

## ご旅行条件書:(国内募集型企画旅行)申込みの際に必ずご一読ください。

本ご旅行条件書は、旅行業法第12条の4に定める「取引条件説明書面」および同法第12条の5に定める「契約書面」の一部となります。

### 1. 募集型企画旅行契約

- (1)この旅行は、一般社団法人 町田市観光コンベンション協会[東京都知事登録旅行業第3-6207号(第3種旅行業)](以下「当協会」といいます)が、企画・募集し、実施する旅行であり、この旅行に参加されるお客様は当協会と募集型企画旅行契約(以下「旅行契約」といいます)を締結することになります。
- (2)当協会はお客様が当協会の定める旅行日程にしたがい、運送・宿泊機関等が提供する運送・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。
- (3)旅行契約の内容・条件は、旅行パンフレット、ウェブサイト、本ご旅行条件書、ご出発までのご案内とご注意、その他の案内書類(以下これらを総称して「パンフレットなど」といいます)、出発前にお渡しする最終旅行日程表(確定書面)ならびに当協会旅行業約款(募集型企画旅行契約の部)によります。

### 2. 旅行契約の申込みと成立

- (1)旅行契約は当協会(受託営業所を含む)にてパンフレットなどに記載した申込金(旅行代金の一部または全額)を添えて申込みください。申込金は、旅行代金、取消料または違約料のそれぞれ一部または全部として取り扱います。旅行契約は、当協会が契約の締結を承諾し、申込金を受領したときに成立するものとします。また、特定コースやポイント等を使用する場合などは、別途パンフレットなどに定めるところによります。なお、当協会業務の都合上、所定の書面・画面に必要事項をご記入いただく場合があります。
- (2)当協会は、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旅行契約の予約を受け付けることがあります。この場合、旅行契約は予約の時点では成立しておらず、当協会が予約の承諾の旨を通知した後、当該通知に記載されている期日までに申込金(旅行代金の一部または全額)を受領したときに成立するものとします。この期間内に申込金(旅行代金の一部または全額)をお支払いいただけない場合は、予約はなかったものとして取り扱うことがあります。
- (3)当協会は、団体・グループを構成する旅行参加者の代表としての契約責任者から、申込みがあった場合、契約の締結およ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。
- (4)契約責任者は、当協会が定める日までに、旅行参加者の名簿を当協会に提出しなければなりません。契約責任者は、第26項による第三者提供が行なわれることについて、旅行参加者本人の同意を得るものとします。

- (5)当協会は、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旅行参加者を契約責任者とみなします。
- (6)当協会は、契約責任者が旅行参加者に対して現に負い、または将来負うことが予測される債務、義務については、何らの責任を負うものではありません。

### 3.申込み条件

- (1)申込み時点で、未成年の方は当協会が定めた条件に該当する場合を除き、親権者の同意書が必要です。
- (2)旅行開始時点で、15歳未満の方は特定コース(語学研修ツアー等)に参加する場合を除き、親権者または保護者の同行を条件とします。なお、国の法令や施設等の規則により、未成年の方の参加をお断りする場合がありますので、あらかじめご了承ください。
- (3)特別の条件を定めたコースについて、性別、年齢、資格、技能その他の条件が当協会の指定する条件に合致しない場合は、申込みをお断りすることがあります。
- (4)心身に障がいのある方(耳の不自由な方、目の不自由な方、歩行が不自由な方、補助犬をお連れの方など)、現在健康を損なわれている方(血圧異常、心臓病、慢性疾患、食物アレルギー、動物アレルギーなど)、認知症の方、妊娠中の方、妊娠の可能性のある方、その他特別な配慮が必要される方は、その旨を旅行契約の申込み時にお申し出ください。当協会は可能かつ合理的な範囲内でこれに応じます。お客様の状況および旅行中に必要とされる措置については、あらためて当協会よりお伺いします。(旅行契約の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)。

