賠償いたします。

- (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、当社が提供した情報を照し、旅行中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内容に照したとき、万が一契約書面にない旅行サービスを提供したと認識したときは、旅行者に対して速やかにその旨を当社、当社の手配代行又は当該旅行サービス提供者に申し出なければならないものとします。

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** 当社が、一般保証社員（東京都港区赤坂4丁目2番19号赤坂キャスターズビル1010の一般保証社員）に加入しています。
- 2 渡航手配旅行契約を締結する旅行者は、その取引に生じた債権に限り、前項の一般保証社員全国旅行業協会が提供した弁済業務保証金から 円に達するまで弁済を受けさせていただきます。
- 3 当社は、旅行業務に関する第49条第1項の規定に基づき、一般保証社員全国旅行業協会に弁済業務保証金分組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提供しておりません。

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する。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、当社と募集企画旅行契約、受託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者者の募集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なります。
- (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、当社が渡航手続代行に対して旅行業務取扱料金を「渡航手続代行料金」といいます。を受取ることを約して、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といいます。
- (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、前項の申込書を受領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ることがあります。
- (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。

一般社団法人 全国旅行業協会 保証社員

京都府知事登録旅行業第2-525号

満足満点旅行企画 高転

〒603-8224

京都市北区紫野西藤ノ森町18

電話075-414-3366