

受注型企画旅行（海外旅行用）取引条件書



2024年1月1日

静岡県浜松市中央区旭町 12-1

この旅行条件書は、旅行業法に基づき、お客様に交付する取引条件書および契約書の一部です。お申込みの際には契約書、確定書面や本旅行条件書を十分ご確認の上、本受注型企画旅行の内容につき、ご理解をいただきますようお願い申し上げます。

1. 受注型企画旅行契約

この旅行は、遠州鉄道株式会社（以下「当社」といいます。）がお客様のご依頼により、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及び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。お客様は当社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。

2. 旅行契約のお申込み

- 当社がお客様に交付した企画書面内容に旅行契約を申し込もうとするお客様は、当社所定の申込書に所定の事項を記入の上、当社が企画書面等別に定める申込金を添えてお申込みいただけます。申込金は旅行代金をお支払いいただくときに、その一部として繰り入れられます。
- 当社と通信契約を締結しようとするお客様は、前項の規程にかかわらず、会員番号を通知しなければなりません。
- 当社からは、申し込み手続き完了の場合、旅行契約成立前（後）における申込撤回（契約解除）などの連絡に係る当社らの営業日・営業時間・連絡先（電話・ファクシミリなど）および連絡方法を案内します。

3. お申込み条件

- 参加の旅行に対し有効なパスポート・ビザをお持ちの方で渡航先国の出入国に問題のないことを条件といたします。詳しくは第27項（渡航手続き）をご参照ください。
- お申し込み時点で未成年のお客様は、当社が別途定めた一定条件に該当する場合は除き法定代理人（親権者など）の当社所定の同意書の提出が必要です。
- 旅行開始日時時点で15歳未満のお客様は、一部のコースを除き、保護者の同行が必要です。なお、同行する保護者が16歳以上18歳未満の場合は、当該保護者についても法定代理人（親権者など）の同意書の提出が必要です。また、旅行開始時点で11歳以下のお子様のご参加は、一部コースを除き、保護者と同じクラスの航空座席を利用する場合に限ります。
- 特定の目的をもつ旅行については参加者の性別、年齢、資格、技能その他の参加条件に合致しない場合は、お申し込みをお断りすることがあります。
- 現在、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や旅行中の歩行に際して配慮を必要とする場合は、その旨を旅行のお申し込み時点で必ずお申し出ください。（旅行契約成立後にこれら状態になった場合も直ちに申し出ください。）。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。
- 前号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。
- 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くことがあります。なお、お客様からの申し出に基づき、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。
- 妊娠中のお客様は、お客様ご自身の責任においてご参加いただけます。ただし、①訪問国による入国制限、②ご利用の航空会社による搭乗制限がある場合がありますので、お申し込み時点で必ずご確認ください。（一例として航空会社所定の診断書の提出義務、産科医の同行を条件とする場合、等。）
- お客様の都合により旅行の行程から離隔される場合は、その旨、復帰の有無および復帰の予定日時などの連絡が必要です。その場合、離隔した部分の旅行費用の払い戻しは行いません。

4. 契約の締結の拒否

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。

- 当社の業務上の都合があるとき。
- 通信契約を締結しようとする場合であって、お客様が所持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。
- 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。
- 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場合はご参加をお断りすることがあります。
- お客様が当社ら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なった場合は、ご参加をお断りすることがあります。
- お客様が風説を流布し、偽計を用い若しくは威迫を用いて当社らの信用を毀損し若しくは当社らの業務を妨害する行為又はこれらに準ずる行為を行なった場合は、ご参加をお断りすることがあります。

5. 契約責任者によるお申込み

- 当社らは、団体・グループを構成するお客様の代表者（以下「契約責任者」という）から旅行のお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て当該契約に関する取引等を契約責任者との間で行います。
- 契約責任者は、当社らが定める日までに、構成者の名簿を当社らに提出しなければなりません。
- 当社らは、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。
- 当社らは、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。

6. お客様との旅行契約成立時点

- 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（引受書等）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。
- 通信契約は本項（1）の規程にかかわらず、当社が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。但し、当該契約において電子承諾通知を発送する場合は、当該通知が旅行者に到達した時に成立するものとします。

7. 契約書面の交付

- 契約書面とは①企画書面（旅行日程表を含む）②本旅行条件書③旅行契約締結年月日を証する書面（ただし、第26項の通信契約のときは除きます。）をいいます。
- 当社は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。ただし、既にお申込み時点でこれらをお渡ししている場合は、この限りではありません。
- 契約書面を交付した場合において、当社が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。