お客様からのお申し出に基づき、当協会がお客様のために講じた特別な措置に要する費用はお客様の負担となります。当協会は現地事情や利用機関などの状況を踏まえて、旅行が安全かつ円滑に実施するために介助される方または同伴される方の同行、公的機関や利用機関の求めによる医師の診断書や所定の書類の提出、コースの一部について内容を変更するなど条件とさせていただくことがあります。

また、お客様からお申し出いただいた措置について手配ができない場合は、申込みをお断りする、あるいは旅行契約を解除させていただくことがあります。

- (5)お客様が旅行中に疾病、傷病その他の事由により、医師の診断または加療が必要と当協会が判断する場合は、旅行の円滑な実施をはかるため必要な措置を講じることがあります。なお、これにかかる一切の費用はお客様のご負担となります。
- (6)お客様のご都合による別行動はできません。ただし、コースにより別途条件でお受けすることがあります。また、お客様のご都合により旅行の行程から離脱される場合は、事前にその旨および復帰の有無について必ず当協会、添乗員もしくは現地係員にご連絡いただきます。

(7)お客様がホテル、観光地等において指定された集合場所、集合時間は無連絡で集合せず、捜索する事態が生じた場合、当協会は安全確保の観点から、同行者の有無にかかわらず、捜索活動のため関係機関に必要な措置を講じることがあります。この捜索にかかる経費はお客様負担となります。

(8)お客様が他の旅行者に迷惑を及ぼし、または団体行動の円滑な実施を妨げるおそれがあると当協会が判断する場合は、申込みをお断りすることがあります。

(9)お客様が下記の①～③のいずれかに該当した場合は、申込みをお断りすることがあります。

- ①お客様が暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係者、暴力団関係企業また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。
- ②お客様が当協会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もしくは暴力を用いる行為また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、偽計を用いもしくは威力を用いて当協会の信用を毀損する行為、当協会の業務を妨害する行為またはこれらに準じる行為を行ったとき。

(10)キャンセル待ちの取扱いについての特約

当協会は、申込みいただいた旅行が、その時点で満席その他の理由で旅行契約を締結できない場合に、お客様の希望により、お客様と特約を交わし当協会がお客様と旅行契約を締結することができる状態になった時点で旅行契約が成立となる取扱い(以下「キャンセル待ちの取扱い」といいます)をすることがあります。

- ①お客様がキャンセル待ちの取扱いを希望する場合、当協会はお客様が当協会からの回答をお待ちいただける期間について、確認したうえで申込金相当額を申し受けます。この時点では旅行契約は成立しておらず、また、当協会は、将来に旅行契約が成立することを約束するものではありません。なお、当協会業務の都合上、所定の書面・画面に必要事項をご記入いただく場合があります。
- ②当協会は、①の申込金相当額を預り金として保管し、お客様と旅行契約の締結が可能となった時点でお客様に旅行契約の締結を承諾した旨を通知するとともに預り金を申込金に充当します。
- ③旅行契約は、当協会が②により、旅行契約の締結を承諾した旨の通知がお客様に到着したときに成立するものとします。
- ④当協会は、お客様が当協会からの回答をお待ちいただける期間内に旅行契約の締結を承諾できなかった場合は、預り金の全額をお客様に払い戻します。
- ⑤当協会は、お客様が当協会からの回答をお待ちいただける期間内で当協会が旅行契約の締結を承諾する旨を回答する前にお客様からキャンセル待ちの取扱いを解除する旨のお申し出があった場合は、預り金の全額をお客様に払い戻します。この場合、お客様からのキャンセル待ちの取扱いを解除する旨のお申し出が取消料対象期間にあったときでも当協会は取消料をいたしません。

(11)その他当協会の業務上の都合があるときは、申込みをお断りすることがあります。

#### 4. 旅行契約書面と最終旅行日程表のお渡し

(1)当協会は、お客様からの旅行申込み後速やかにお客様に旅行日程、旅行サービスの内容その他の旅行条件および当協会の責任に関する事項を記載した契約書面をお渡しします。すでに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。また、申し込み画面に契約書面を掲示いたします。当協会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パンフレットなどに記載するところによります。

