

# 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）

その他の反社会的勢力であると認められるとき。

- 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。
- 旅行者が、悪意を流布し、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。
- その他当社の業務上の都合があるとき。

- 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い旅行サービスの以下（受託業務、といいます。）の内容、渡航手続代行料金の額、その取付の方法、当社の責任その他の必要な事項を記載した書面を交付いたします。
- 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前条第2項に記載すべき事項（以下この条において「記載事項」といいます。）を発信したときは、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と認めます。
- 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いたします。

（旅行代金の債務）

- 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らないとします。
- 旅行者は、当社が定める期日までに、渡航手続に必要な書類、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。
- 当社が、受託業務を行うに当たって、本邦の公公告、在外公館その他の者に、手数料、査読料、査読料その他の代金（以下「査読料等」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読料等を支払わなければならないとします。
- 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らないとします。

（契約の解除）

- 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。
- 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できます。  
(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、旅行者が提出した渡航手続書類等に不足箇所があるとき。  
(3) 旅行者が、渡航手続代行料金を、査読料等又は前条第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明らかとなつたとき。
- 第3条第1号の受託業務を引き受け場合において、旅行者が、当社が責に帰せざるべき事由によらず、旅券、査読又は再入国許可（以下「旅券等」といいます。）を取得できないおそれ極めて大きいとき当社が認めるとき。
- 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、既に支払った査読料等及び前条第4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よる渡航手続代行料金を支払わなければならないとします。

（査読料の支払）

- 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月以内当社に対して通知があったことと限りませす。
- 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なかったり及び関係国への出入り口が閉鎖されることを保証するものではありません。したがって、当社が責に帰せざる事由によらず、旅行者が旅券等の取得ができず、又は関係国への出入り口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。

## 旅行業約款（旅行相談契約）

（適用範囲）

- 当社は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。
- 当社が約款に反せず、かつ、旅行者の不利益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。

（渡航手続代行契約の定義）

- この約款（「渡航手続代行契約」といいます。）を、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。
  - 旅行者が旅行の計画を作成するための必要助言
  - 旅行者の旅行の作成
  - 旅行に必要な経費の見積り
  - 旅行地及び運送、宿泊機関等に関する情報提供
  - その他旅行に必要な助言及び情報提供

（契約の成立）

- 当社は、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らないとします。
- 旅行相談契約は、当社が契約の締結を承諾し、前項の申込書を受領した時に成立するものとします。
- 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ます。この場合において、渡航手続代行料金を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。
- 旅行者は、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。
  - 旅行者の相談内容及びその結果が、旅行者の利益に反し、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。
  - 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。
  - 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。
  - 旅行者が、悪意を流布し、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。
  - その他当社の業務上の都合があるとき。

（相見積料）

- 当社は、第4条第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、当社所定の相見積料を支払わなければならないとします。

（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明らかとなつたときは、旅行相談契約を解除することができます。

（当社の責任）

- 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月以内当社に対して通知があったことと限りませす。
- 当社は、渡航手続代行契約の計画に記載した運送、宿泊機関等について、旅費の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、旅費等の事由によらず、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の提供を受け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。

## 旅行業約款（渡航手続代行契約）

（適用範囲）

- 当社は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。
- 当社が約款に反せず、かつ、旅行者の不利益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）

- 当社は、渡航手続代行契約を締結する旅行者は、当社と専属企画旅行代理店、受託型企画旅行代理店もしくは手配旅行代理店を締結した旅行者又は当社が委託している他の旅行者者の専属企画旅行代理店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）

- この約款（「渡航手続代行契約」といいます。）を、旅行者が渡航手続代行料金を当社に支払うことと引き受ける契約をいいます。
  - 旅券、査読、再入国許可及び各種証明書の取得に関する手続
  - 出入国検査書等の取得
  - その他諸各号に関連する業務

（契約の成立）

- 当社は、渡航手続代行契約の履行に当たって、旅行者は、当社所定の申込書に所定の事項を記入し、当社に提出しなければならないとします。
- 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。
- 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、渡航手続代行料金を、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。

- 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。
  - 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

## 第1章 総則

（適用範囲）

- 当社は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。
- 当社が約款に反せず、かつ、旅行者の不利益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）