8. 確定書面（最終旅行日程表）の交付

- 確定書面とは出発前にお渡しする「最終旅行日程表」のことをいいます。
- 確定書面は①旅行サービスの提供を最初に受けるための集合場所および時刻、②旅行日程、③宿泊機関の名称、④最低限、日本発着時に利用する運送機関の名称およびその便名、⑤添乗員が同行しない場合の旅行地における現地手配業者（現地旅行会社）との連絡方法を記載しお渡します。
- 最終旅行日程表については、遅くとも旅行開始日の前日までにしてお渡します。（年末年始やゴールデンウィークなどの特定時期に出発するコースを除き、原則として旅行開始日の7日前までにしてお渡しできるよう努力します。）なお、旅行のお申し込みが旅行開始日の前日から起算して7日前以降になされた場合は、お客様の同意を得て旅行開始日当日にお渡しすることがあります。
- 当社は、旅行日程表をお渡する前であっても、当社の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場合は、迅速かつ適切にこれに回答します。
- 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。

9. お支払い対象旅行代金

「お支払い対象旅行代金」とは、企画書面に「旅行代金として表示した金額」と「追加代金として表示した金額」の合計金額から「割引代金として表示した金額」を差し引いた金額をいいます。この合計金額が「申込金」、「取消料」、「違約金」および「変更補償金」の額の算出の際の基準となります。

10. 旅行代金のお支払時期

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してお支払いください。

11. 旅行代金に含まれるもの/含まれないもの

「旅行代金に含まれるもの」、「含まれないもの」は、お客様の依頼に基づき作成した「企画書面」の上で明示いたします。尚、「旅行代金に含まれるもの」の一部が旅行者の都合により利用されなくても払い戻しはいたしません。

12. 旅行契約内容の変更

- 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。
- 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、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による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、利用する運送機関の運賃・料金が、著しい経済情勢の変化などにより、通常想定される程度を大幅に超えて増額または減額される場合、当社は、その増額または減額される金額の範囲内で旅行代金の額を増加し、または減少することがあります。
- 前号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日目にあたる日より前にお客様にその旨を通知します。
- 当社は、本項（1）により運賃・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。
- 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または増加が生じる場合は、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。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・宿泊機関などが提供する旅行サービスに対する取消料、違約料その他すでに支払い、またはこれから支払わねばならない費用を含みます。
- 前号により、旅行の実施に要する費用の増加が生じる場合で、運送・宿泊機関など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・宿泊機関などの座席・部屋その他の諸施設の不足が発生したこと（以下「オーバーフロー」といいます。）による場合は旅行代金の額の変更をいたしません。
- 当社は、運送・宿泊機関などの利用人員により旅行代金が異なる旨を企画書面など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となつたときは、企画書面など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、旅行契約上の地位を別の方に譲渡することができます（運送機関、宿泊機関等の都合により交替をお受けできないことがあります）。この場合、お客様は第15項に定めた取消料のお支払いに替え交替に要する手数料として、交替を受けるお客様一人あたり11,000円（消費税込）の手数料をお支払いいただきます。（取消料対象期間外の場合を除きます）。また、すでに航空券を発行している場合は再発券に掛かる費用が別途必要となります。（変更に伴い航空運賃に差額が生じた場合はその差額もお客様の負担となります）。
- 契約上の地位の譲渡は、当社の承諾があり、変更を要する手数料を受領した時に効力を生じ、以降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になります。
- お客様の交替が関係機関に認められない場合は旅行契約を解除いただくことになり、第15項（1）に定めた取消料の対象となります。

15. 旅行開始前のお客様の契約解除

- (1) お客様は第6項より旅行契約が成立した後に企画書面に記載した取消料をお支払いいただくことにより、旅行契約を解除することができます。
- なお、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、「運送・宿泊機関取消料等」という。)の金額を、企画書面において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、当社が運送・宿泊機関等に対して既に支払い、又はこれらを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。これを「受注型企画旅行の実額精算方式」と言います。
- (2) 旅行契約成立後にコースまたは出発日を変更された場合も上記の取消料の対象となります。
- (3) 各種ローン取り扱い手続上およびその他の渡航手続上の事由により、旅行契約解除の場合も上記の取消料の対象となります。
- (4) 以下に該当する場合は、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。
- ① 旅行契約内容が変更されたとき。ただし、その変更が第24項<表1>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です。
 - ② 第13項(1)に基づき旅行代金が増額されたとき。
 - ③ 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関など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であって、旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となり、または不可能となるおそれが極めて大きいとき。
 - ④ 当社がお客様に対し、第8項(3)の期日までに旅行日程表をお渡ししなかったとき。
 - 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。
 - ⑥ 旅行日程に含まれる地域について、外務省から「レベル 3: 渡航は止めてください。(渡航中止勧告)」以上の危険情報が発せられたとき。ただし「レベル 2: 不要不急の渡航は止めてください。」以下の危険情報が出された場合は、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当社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。
- (5) 当社らは本項(1)(2)(3)により旅行契約が解除されたときは、既に受理している旅行代金(または申込金)から所定の取消料を差し引き、残りを払い戻します。また前(4)により旅行契約が解除されたときは、既に受理している旅行代金(または申込金)を全額払い戻します。
- (6) 複数人数での一部屋を使用する場合で一部の方のお取消により一部屋の利用人数が変わる場合には、ご参加のお客様から利用人数の変更に対する差額代金をいただきます。