本項(1)のパンフレットなどをお渡し後、当協会は確定した集合場所等の旅行日程、利用運送機関および宿泊機関等が記載された最終旅行日程表を旅行開始日の前日までにお渡しします。(当協会は旅行開始日の5日前頃にはお渡しできるよう努力いたします。)ただし、申込みが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の場合には、旅行開始日当日にお渡しすることがあります。なお、郵送、Eメールでのお渡しの他、インターネットを利用したアプリやマイページ等でご案内することがあります。日帰り、宿泊のみコースの一部では本項(1)のパンフレットなどに最終旅行日程表が併記されている場合があります。また、最終旅行日程表のお渡し前であっても、お客様からのお問い合わせがあった場合には、当協会は手配状況についてご説明いたします。

## 5. 旅行代金のお支払い

(1)旅行代金は、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって21日目に当たる日より前にお支払いいただきます。それ以降の申込みの場合は、当協会が指定する期日までにお支払いいただきます。

## 6. 旅行代金の適用

(1)参加されるお客様のうち、特に注釈のない場合、満12歳以上の方は、大人旅行代金、満6歳以上12歳未満の方は、子供旅行代金となります。いずれも旅行開始日当日を基準とします。

(2)旅行代金は、コースごとに表示しています。出発日と利用人数でご確認ください。

## 7. お支払い対象旅行代金

「お支払い対象旅行代金」とは、パンフレットなどに「旅行代金として表示した金額」プラス「追加代金として表示した金額」マイナス「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、第13項(1)の[1]「取消料」、第14項(1)の[1]「違約料」および第23項の「変更補償金」の額の算出の際の基準となります。

## 8. 旅行代金に含まれるもの

(1)旅行日程に記載した、鉄道、バス等利用運送機関の運賃・料金（等級の選択できるコースと特定の等級を利用するコースとがあり、パンフレットなどに明示してあります）。

(2)旅行日程に記載した宿泊料金および税・サービス料金

(3)食事付きコースの場合は、旅行日程に記載した食事料金および税・サービス料金

(4)旅行日程に記載した観光料金

(5)案内人が同行するために必要な諸費用

(6)添乗員付コースの場合は、添乗員が同行するために必要な諸費用

(7)国内旅行傷害保険

- 上記諸費用は、お客様の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。

## 9.旅行代金に含まれないもの

第8項に記載したものを除き、旅行代金に含まれません。その一部を以下に例示します。

- (1)超過手荷物料金(運送機関で定めた重量・容量・個数を超えるもの)
- (2)クリーニング料金、電話・通信料、追加飲食等個人的性質の諸費用およびこれにかかる税・サービス料金
- (3)希望者のみ参加されるオプションツアー(別途料金の小旅行)の料金
- (4)自宅から集合・解散地点までの交通費、および旅行開始日の前日、旅行終了日当日等の宿泊費
- (5)傷害・疾病に関する医療費等
- (6)国内旅行傷害保険(任意保険)
- (7)施設等が運行する送迎サービスにかかる費用
- (8)宿泊施設利用時にかかる宿泊税諸税
- (9)運送機関が課す付加運賃・料金
- (10)自治体等が課す法定外目的税諸税
- (11)特別な配慮が必要な場合に講じた措置に要する費用

## 10.旅行契約内容の変更

- (1)当協会は、旅行契約締結後であっても天災地変、戦乱、暴動、官公署の命令、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、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協会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はか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当協会の関与し得ないものである理由およ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旅行契約の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。