- この約款（「手配旅行契約」といいます。）を、旅行者の委託により、旅行者のために代理、媒介又は取次ぎ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、手配することを引き受ける契約をいいます。
- この約款（「国内旅行」とは、本邦内への旅行をいい、「海外旅行」とは、国内旅行以外の旅行をいいます。）
- この約款（「旅行代金」とは、当社が旅行者サービスを手配するために、運賃、宿泊料その他の旅行サービスに対して支払う費用及び旅行者所の旅行業務取扱料金（変更手数料金及び取消消手續料金を除きます。）をいいます。）

- 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業務に基づく旅行代金等に係る債権又は債務を、当該旅行者が履行されるべき日以降別に別記した手配旅行代金等から当該債権の支払請求によって決済することにより、旅行者があらかじめ定められた手配旅行代金等から前条第2項又は第5項で定める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。
- この約款（「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日を含みます。）

- 当社は、旅行者が本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旅行社の義務は終了します。したがって、機嫌、休業、条件不相当等の事由により、運送、宿泊機関等との間で旅行サービスを提供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らないとします。通信契約を締結した場合には、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を提供する契約を締結できなかった旨、旅行者に通知いたします。

（手配代行者）

- 当社は、手配旅行契約の履行に当たって、旅行の全部又は一部を本邦内又は本邦外の他の旅行業者に、手配を委託して行うその他の補助者に代行させることができます。

## 第2章 契約の成立

（契約の申込）

- 当社は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し、当社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らないとします。
- 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。

- 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戻します。

（契約締結の拒否）

- 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。
  - 通信契約を締結しようとする場合であって、旅行者の提供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則によって決済できないとき。
  - 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。
  - 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。
  - 旅行者が、悪意を流布し、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。
  - その他当社の業務上の都合があるとき。

（契約成立時期）

- 手配旅行契約は、当社が契約の締結を承諾し、第5条第1項の申込書を受領した時に成立するものとします。
- 通信契約は、前項の規定にかかわらず、当社が第5条第2項の申込書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。

（契約成立の時期）

- 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できます。

（乗車券及び宿泊券等の特約）

- 当社は、第8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目的とする手配旅行契約であつて旅行代金とあつた渡航手続代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。

- 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）

- 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旅行書（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。

- 前項本項の契約書面を交付した場合には、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）

- 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前条に定め事項（以下この条において「記載事項」といいます。）を発信したときは、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と認めます。
- 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）

- 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しようとする場合があります。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。

- 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送料、取送料その他の手配の変更に関す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金を支払わなければならないとします。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）

- 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。
- 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、既に旅行者が提供する受託する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送料、取送料その他の運送、宿泊機関等に対して既に支払った費用を負担するほか、当社に対し、当社所定の取消消手續料金及び又はこれらから支払った取扱料金を支払わなければならないとします。

（旅行の責に帰すべき事由による解除）

- 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。
  - 旅行者が所定の期日までに旅行代金を支払わないとき。
  - 通信契約を締結した場合であつて、旅行者の持つ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則によって決済できなくなったとき。
  - 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。
  - 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、既に旅行者が提供する受託する旅行サービスに係る取送料、取送料その他の運送、宿泊機関等に対して既に支払った費用を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、当社所定の取消消手續料金及び又は支払うべき日を含みます。）

（当社の責に帰すべき事由による解除）

- 旅行者は、当社が責に帰せざる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。

- 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、又はこれらから支払わなければならない費用を除いて、既に取受した費用を旅行者に払い戻します。
- 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）

- 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、旅行代金を支払わなければならないとします。
- 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若しくは旅行代金の支払を受けます。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。

- 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が生じた場合は、当該旅行代金を変更することができます。

- 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せす。

- 当社は、旅行者と通信契約を締結した場合であつて、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若しくは当該費用等の支払を受けます。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金額を、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、当社が定める期日までに、当社が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とします。

（旅行代金の債務）

- 当社は、当社が旅行者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日及び取次料金を除きます。）及び取次料金を、旅行者に請求するものとします。この場合において、旅行者が既にその責任を負ったときは、当該費用等は請求されません。

- 前条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、当社に対し、当社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、又はこれら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、当社所定の取消消手續料金及び又は支払うべき日を含みます。）

（当社の責に帰すべき事由による解除）

- 旅行者は、当社が責に帰せざる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。

- 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、又はこれらから支払わなければならない費用を除いて、既に取受した費用を旅行者に払い戻します。
- 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。