16. 旅行開始前の当社による契約解除

- (1) お客様から第10項(1)の期日までに旅行代金のお支払いがないときは、お客様が旅行に参加される意思がないものとみなし、当社らはその翌日に旅行契約を解除します。この場合は企画書面に定める解除期日に適用される取消料と同額の契約料をお支払いいただきます。
- (2) 以下に該当する場合は、当社は旅行契約を解除することがあります。
- ① お客様が病氣、必要な介助者の不在その他の事由により、旅行に耐えられないと認められるとき。
 - ② お客様がほかのお客様に迷惑を及ぼし、また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。
 - ③ 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。
 - ④ スキーを目的とする旅行における必要な降雪量など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・宿泊機関など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、パンフレットなど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、または不可能となるおそれが極めて大きいとき。
 - ⑥ 前⑤の「官公署の命令」の一例として、旅行日程に含まれる地域について、外務省から「レベル 3: 渡航は止めてください。(渡航中止勧告)」以上の危険情報が発せられたとき。ただし「レベル 2: 不要不急の渡航は止めてください。」以下の危険情報が出された場合は、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当社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。
 - ⑦ お客様が暴力団、暴力団員、暴力団関係者、そのほか反社会的勢力であると判明したとき。
- (3) 当社は、本項(2)により旅行契約を解除した場合は、既に受理している旅行代金(または申込金)を全額払い戻します。

17. 旅行開始後のお客様による契約解除

- (1) 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、離団部分に係わる旅行費用の払い戻しはいたしません。一部国内線を使用している場合は、未使用の空港利用料や現地空港諸税は全額返金いたします。
- (2) お客様の責に帰さない事由により旅行日程表に従った旅行サービスの提供を受けられなくなった場合、または当社がその旨を告げたときは、お客様は第15項の規定にかかわらず、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。
- (3) 前号の場合、当社は旅行代金のうち、旅行サービスの提供が不可能になった部分に係る旅行費用を払い戻します。ただしその事由が当社の責に帰さない場合は、お客様がこれまで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、当社が当該サービス提供者に支払ひまたはこれら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払い戻します。

18. 旅行開始後の当社による契約解除

- (1) 以下に該当する場合は、当社はお客様に事由を説明して旅行契約を解除することがあります。
- ① お客様が病氣、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 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ほかの者にによる当社の指示に従わない場合、またはこれらの者もしくは同行するほかの旅行者に対する暴行もしくは脅迫などにより、団体行動の規律を乱し、旅行の安全かつ円滑な実施を妨げるとき。
 - ③ 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関など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。
 - ④ 前③の「官公署の命令」の一例として、旅行日程に含まれる地域について、外務省から危険情報が出され旅行の継続が不可能になったとき。
 - ⑤ お客様が暴力団、暴力団員、暴力団関係者、そのほか反社会的勢力であると判明したとき。
- (2) 解除の効果および払い戻し
- 本項(1)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サービスに関する契約は有効に履行されたものとします。当社は旅行代金のうち、お客様がこれまで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、当社が当該サービス提供者に支払ひまたはこれら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払い戻します。
- (3) 帰路手配
- 本項(1)①③④により当社が旅行契約を解除した場合は、お客様の依頼に応じて出発地に戻すための必要な手配をします。この場合に要する一切の費用はお客様の負担とな

ります。

19. 旅行代金の払い戻し時期

- (1) 当社は、第13項および第15項から18項の規定により、お客様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い戻しにあっては解除の翌日から起算して7日以内に、減額または旅行開始後の解除による払い戻しにあっては企画書面又は確定書面等に記載した旅行終了日の翌日から起算して30日以内に当該金額を払い戻します。
- (2) 第26項の通信契約において第13項および第15項から18項の規定により、お客様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、当該金額を払い戻します。この場合、当社は、旅行開始前の解除による払い戻しにあっては解除の翌日から起算して7日以内に、減額または旅行開始後の解除にあっては企画書面又は確定書面等に記載した旅行終了日の翌日から起算して30日以内に払い戻すべき額を通知し、当該通知を行った日をカード利用日とします。