## 11. 旅行代金の変更

当協会は旅行締結後には、次の場合を除き旅行代金および追加代金、割引代金の額の変更は一切いたしません。

- (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改定されたときは、その改定差額だけ旅行代金を変更します。ただし、旅行代金を増額変更するときは、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お客様に通知します。
- (2) 第10項により旅行内容が変更され、旅行実施に要する費用が減少したときは、当協会はその変更差額だけ旅行代金を変更します。
- (3) 第10項により旅行内容が変更され、旅行実施に要する費用(当該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の取消料、違約料その他すでに支払い、またはこれから支払うべき費用を含む)が減少または増加したときは、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(オーバーブッキング)の場合を除き、当協会はその変更差額だけ旅行代金を変更します。
- (4) 当協会は、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パンフレットなどに記載した場合、旅行契約の成立後に当協会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、パンフレットなどに記載した範囲内で旅行代金を変更します。

## 12. お客様の交替

- (1) お客様は、当協会の承諾を得た場合に限り、旅行契約上の地位をお客様が指定した第三者に譲渡することができます(コースにより、また時期により当該交替をお受けできないことがあります)。この場合、お客様は当協会所定の書面・画面に必要事項を記入のうえ、所定の金額の手数料をお支払いいただきます。
- (2) 旅行契約上の地位の譲渡は、当協会の承諾があったときに効力が生ずるものとし、以後、旅行契約上の地位を譲り受けた第三者は、お客様の当該旅行契約に関する一切の権利および義務を継承するものとします。
- (3) 当協会は、旅行サービス提供機関への利用者名の登録条件等により交替を承諾できない場合があります。この場合、契約者であるお客様は次項により旅行契約を解除し、契約上の地位を譲受されようとしたお客様は、本条件書の定めるところにより、当協会と新たに旅行契約を締結していただきます。
- (4) 国内旅行傷害保険は、別途保険契約の申込みが必要です。

## 13. 旅行契約の解除・払い戻し

- (1) 旅行開始前の解除の場合

#### [1]お客様都合のキャンセル

各ツアーの詳細ページまたは申込画面に記載のキャンセル料を適用します。

例A:バスツアーは、旅行開始日の20日前より旅行代金の20%を申し受け、差額を返金します。

例B:お食事付き・入館料込みツアーは、3日前より50%、前日・当日は100%を申し受けます。

例C:通常ツアーは、前日・当日は50%を申し受けます。

※コースごとに個別の取消料規定が記載されている場合は、当該規定を優先して適用します。

※旅行開始後の解除、無連絡不参加、お客様都合による一部不参加・途中離団については、返金いたしません。

[2]お客様は、次に掲げる場合において、第13項(1)[1]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旅行契約を解除することができます。この場合、すでに収受している旅行代金(あるいは申込金)の全額を払い戻します。

(a)契約内容が変更されたとき。ただし、その変更が第23項の別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)第11項(1)に基づき、旅行代金が増額改定されたとき。

(c)天災地変、戦乱、暴動、官公署の命令、運送・宿泊機関等のサービス提供の中止、その他の事由が生じた場合に、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。

(d)当協会がお客様に対して、第4項に定める期日までに最終旅行日程表を交付しなかったとき。

(e)当協会の責に帰すべき事由によりパンフレットなどに記載した旅行日程にしたがった旅行の実施が不可能になったとき。

[3]当協会は、本項(1)[1]により旅行契約が解除されたときは、すでに収受している旅行代金から所定の取消料を差し引いた額を払い戻します。

[4]旅行契約の成立後にお客様のご都合によるコースまたは出発日、運送・宿泊機関等行程中の一部の変更をされる場合は、所定の取消料の対象となります。

#### (2)旅行開始後の解除の場合

[1]お客様のご都合により旅行サービスの一部を受領しなかったとき、または途中離団された場合は、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。

[2]お客様の責に帰さない事由により、パンフレットなどに記載した旅行サービスを受領できなくなったとき、当協会がその旨を告げたときは、お客様は、取消料を支払うことなく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。この場合において、当協会は、旅行代金のうち、当該受領することができなくなった部分に係る金額を払い戻します。ただし、当該事由が当協会の責に帰すべき事由によらない場合は、当該金額から当該旅行サービスに対して取消料、違約料その他をすでに支払い、またはこれから支払うべき費用に係る金額を差し引いたものを払い戻します。

