

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)
- 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する。
 - 2 当社が法令に反せず、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、この約款にかかわらず、その特約が優先する。

(用語の定義)

- 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、観光又は娯楽をこのように旅行者に提供し、宿泊機器等の提供を運送、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、手配することを引き受ける契約をいいます。
- 2の約款で、「国内旅行」とは、本邦内のみでの旅行をい、「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、当社が旅行者の手配するために、運賃、宿泊料その他の運送・宿泊機器等に対して支払う費用及び旅行者特定の手配料を除去した費用（変更手数料料金及び取消料金を除きます。）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に係る債権又は債務を、当該債権又は債務が履行されるべき旨を以て別に定める換領金カードを媒介して決済することをいう。旅行者は、当社が旅行者からあらかじめ承諾し、かつ旅行代金等を第16条第2項又は第5項に定める方法により支払うことを内容とする手配旅行契約をいいます。
- 5 この約款で「カード利用日」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るべき日をいいます。

(手配旅行の終了)

- 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は終了します。したがって、提供、休業、条件不適合等の事由により、運送・宿泊機器等との間で旅行サービスの提供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、当社所定の手配業務取扱料金を（以下「取扱料金」といいます。）を支払う義務を負いません。通信契約を締結した場合は、カード利用日は、当社を通じた運送・宿泊機器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、旅行者に通知したものとします。

(手配旅行者)

- 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内又は本邦外の他の旅行者、手配を業として行う者その他の補助者に移行させることがあります。

第2章 契約の成立

(契約の申込み)

- 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 前項の申込金は、旅行代金、取消料その他の旅行者が当社に支払うべき金銭の一部として取扱いします。

(契約締結の拒否)

- 6条 当社に、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、旅行者の持つ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、風説を流布し、偽計を用いる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。(5) その他当社の業務上の都合があるとき。

(契約の立替時期)

- 7条 当社と手配旅行契約は、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)

- 8条 当社、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、申込金の支払を受けずとも、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。

(書面内容及び宿泊等の特則)

- 9条 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。
- 9条 当社は、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を目的とする手配旅行契約であって旅行代金と同様又は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。

(契約範囲)

- 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条件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船券、宿泊券、宿泊機器等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くてもあります。
- 2 前項本条の契約書面を交付した場合において、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する。

(情報提供の技術を利用する方法)

- 11条 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書面に記載すべき事項（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情報通信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（専ら当該旅行者の使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)

- 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しに運送・宿泊機器等を含む取り消料、違約料その他の手配料の変更に必要な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)

- 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、既に旅行者に提供を受けた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消料、違約料その他の運送・宿泊機器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、当社所定の取消料金を及び支払うべき事由による解除。

(旅行者の責を負うべき事由による解除)

- 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) 旅行者が前項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、旅行者の持つクレジットカードが無効となる等、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・宿泊機器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、当社所定の取消料金を及び支払うべき事由による解除。

(当社の責に帰すべき事由による解除)

- 15条 旅行者は、当社の責に帰すべき事由により旅行サービスの提供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。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、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・宿泊機器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除いて、既に収めた旅行代金を旅行者に払い戻します。3 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)

- 16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、旅行代金を支払わ

なければならない。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、所定の伝言への旅行者の署名なくして旅行代金の支払を受けず、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。3 当社は、旅行開始前において、運送・宿泊機器等の運賃・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言への旅行者の署名なくして当該費用の支払を受けず、この場合において、カード利用日は旅行者が当社に支払った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、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等を支払わなければならないとします。

(旅行代金の精算)

- 17条 当社は、当社が旅行者の手配するために、運送・宿泊機器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「旅行取扱料金」といいます。）と旅行代金として既に収受した金額とが合致しない場合において、旅行終了後、取戻及び前2項に定めることにより速やかに合致しない場合があります。2 精算旅行取扱料金が旅行代金と既に収受した金額を超えるときは、旅行者は、当社に対し、その差額を支払うなければならないとします。3 精算旅行取扱料金が旅行代金と既に収受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)

- 18条 当社は、同一行程を同時に旅行者の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り手配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)

- 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いなくても、当該団体・グループに係る旅行業務に関する取引及び第22条第1項の業務は、当該契約責任者として行います。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ない、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。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。

(契約代金の特則)

- 20条 当社は、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、申込金の支払を受けずとも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ずとも手配旅行契約を締結する場合には、当社は、契約責任者から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)

- 21条 当社は、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)

- 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せさせ、添乗サービスを提供することができます。2 添乗サービスは旅行サービスの内容、原則として、あらかじめ定められた旅行日程上、団体・グループで行った場合に必要と認められるとき、3 添乗員が添乗サービスを提供する時間帯は、原則として、8時から20時までとします。4 当社が添乗サービスを提供するときは、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とします。

第6章 責任

(当社の責任)

- 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を代弁させた者（以下「手配旅行者」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、損害発生の原因が旅行者の故意又は過失に起因したと認められたときは、手配旅行契約の締結に際しては、旅行者が天災地災、戦乱、暴動、運送・宿泊機器等の旅行者の提供中の空、公害等の命令その他の当社又は当社の手配旅行者の相手と異なる事由により損害を受けたときは、当社は、前項の損害を除き、その損害を賠償する責任を負いません。2 当社は、手荷物として生じた第1項の損害については、前項の規定にかかわらず、損害発生の原因を起して、国内旅行にあっては14日以内、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、旅行者1名につき15万円を限度（当社が故意又は重大な過失があった場合を除きます。）として賠償します。