20. 旅程管理業務、及び添乗員

- (1) 当社は、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、お客様に対し以下の業務を行います。
- 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よう必要な措置を講じます。
 - ② 前①の措置を講じたにもかかわらず、旅行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。
 - ③ 前②の代替サービスの手配を行うにあたり、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など、旅行契約内容の変更を最小限にとどめるよう努力します。
- (2) 当社は、契約責任者の求めにより添乗サービスを提供することがあります。この場合、添乗サービス料金及び添乗員の団体・グループに同行するために必要な交通費、宿泊費等は、旅行代金に含まれるものとします。添乗員の有無は企画書面に明示します。
- (3) 添乗員の同行するコースでは添乗員が、同行しないコースでは現地の係員が旅行を円滑に実施するための必要な業務を行います。なお、この業務は、旅行日程表に当社または手配業者などの緊急連絡先を記載し、お客様からの連絡を受けてから行う場合もあります。尚、現地係員は日本語を話しますが、日本人には限りません。また、一部特定コースではホテルのスタッフや現地係員の英語での案内になる場合もあります。この場合は、その旨企画書面に明示します。
- (4) 添乗サービスの内容は、原則として旅行日程上、団体・グループ行動を行うために必要な業務とします。また、添乗員の業務時間は原則として8時から20時までとします。

21. 緊急時の保護措置

- (1) 旅行中に事故などが生じた場合は、直ちに旅行日程表などでお知らせする海外緊急連絡先にご通知ください。
- (2) 当社は、旅行中のお客様が疾病、傷害などにより保護を要する状態にあると認められるときは、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ねばなりません。
- (3) お客様がホテル、観光地等において指定された集合場所、集合時間に無連絡で集合せず、捜索する事態が生じた場合、当社は安全確保の観点から、ご同行者の有無にかかわらず、捜索活動の為各関係機関に必要な措置をとる場合があります。その場合、捜索にかかる経費はお客様負担となります。

22. 当社の責任

- (1) 当社は、旅行契約の履行にあたって、当社または当社が手配を代行させた者(以下「手配代行者」という。)が故意また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します。ただし、損害発生時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ことに限りです。
- (2) お客様が天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関などのサービス提供の中止、運送機関の遅延・不通・スケジュール変更・経路変更などまたはこれによって生じる旅行日程の変更・目的滞滞時間の短縮、官公署の命令、自由行動中の事故、食中毒、盗難、その他当社また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、当社は本項(1)の場合を除き、お客様に対してその損害を賠償する責任を負いません。
- (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)の定めにかかわらず、損害発生時の翌日から起算して、21日以内に当社に対して通知があった場合に限り、お客様1人につき、15万円を限度(当社に故意または重大な過失がある場合を除きます。)として賠償します。

23. 特別補償

- (1) 当社は、第22項(1)の定めに基づく当社の責任が生ずるか否かを問わず、約書の別紙「特別補償規程」で定めるところにより、お客様が受注型企画旅行中に急激かつ偶然な外来の事故によって生命、身体または手荷物のうち一定の損害について以下のとおり、あらかじめ定める額の補償金および見舞金を支払います。
- ① 死亡補償金: 2,500万円
 - ② 後遺障害補償金: 程度に応じて死亡補償金の3%~100%
 - ③ 入院見舞金: 入院日数により4万円から40万円
 - ④ 通院見舞金: 通院日数により2万円から10万円
 - ⑤ 携帯品損害補償金: お客様1名につき15万円を限度(ただし、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。)ただし、補償対象品の1個または1対については10万円を限度とし、現金、クレジットカード、貴重品、宝石類、サーフボード、撮影ずみのフィルム、磁気テープ、磁気ディスク、シー・ディー・ロム、光ディスクなど情報機器(コンピュータおよびその端末装置などの周辺機器)で直接処理を行える記録媒体に記録された情報、その他約書の「特別補償規程」第18条2項に定める品目については記録されません。
- (2) 前号の損害について当社が第22項(1)の規定に基づく責任を負うときは、この保証金を当社が負うべき損害賠償金の一部又は全部に充当します。
- (3) お客様が旅行中に被られた損害が、お客様の故意、酒酔い運転、疾病などのほか、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、ハングライダー搭乗、超軽量動力機搭乗、ジャイロプレーン搭乗、その他これに類する危険な運動中の事故によるものなど約書の「特別補償規程」第3条および第5条に該当する場合は、当社は前(1)の補償金およ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) お客様が受注型企画旅行の行程から、復帰の有無および復帰の予定日時などの連絡なしに離団された場合は、当該離団中にお客様が被られた損害については、約書の「特別補償規程」第2条2項に定めるところにより受注型企画旅行参加中の事故とはみなされないことと、補償金および見舞金を支払いません。
- (5) 当社の受注型企画旅行参加中のお客様を対象として、別途の旅行代金を収受して当社が実施する旅行については、主たる旅行契約の内容の一部として取り扱います。
- (6) ただし、企画書面などの旅行日程表において、当社の手配による旅行サービスの提供が一切行われない旨が明示された日(これを当社では「無手配日」といいます。)については、当該日にお客様が被った損害について補償金が支払われない旨を明示した場合に限り、受注型企画旅行参加中とはいたしません。