## 14.当協会による旅行契約の解除

### (1)旅行開始前の場合

[1]お客様が第5項に規定する期日までに旅行代金を支払わないときは、旅行契約を解除することがあります。この場合、第13項(1)[1]に規定する取消料と同額の違約料をお支払いいただきます。

[2]次のa)～h)に該当するときは、当協会は旅行契約を解除し、または主催者都合により旅行を中止することがあります。

(a)お客様が当協会のあらかじめ明示した性別、年齢、資格、技能その他の旅行参加条件を満たしていないことが明らかになったとき。

(b)お客様が病気、あるいは必要な介助者の不在等の第3項(3)、(4)に記載した事由を含む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。

(c)お客様が他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。

(d)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。

(e)お客様が第3項(9)①～③のいずれかに該当することが判明したとき。

(f)お客様の数がパンフレットなどに記載した最少催行人員に満たないとき。この場合は、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって13日目(日帰り旅行は3日目)に当たる日より前までに旅行を中止する旨を通知します。

(g)当協会があらかじめ明示した旅行実施条件が成就しないとき、あるいはそのおそれが極めて大きいとき。

(h)天災地変、戦乱、暴動、官公署の命令、運送・宿泊機関等のサービス提供の中止、その他の当協会と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したが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。

[3]当協会は、本項(1)[2]により旅行契約を解除したときは、すでに收受している旅行代金全額を払い戻します。

[4]天災地変、荒天、災害、交通事情その他やむを得ない事由により、旅行内容を変更する場合があります。重要な変更が生じた場合その他第13項(1)[2]または第23項に定める場合には、お客様は取消料なく契約を解除することができ、当協会は、すでに收受している旅行代金を払い戻します。

### (2)旅行開始後の場合

[1]旅行開始後であっても、当協会は、次に掲げる場合においては、お客様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の第3項(3)、(4)に記載した事由を含むその他の事由により、旅行の継続が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の指示にしたがわない等や、これらの者または同行するほかの旅行者に対する暴行または脅迫など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)お客様が第3項(9)①～③のいずれかに該当することが判明したとき。
- (d)天災地変、戦乱、暴動、官公署の命令、運送・宿泊機関等のサービス提供の中止、その他の当協会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]解除の効果および払い戻し

当協会が本項(2)[1]により旅行契約を解除したときは、当協会とお客様との間の契約関係は、将来に向かってのみ消滅します。お客様がすでに受けた旅行サービスに関する当協会の債務については、有効な弁済がなされたものとします。この場合において、当協会は、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費用から、当協会が当該旅行サービス提供者にすでに支払い、また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た額を払い戻します。

[3]当協会は、本項(2)[1](a)、(d)により旅行契約を解除したときは、お客様の求めに応じて、お客様が出発地へ戻るために必要な手配をします。なお、これに要する一切の費用は、お客様の負担とします。

## 15.旅行代金の払い戻し

- (1)当協会は、第11項の規定により旅行代金を減額した場合、または第13項および第14項の規定によりお客様もしくは当協会が旅行契約を解除した場合で、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つては、解除の翌日から起算して7日以内に、旅行代金の減額または旅行開始後の解除による払い戻しにあつては、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、お客様に対し当該金額を払い戻します。なお、返金はお支払い方法に応じた当協会所定の方法により行い、クレジットカードでのお支払いの場合の返金反映時期は、カード会社の締め日その他事務処理上の都合により異なることがあります。
- (2)本項(1)の規定は、第19項または第21項で規定するところにより、お客様または当協会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。
- (3)クーポン券類の引渡し、JR券等の受領後の払い戻しについては、お渡ししたクーポン券類、JR券等が必要となります。クーポン券類の提出がない場合には、旅行代金の払い戻しができないことがあります。