(旅行者の責任)

- 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らないとします。2 旅行者は、手配旅行契約を締結するに際しては、理解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手配旅行契約の内容及び提供を受けるよう努めなければならないとします。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準拠したもので、万一が契約書面と異なる旅行サービスを提供されたときと認められたときは、旅行者に対して速やかにその旨を当社、当社の手配旅行者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)

- 25条 当社は、一般社団法人全国旅行業協会（東京都港区赤坂4丁目2番19番創設サインズビル）の保証社員となっております。2 旅行者と手配旅行契約を締結した旅行者は、構成者は、その取引によって生じた債権に關し、前項の一般社団法人全国旅行業協会が保証している弁済業務保証金から 円に達するまで弁済を受けることができます。3 当社は、旅行業協会の第9条第1項の規定に基づき、一般社団法人全国旅行業協会に弁済業務保証金の拠金を納付しておりますので、同法第1項に基づく営業保証金は併托しております。

標準旅行業約款（渡航手続代行契約）

(適用範囲)

- 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する。2 当社が法令に反せず、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、その特約が優先する。

(渡航手続代行契約を締結する旅行者)

- 2条 当社が渡航手続代行契約を締結する旅行者は、当社と募集型企画旅行契約、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の募集型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します。

(渡航手続代行契約の定義)

- 3条 この約款で「渡航手続代行契約」とは、当社が渡航手続の代行に関する旅行業務取扱料金を（以下「渡航手続代行料」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契約をいいます。(1) 旅券、査証、再入国許可及び各種証明書取得に関する手続(2) 出入国手続書類の作成(3) その他前号各号に関連する業務

(契約の成立)

- 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らない。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とも電話、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、風説を流布し、偽計を用いる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。

- (4) その他当社の業務上の都合があるとき。
- 5 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代行業務（以下「受託業務」といいます。）の内容、渡航手続代行料金の額、その収受の方法、当社の責任その他必要な事項を記載した書面を交付します。
- 6 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書面に記載すべき事項（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。
- 7 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（専ら当該旅行者の使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)

- 5条 当社は、受託業務を行うに当たって知り得た情報に漏らさずこの条のないうるにいたします。

(旅行者の義務)

- 6条 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。2 旅行者は、当社が定める期日までに、受託業務に必要な書類、資料その他のもの（以下「渡航手続書類」といいます。）を当社に提出しなければならないとします。3 当社が、受託業務を行うに当たって、本邦の公署、在外公館その他の者に、手数料、査証料、資料料その他の料金を（以下「査証料」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証料を支払わなければならないとします。

(受託業務の履行に当たって)

- 2条 この約款で「受託業務」とは、旅行者の使用に係る費用が25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)

- 7条 当社は、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。2 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) 旅行者が、前項から提出された渡航手続書類等に不備があると認められたとき。(3) 旅行者が、渡航手続代行料金、査証料等又は前条第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判明したとき。(5) 第3条第1号の代行業務を引き受けた場合において、旅行者が、当該旅行に帰すべき事由によらず、旅券、査証又は再入国許可（以下「旅券等」といいます。）を取得できない事由が生じたときと認められるとき。

- 2条 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、既に支払った査証料等及び前条第4項の費用を負担するほか、当社に対し、当社が既に履行した受託業務に係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。(当社の責任)
- 8条 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、損害発生の原因が旅行者の故意又は過失に起因したと認められたときは、渡航手続代行契約の締結に際しては、旅行者が旅券等を取得できなかったこと及び関係国の出入国許可可能なことを保障するものでありません。したがって、当社の旅行に帰すべき事由によらず、旅行者が旅券等の取得ができず、又は関係国の出入国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。

標準旅行業約款（旅行相談契約）

(適用範囲)

- 1条 当社が旅行者との間で締結する旅行相談契約は、この約款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する。2 当社が法令に反せず、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、その特約が優先する。

(旅行相談契約の定義)

- 2条 この約款で「旅行相談契約」とは、当社が相談に対する旅行業務取扱料金を（以下「相談料」といいます。）を受取ることを約して、旅行者の委託により、次に掲げる業務を行うことを引き受ける契約をいいます。(1) 旅行者の旅行計画を作成するために必要な助言(2) 旅行者の計画の検討(3) 旅行者に必要な書類の見取り(4) 旅行地及び運送・宿泊機器等に関する情報提供(5) その他旅行者に必要な助言及び情報提供

(契約の成立)

- 3条 当社と旅行相談契約を締結しようとする旅行者は、前項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。2 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。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とも電話、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ることができます。この場合において、旅行相談契約は、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、旅行相談契約の締結に応じることがあります。(1) 旅行者が相談内容が公衆に反し、若しくは旅行者の権利に侵害している法に違反するおそれがあるときであるとき。(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、風説を流布し、偽計を用いる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。(5) その他当社の業務上の都合があるとき。

(相談料)

- 4条 当社が第2条に掲げる業務を行なったときは、旅行者は、当社に対し、当社が定める期日までに、当社所定の相談料金を支払わなければならないとします。

(契約の解除)

- 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判明したときは、旅行相談契約を解除することができます。(当社の責任)
- 6条 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、損害発生の原因が旅行者の故意又は過失に起因したと認められたときは、渡航手続代行契約の締結に際しては、旅行者が旅券等を取得できなかったこと及び関係国の出入国許可可能なことを保障するものでありません。したがって、旅行業務に関するサービスの提供を受ける期間当該期間に提供される運送、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。

一般社団法人 全国旅行業協会 保証社員