24. 旅程保証

- (1) 当社は、以下の<表1>左欄に掲げる契約内容の重要な変更が生じた場合は、旅行代金と同表右欄に掲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日以内に支払います。ただし、当該変更が次の①②③に該当する場合は変更補償金を支払いません。ただし、当該変更について当社に第22項(1)に基づく責任が生ずることが明らかでない場合には、変更補償金ではなく損害賠償金の全部または一部をお支

払いたします。

- ① <表1>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によるものである事が明白な場合。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(オーバーフロー)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、休業などの運送・宿泊機関などの旅行サービス提供の中止
(カ) 遅延、運送スケジュール変更などの当初の運行計画によらない運送サービスの提供
(キ) お客様の生命または身体の安全確保のため必要な措置
- ② 第12項(1)の規定に基づき旅行契約が変更された部分、及び第15項から18項の規定に基づいて受注型企画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番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) 当社が支払うべき変更補償金の額は、お客様1名に対して1旅行契約につき旅行代金に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旅行契約につき支払うべき変更補償金の額が千円未満であるときは、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は、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または旅行サービスの提供により補償を行うことがあります。
- (4) 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22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ていただきます。この場合、当社は当社が支払うべき損害賠償金の額とお客様が返還すべき変更補償金の額を相殺した残額を支払います。

<表1> <変更補償金>

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企画書面などに記載した旅行開始日または旅行終了日の変更	1.5%	3.0%
②企画書面などに記載した入場する観光地または観光施設(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企画書面などに記載した運送機関の等級または設備のより低い料金のものへの変更(変更後の等級および設備の料金の合計額がパンフレットなどに記載した等級および設備のそれを下回った場合に限りま	1.0%	2.0%
④企画書面などに記載した運送機関の種類(航空機・鉄道・船舶・自動車など)または会社名の変更	1.0%	2.0%
⑤企画書面などに記載した日本国内の旅行開始地たる空港または旅行終了地たる空港の異なる便への変更	1.0%	2.0%
⑥企画書面などに記載した日本国内と外国との間における直行便の乗り継ぎ便または経由便への変更	1.0%	2.0%
⑦企画書面などに記載した宿泊機関の種類または名称の変更(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企画書面などに記載した宿泊機関の客室の種類、設備、景観またはその他の客室の条件の変更	1.0%	2.0%

(注1)上記表内の「旅行代金」とは企画書面などの価格表示欄の「旅行代金」と「追加代金」の合算より「割引代金」を差し引いた金額をいいます。

(注2)最終旅行日程表が交付された後は、「企画書面など」は「最終旅行日程表」と読み替えます。

(注3)①については、「旅行開始日」「旅行終了日」それぞれ1件として算出します。

(注4)②については「入場する観光地」「観光施設」それぞれ1件として算出します。

(注5)③については、利用日数にかかわらず、1フライト・1乗車・1乗船ごとに1件として算出します。

(注6)④については、1フライト・1乗車・1乗船ごとに1件としますが、「種類」「会社名」の同時変更が発生しても合わせて1件として算出します。また一例としてA航空(エコノミークラス)からB航空(ビジネスクラス)のように等級がより高いものへの変更を伴うときは、補償対象外とします。

(注7)⑦の中で「種類」「名称」の同時変更が発生しても合わせて1泊ごとに1件として算出します。

(注8)⑧の中で複数の同時変更が発生しても合わせて1泊ごとに1件として算出します。

(注9)⑧の中で「客室の種類」とは、スタンダード、デラックス、スイート、1人部屋、ツイン・ダブルなどの2人部屋、3人部屋のことをいいます。

(注10)⑧の中で「客室の設備」とは、バス・シャワーおよびトイレの設備の有無のことをいい、「その他の客室の条件」とは、階数指定、隣部屋指定または禁煙部屋指定などのことをいいます。

(注11)⑧の中で、ベッドタイプがツインからダブルへの変更について下記の場合には、現地の慣習により変更発生とはみなしません。

25. お客様の責任

- (1) お客様の故意、過失、法令、公序良俗に反する行為、またはお客様が当社の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、当社はお客様から損害の賠償を申し受けず。
- (2) お客様は、当社から提供された情報を活用し、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、契約書面に記載された旅行サービスについて、提供された旅行サービスが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。