## 16.旅程管理

当協会は、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。ただし、当協会が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)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、旅行契約にしたが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契約内容の変更を最小限にとどめることに努めます。

- (3)当協会は、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、必要な措置を講じることがあります。この場合において、当協会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負担とし、お客様は当該費用を当協会が指定する期日までに当協会の指定する方法で支払わなければなりません。

## 17.当協会の指示

旅行開始後、旅行終了までの間において、お客様が企画旅行参加者として行動する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協会の指示にしたがっていただきます。

## 18.添乗員等

- (1)添乗員の同行の有無は、パンフレットなどに明示します。
- (2)添乗員の同行する旅行にあつては添乗員が、現地添乗員の同行する旅行にあつては現地添乗員が、旅行を安全かつ円滑に実施するための必要な業務およびその他当協会が必要と認める業務の全部または一部を行います。
- (3)添乗員の業務は、原則として8時から20時までとします。
- (4)添乗員が同行しないコースはお客様が旅行サービスを受けるために必要なクーポン券をお渡ししますので、ご旅行の手続きはお客様自身で行っていただきます。
- (5)現地添乗員が同行しない区間において、悪天候等によって旅行サービス内容の変更を必要とする事由が生じた場合における代替サービスの手配および必要な手続きは、お客様自身で行っていただきます。
- (6)一部のコースにおいては、バスガイドとして乗務経験が豊富で、旅程管理業務を行う主任者(添乗員)の資格を有したスタッフが添乗員兼バスガイドとして同行する場合があります。

## 19.当協会の責任

- (1)当協会は、旅行契約の履行にあたり、当協会または当協会が手配を代行させる者(以下「手配代行者」といいます)の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。
- (2)本項(1)の規定は、損害発生の翌日から起算して2年以内に当協会に対して通知があった場合に限りま
- (3)お客様が次に例示するような当協会または当協会の手配代行者が管理できない事由により損害を被られたときは、当協会は本項(1)の責任を負いません。ただし、当協会または当協会の手配代行者の故意または過失が証明されたときは、この限りではありません。

- ア.天災地変、戦乱、暴動、また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
  - イ.運送・宿泊機関等のサービス提供の中止、また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
  - ウ.官公署の命令、伝染病・感染症による隔離、またはこれらによって生じる旅行日程の変更、中止
  - エ.自由行動中の事故
  - オ.食中毒
  - カ.盗難
  - キ.運送機関の遅延、不通、スケジュール変更、経路変更等、またはこれらによって生じる旅行日程の変更もしくは目的地滞在時間の短縮
  - ク.運送・宿泊機関等の事故、火災、第三者の故意、または過失によりお客様が被られた損害
- (4)手荷物について生じた本項(1)の損害については、損害発生の翌日から起算して14日以内に当協会に対して通知があった場合に限り、その損害を賠償します。ただし、損害額のいかんにかかわらず、当協会の賠償額はおひとり様あたり最高15万円まで(当協会に故意または重過失がある場合を除く)とします。

## 20.特別補償

- (1)当協会は、当協会が実施する募集型企画旅行に参加するお客様が本企画旅行参加中に、急激かつ偶然な外来の事故によって身体に傷害を被られたときは、特別補償規程により、死亡補償金・後遺障害補償金(限度額)として1,500万円、入院見舞金として入院日数により2万円~20万円または通院見舞金として通院日数(3日以上)により1万円~5万円のいずれかの高い方の金額、携行品に対する損害につきましては損害賠償金(15万円限度1個または1対についての補償限度は10万円)を支払います。ただし、日程表において、当協会の手配による旅行サービスの提供が一切行われたい旨明示された日については、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明示した場合に限り、「当該旅行参加中」とはいたしません。また、現金、クレジットカード、貴重品、薬品、化粧品、食料品等の消耗品、撮影済みのフィルム、記録媒体に書かれた原稿等の補償はしません。