26. 通信契約による旅行契約を締結するときの旅行条件

(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」といいます。)のカード会員(以下「会員」といいます。)より、会員の署名なくして旅行代金の一部(申込金)などのお

支払いを受けることを条件に、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。(この場合において締結する旅行契約を「通信契約」といいます。)

(2) 前号につき、当社が提携会社と無署名取り扱い特約を含む加盟店契約がないなど、または業務上の理由があるときは当社らは通信契約をお受けできない場合もあります。

(3) 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。

- ① 通信契約の申し込みの際には、会員は「カード名」「会員番号」「カード有効期限」「会員連絡先」「電子メールアドレス」、その他の通信契約を締結するために必要な一切の事項を当社らにお申し出いただきます。
- ② 通信契約は、当社がお客様の「支払いの承諾」および「旅行条件書などの閲覧」を確認したうえで、通信契約の締結を承諾する旨の通知を発した時に成立します。ただし、当社が当該契約のお申し込みを承諾する旨の通知を「電子承諾通知」(ホームページ、電子メール、ファクシミリ、テレックスまたは留守番電話など)により行う場合は、当該通知がお客様に到達したときに成立します。(お客様がその内容を知りえる状態になった時をいい、お客様が内容を了知した時ではありません)
- ③ 通信契約での「カード利用日」は、会員および当社が受注型企画旅行契約に基づく旅行代金などの支払いまたは払戻債務を履行すべき日とし、前者の場合は契約成立日、後者の場合は契約解除のお申し出があった日となります。(お客様とカード会社との間の代金引落日はありません。)
- ④ 与信などの理由により会員のお申し出のクレジットカードでお支払いできない場合、当社は通信契約を解除し、第15項(1)の取消料と同額の「電子承諾通知」を申し受けます。ただし、当社が別途指定する日までに現金により旅行代金のお支払いをいただいた場合はこの限りではありません。

27. 渡航手続き

- (1) 旅行に必要なパスポート、ビザ、再入国許可および各種証明書(以下「渡航書類」という。)の取得については、お客様自身で行っていただきます。また、お客様固有の事情により、渡航先国の判断でお客様の入国が許可されなかった場合も当社はその責任を負いません。
- (2) 当社と旅行契約を締結したお客様からの依頼によって、当社はお客様と別途、渡航手続き旅行契約を締結して以下の業務を行うことがあります。その場合、当社は、規定に基づき旅行業務取扱料金をいただきます。
- ① 渡航書類の取得に関する手続き(ETAS、ESTA など、電子渡航認証システム登録手続きを含む。)
- ② 出入国手続き書類の作成
- ③ その他前記①②に関連する業務
- (3) 当社は、前記(2)①～③の業務を行うことで、実際にお客様が渡航書類を取得できること、および、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。従って、当社の責に帰すべき事由によらず、お客様が渡航書類の取得ができず、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。

28. 渡航先の危険情報・衛生情報

- (1) 渡航先(国または地域)によっては、「外務省海外危険情報」など、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。お申し込みの際に旅行会社より「海外危険情報に関する書面」をお渡しします。また、「外務省海外安全ホームページ: <https://www.anzen.mofa.go.jp/>」でもご確認ください。
- (2) 旅日程・滞在先・連絡先などを登録すると、滞在先の最新の危険情報や緊急時の連絡メール等を受け取れる外務省のシステム「たびレジ」へのご登録をおすすめします。
<https://www.ezairyu.mofa.go.jp>
- (3) 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: <https://www.forth.go.jp/>」で確認ください。
- (4) 当社の受注型企画旅行は、外務省安全情報等を考慮し以下のように実施します。

<①危険情報>

危険情報は、渡航・滞在にあり特に注意が必要な場合に発出される情報で、以下の表内の最新の現地治安情勢と安全対策の目安が示されています。

種別	内容	旅行実施について
レベル1: 十分注意してください	その国・地域への渡航・滞在にあたって危険を避けていただくため、特別な注意が必要です。	原則として「通常通り実施」します。取消料対象期間に取り消される場合は取消料を申し受けます。
レベル2: 不要不急の渡航は止めてください	その国・地域への不要不急の渡航はやめてください。渡航する場合には特別な注意を払うとともに、十分な安全対策をとってください。	A. 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お客様に危険情報および安全措置の説明を行った上で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。 B. 合理的な範囲内で旅行内容を変更し、旅行者に対し当初の目的地・通過地等が危険情報の発出地域となった旨を記載した書面を交付し、当該危険情報の趣旨、内容並びに旅行の変更内容を十分説明し旅行を実施します。変更に伴い旅行代金を変更する場合はあわせて説明します。 C. 安全確保について適切な対応を講じられない場合は危険情報の発出地域となった旨、当該危険情報の趣旨、内容を十分説明した上で、旅行を中止します。
レベル3: 渡航はやめてください(渡航中止勧告)	その国・地域への渡航はどのような目的であれ止めてください。	「旅行中止」といたします。
レベル4: 退避してください(退避勧告)	その国・地域に滞在している方は滞在地から安全な国・地域へ退避してください。	「旅行中止」といたします。

<②スポット情報>

スポット情報は、いずれも渡航・滞在時の安全対策やトラブル回避の観点から知っておく必要があると思われる情報を速報的に個別に提供することを目的としています。情勢により危険情報のレベルの引き上げに繋がるものもあります。

外務省分類例	ツアー催行について
<ul style="list-style-type: none"> ■ 治安の急速な悪化 ■ 突発的な事件 ■ 自然災害の発生 ■ 感染症の発生 ■ 法制度の改正 ■ 特定犯罪の増加 ■ テロの可能性の高まり 	原則として「通常通り実施」します。(取り消される場合は取消料を申し受けます)

<③広域情報>

広域情報は、複数の国や地域にまたがる広い範囲で注意を必要とする事案が生じた際に注意を呼びかけるものです。

分類例	ツアー催行について
外務省 ■国際テロ組織の動向 ■防犯対策 ■国際的な犯罪事件 ■感染症の広域発生	原則として「通常通り実施」します。 (取り消される場合は取消料を申し受けます)
WHO、その他 ■感染症における当該地域での非常事態宣言や、WHOによる渡航制限	原則として「旅行中止」といたします。

29. 個人情報の取扱い

改定 2022.04.01

- 当社は、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の利用目的について、お客様との連絡のために利用させていただくほか、お客様がお申込みいただいた旅行において運送・宿泊機関等(主要なものについては企画書に記載されています)の提供する旅行サービスの手配およびこれらのサービスの受領のための手続きに必要な範囲内、当社の契約上の責任、事故時の費用等を担保する保険の手続き上必要な範囲内、ご旅行中の傷病やその他緊急を要する連絡、並びに旅行先の土産品店等のお客様の便宜のために必要な範囲内、お客様の本人確認・個人認証、主契約(各種旅行契約)に付随し、別途に渡航手続き契約を締結した場合の手続で利用させていただきます。このほか、当社は①当社、および旅行保険等旅行に必要な当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いただくことがあります。
- 当社が取得する個人情報は、お客様の氏名、生年月日、年齢、性別、住所、電話番号、ファクス番号、メールアドレス、パスポート番号、その他コースにより当社が旅行を実施するうえで必要となる最小限の範囲内のお客さまの個人情報といたします。また介助者の同行、手荷物の手配等特別な配慮を必要とする場合で、当社が可能な範囲内でこれに必ずする(又は応じられない旨の回答をする)目的のため、上記以外の個人情報の取得をさせていただくことがあります。これは当社が手配等をするうえで必要な範囲内といたします。
- 当社および当社の手配代行者は、本項(1)(2)により、運送・宿泊機関、保険会社、お土産店(免税店)、手荷物運搬業者等に対して、お客さまの氏名、年齢、性別、住所、電話番号、パスポート番号、その他手配をするために必要な範囲内の情報を、あらかじめ電子的方法などで送付することによって提供いたします。また、万一事故が発生した時に限り、保険会社に対して保険手続きに必要な範囲内の情報を書面で送付することで提供します。
- お申込みいただく際は、本項(1)~(3)の個人データの取得・利用・提供についてお客様に同意いただくものとします。当社が必要な個人情報を取得・利用・提供することについてお客様の同意を得られない場合は、当社は契約の締結に応じられないことがあります。また同意を得られないことで、お客様のご希望される手配等が行えない場合があります。
- 当社は、旅行中に傷病があった場合や緊急時に備え、お客様の旅行中の国内連絡先の方の個人情報をお伺いしております。この個人情報はお客様に傷病があった場合や緊急時に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。
- 当社は、当社が保有するお客さまの個人データのうち、氏名、住所、電話番号またはメールアドレスといったお客様へのご連絡にあ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。なお、当社グループ企業の名称および個人データの管理について責任を有する者は、当社ホームページ(<https://www.entetsu.co.jp/privacy.html>)をご参照ください。
- 海外旅行においては、ご本人の同意を得て、個人情報を外国にある旅行サービス提供機関や弊社の手配代行者に提供します。