※事故による傷害治療費用、病気による死亡・治療費用、賠償責任、救援者費用等は一切適用されません。

- (2)旅行中にお客様の被られた損害が、お客様の故意、故意の法令違反、法令に違反するサービスの提供の受領、酒酔い運転、疾病、妊娠、出産、早産、流産等のほか、募集型企画旅行に含まれない場合の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、マイクロクラフト機、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および地震、噴火または津波そしてその事由に随伴して生じた事故・秩序の混乱に基づいて生じた事故によるものであるときは、当協会は本項(1)の補償金および見舞金を支払いません。ただし、これらの運動が、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。
- (3)当協会が、本項(1)に基づく補償金支払義務と前項による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て扱います。

## 21.お客様の責任

- (1)お客様の故意または過失、法令・公序良俗に反する行為、もしくはお客様が当協会旅行業約款(募集型企画旅行の部)の規定を守らなかったことにより、当協会が損害を被った場合は、当協会はお客様から損害の賠償を申し受けます。

- (2)お客様は、当協会から提供される情報を活用し、パンフレットなどに記載されたお客様の権利・義務その他旅行契約の内容について理解するように努めなければなりません。
- (3)お客様は、旅行開始後に、パンフレットなどに記載された旅行サービスについて、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添乗員、現地ガイド、現地手配会社、当該旅行サービス提供機関等いずれかにその旨を申し出なければなりません。
- (4)他の参加者、第三者もしくは当協会を誹謗中傷する、不利益や損害を与える行為は禁止します。また、お客様同士の個人的なトラブルについては、当協会は一切責任を負いません。

## 22. オプションツアー

- (1)当協会の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実施する小旅行(以下「オプションツアー」といいます)のうち、当協会が企画・実施するオプションツアーに対する第20項の特別補償の適用については、主たる旅行契約の一部として取り扱います。
- (2)当協会以外の者が企画・実施するオプションツアーに参加された場合、当協会は第20項の特別補償規程は適用しますが、それ以外の責任を負いません。

## 23. 旅程保証

- (1)当協会は、下表左欄に掲げる契約内容の重要な変更が生じた場合、次の[1]～[3]を除き、旅行代金に下表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日以内に支払います。ただし、当該変更については、当協会に第19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は、変更補償金としてではなく、損害賠償金の全部、または一部として支払います。

- [1]次に掲げる事由による変更の場合は、当協会の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(オーバーブッキング)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、休業等による運送・宿泊機関等のサービス提供の中止

カ. 遅延、不通、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. 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13項および第14項の規定に基づき旅行契約が解除されたときの当該解除された部分にかかわる変更の場合、当協会は変更補償金を支払いません。

[3]パンフレットなど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できた場合においては、当協会は変更補償金を支払いません。

(2)本項(1)の規定にかかわらず、当協会がひとつの旅行契約に基づき支払う変更補償金は、旅行代金に15%を乗じて得た額を上限とします。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、1,000円未満であるときは、当協会は変更補償金を支払いません。

	変更補償金の支払いが必要となる変更	1件当たりの率(%)	
		旅行開始日の前日までにお客様に通知した場合	
		お客様に通知した場合	旅行開始日以降に
[1]	パンフレット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]	パンフレット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]	パンフレット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より低い料金の合計額が契約書面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です)	1.0%	2.0%
[4]	パンフレットなどに記載した運送機関の種類または会社名の変更	1.0%	2.0%
[5]	パンフレットなどに記載した本邦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]	パンフレットなど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または経由便への変更(海外旅行のみ)	1.0%	2.0%
[7]	パンフレットなどに記載した宿泊機関の種類または名称の変更(変更後の宿泊機関の等級がパンフレットなど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]	パンフレットなどに記載した宿泊機関の客室の種類、設	1.0%	2.0%