●各国における個人情報保護に関する情報

- GDPR(EU 一般データ保護規則)対象国及びイギリス(個人情報保護委員会が日本と同等の保護水準であると認められる個人情報の保護に関する制度を有する外国等として指定しています。)
オーストリア、ベルギー、ブルガリア、クロアチア、キプロス、チェコ、デンマーク、エストニア、フィンランド、フランス、ドイツ、ギリシャ、ハンガリー、アイルランド、イタリア、ラトビア、リトニア、ルクセンブルク、マルタ、オランダ、ポーランド、ポルトガル、ルーマニア、スロバキア、スロベニア、スペイン、スウェーデン、リヒテンシュタイン、アイスランド、ノルウェー、イギリス(参照:平成31年個人情報保護委員会告示第1号・第5号)
- GDPR第45条に基づく十分性の認定を取得している国・地域(GDPRに基づき欧州委員会が十分なデータ保護水準を有していると認めています)
アルゼンチン、アンドラ、イギリス、イスラエル、ウルグアイ、カナダ、スイス、ニュージーランド(参照:<https://www.ppc.go.jp/enforcement/infoprovision/laws/GDPR/>)
- APECのCBPRシステムの加盟国・地域(APECのプライバシーフレームワークに準拠した法令を有しています)
アメリカ、メキシコ、カナダ、シンガポール、韓国、オーストラリア、台湾、フィリピン(参照:https://www.ppc.go.jp/enforcement/cooperation/international_conference/)
- OECDプライバシーガイドライン8原則に全て対応している国(OECDプライバシーガイドラインは、①収集制限の原則、②データ内容の原則、③目的明確化の原則、④利用制限の原則、⑤安全保護の原則、⑥公開の原則、⑦個人参加の原則、⑧責任の原則、の8原則を基本原則として定めています。)

●お客様が個人情報を提供する第三者が上記①~④の外国にある場合の当該第三者は全てOECDプライバシーガイドライン8原則に対応する個人情報の保護のための措置を講じています。

(8)前記●各国における個人情報保護に関する情報①~④に記載のない国の個人情報保護に関する情報は、個別の契約時に明示します。

30. 事故等のお申し出

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。)

31. お買いもの案内について

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及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、土産店・空港において手続き方法をご確認の上、お客様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。

32. 燃油サーチャージについて

燃油サーチャージについては以下の扱いをいたします。

- 企画書面に「燃油サーチャージを含む」旨を明示した場合は、航空会社の定める燃油サーチャージの増額・減額・廃止があった場合も追加徴収および返金はいたしません。
- 「燃油サーチャージを含まない」旨を明示した場合は旅行代金と併せて日本円でお支払いいただけます。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、その減額分を速やかに払い戻します。尚、お客様が燃油サーチャージの徴収を理由に、旅行契約の解除をされる場合は、規定の取消料を申し受けます。

33. 海外旅行保険、並びに旅行変更費用担保特約へのご加入のおすすめ

- 海外で病気や怪我をした場合、多額の治療費、移送費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。
- お客様のご都合により受注型企画旅行契約を解除される場合は、解除の時期によって取消料をお支払いいただくことがあります。旅行契約を解除される事由によっては、保険(特約)が適用される場合もございますので、本旅行の申込みと一緒に本保険(特約)へのご加入をお勧めいたします。詳しくは、弊社担当者まで問合せください。
- 事業者が企画する招待旅行・研修旅行等に参加中の旅行者にケガ等の事故が発生した結果、その事業者が道義上負担する見舞金、救済費用やその他の費用等について補償する保険もございます。

34. その他、ご注意

- 当社では、旅行契約時にお申し出のあったお名前でお客様が旅行サービスの提供を受けることができるよう手配を進めてまいります。ご契約でいただいたお名前とパスポート名が違う場合は、ご旅行に参加いただけないことがあります。お客様の責任において正確な名前でご契約いただきます。出発間際にご訂正等のお申し出があった場合は、手配内容の変更に係る諸費用を申し受けます。
- 当社の受注型企画旅行にご参加いただくことにより、航空会社のマイル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い合わせ、登録等はお客様ご自身で当該航空会社へ行っていただけます。また、利用航空会社の変更によりお客様が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、当社は第22項(1)並びに第24項(1)の責任を負いません。
- 航空会社への受託手荷物が当該航空便にて運搬されず、お手元に届くまでに時間を要する場合があります。その責任は航空会社の運送約款に基づくもので、当社では責任を負いません。
- お客様が個人的な案内・買い物等を添乗員に依頼された場合のそれに伴う諸費用、お客様の怪我・疾病等の発生等に伴う諸費用、お客様の不注意による荷物の紛失・忘れ物の回収に伴う費用、別行動手配に要した諸費用が生じたときには、その費用をお客様に負担していただきます。
- 当社はいかなる場合においても旅行の再実施は致しません。

35. 本旅行条件・旅行代金の基準

本旅行条件の基準日と旅行代金の基準日については、企画書面に明示した日となります。

36. 受注型企画旅行約款について

この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)によります。当社旅行業約款をご希望の方は、当社にご請求ください。