	変更補償金の支払いが必要となる変更	1件当たりの率(%)	
		旅行開始日の前日までにお客様に通知した場合	
		お客様に通知した場合	旅行開始日以降に
	備、景観、その他の客室条件の変更		
[9]	上記の[1]～[8]に掲げる変更のうちパンフレットなど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:最終旅行日程表が交付された場合には「パンフレットなど」とあるのを「最終旅行日程表」と読み替えうえで、この表を適用します。この場合において、パンフレットなど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1件として取り扱います。

注2:第[3]号または第[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件とし取り扱います。

注3:第[4]号に掲げる運送機関の会社名の変更については、等級また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4:第[4]号または第[7]号もしくは第[8]号に掲げる変更が1乗車船等または1泊の中で複数生じた場合であっても、1乗車船等または1泊につき1件として取り扱います。

注5:第[7]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もしくは当協会ウェブサイトでご覧できるリストによります。

注6:第[9]号に掲げる変更については、第[1]号～第[8]号の率を適用せず、第[9]号の料率を適用します。

注7:1件とは、運送機関の場合1乗車船毎に、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該当事項毎に1件とします。

(3)当協会は、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かえて、同等価値以上の物品・サービスの提供をする場合があります。

(4)当協会が、本項(1)の規定に基づき変更補償金を支払った後に、当該変更について第19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、当該変更に係わる変更補償金を当協会に返還しなければなりません。この場合、当協会は、同項の規定に基づき当協会が支払うべき損害補償金の額とお客様が返還すべき変更補償金とを相殺した残額を支払います。

## 24.旅行条件・旅行代金の基準

本旅行条件と旅行代金の基準日は、別途お渡しするパンフレットなどに明示した日となります。

## 25.事故等のお申し出について

旅行中に、事故などが生じた場合は、直ちに最終旅行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)

## 26.個人情報の取り扱いについて

当協会は、旅行申込みに際し、所定の項目についてお客様の個人情報を取得します。当協会の個人情報保護方針および個人情報の取り扱いにつき同意のもと申込みください。団体・グループを構成する旅行参加者の代表(契約責任者)のお客様は、個人情報の取り扱いについて、旅行参加者本人の同意を得るものとします。なお、取得したお客様の個人情報については、お客様との連絡、当協会の提携する企業の商品やサービスの案内等のために利用させていただくほか、旅行手配やその他の手続きに必要な範囲内で運送機関・宿泊機関および保険会社、土産店等に提供します。

また、当協会は、旅行中に疾病・事故等があった場合に備え、お客様の旅行中の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、お客様に疾病等があった場合で連絡先の方へ連絡の必要があると当協会が認めた場合に使用します。お客様は、連絡先の方の個人情報を当協会に提供することについて連絡先の方の同意を得るものとします。

当協会の個人情報保護方針および個人情報の取り扱いについてはこちらをご参照ください。

## 27.その他

- (1)お客様が個人的な案内、買い物などを添乗員等に依頼された場合のそれに伴う諸費用、お客様の怪我、疾病等に伴う諸費用、お客様の不注意による荷物紛失・忘れ物の回収に伴う諸費用、別行動手配に要した諸費用は、お客様にご負担いただきます。
- (2)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、お買物に際しては、お客様自身の責任でご購入いただきます。
- (3)当協会は、いかなる場合も旅行の再実施はいたしません。
- (4)旅行契約にて手配されたJR券、宿泊サービス、食事サービス、入場券等を営利目的での利用、または第三者への無断譲渡、転売することは固くお断りします。営利目的とした行為やそれに準じた行為が認められると協会が判断した場合は、予告なく旅行契約を解除することがあります。悪質な迷惑行為(なりすまし予約等)への当協会の対応については、こちらをご参照ください。
- (5)この条件書に定めのない事項は当協会旅行業約款(募集型企画旅行契約の部)によります。当協会旅行業約款をご希望の方は、当協会へご請求ください。当協会旅行業約款は、当協会ウェブサイトからもご覧いただけます。