

# 受注型企画旅行 取引条件説明書面

この書面は、旅行業法第12条の4に定める取引条件説明書面及び旅行契約が成立したときは、同法第12条の5に定める契約書面の一部となります。

## 1. 受注型企画旅行

- 「受注型企画旅行契約」(以下単に「契約」といいます。)とは、関東ツアーサービス株式会社[栃木県宇都宮市築瀬4-25-5・観光庁長官登録旅行業第983号](以下「当社」といいます)がお客さまの依頼により、旅行の目的地及び日程、お客さまが提供を受けることができる運送又は宿泊のサービス(以下「運送等サービス」という。)の内容並びに旅行者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。
- 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。

## 2. 契約の申込み

- 当社がお客さまに交付した企画の内容に関し契約を申し込みますとお客さまは、当社所定の申込書に記入の上、当社が別に定める金額の申込金とともに、当社に提出していただきます。
- 当社は同一のコースにおいて、参加しようとする複数の旅行者および団体・グループを構成する旅行者(以下「構成者」といいます。)が責任のある代表者を定めるときは、その者が契約の申し込み、契約の締結及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、その団体に係る旅行業務に関する取引は当該代表者(以下「契約責任者」という。)との間で行ないます。
- 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なければなりません。
- 当社は、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、なんらの責任を負うものではありません。
- 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。
- a. 身体に傷害をお持ちの方、b. 健康を害している方、c. 妊娠中の方、d. 補助犬使用者の方その他の特別な配慮を必要とする方は、その旨をお申出ください。当社は可能な範囲内これに応じます。なお、お客さまからのお申出に基づき、当社がお客さまのために講じた特別な措置に要する費用はお客さまの負担とします。

## 3. 契約締結の拒否

当社は、次に掲げる場合において、契約の締結に応じないことがあります。

- ①当社の業務上の都合があるとき
- ②お客さまが他の旅行者に迷惑を及ぼし、又は団体行動の円滑な実施を妨げるおそれがあるとき
- ③お客さまが暴力団、暴力団員、暴力関係者、その他反社会勢力であると判明したとき
- ④お客さま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。
- ⑤お客さまが風説を流布し、偽計を用い若しくは威迫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. 契約の成立時期

- 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、契約責任者と受注型企画旅行契約を締結するときは、前(1)の規定にかかわらず、申込金の支払いを受けることなく受注型企画旅行契約の締結を承諾することがあります。この場合、当社は契約責任者にその旨を記載した契約書面を交付するものとし、受注型企画旅行契約は、当社が当該書面を交付した時に成立するものとします。
- 申込金は、旅行代金、取消料若しくは違約料の一部として取扱います。

## 5. 契約書面の交付

- 当社は、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。
- 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、前項の契約書面に記載するところによります。

## 6. 確定書面

- 契約書面において、確定された旅行日程又は運送若しくは宿泊機関の名称を記載できない場合には、当該契約書面において利用予定の宿泊機関及び表示上重要な運送機関の名称を限定して列挙した上で、当該契約書面交付後、旅行開始日の前日(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に受注型企画旅行契約の申込みがなされた場合)までの当該契約書面に定める日までに、これらの確定状況を記載した確定書面を交付します。
- 前項の場合において、手配状況の確認を希望する旅行者から問い合わせがあったときは、確定書面の交付前であっても、当社は迅速かつ適切にこれを回答します。
- 確定書面を交付した場合には、当社が手配した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。

## 7. 旅行代金の支払い時期と旅行代金の変更

- 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お支払い下さい。

- 利用する運送運賃・料金が企画書面に記載した基準日において有効な公示をされている適用運賃・料金が著しい経済状況の変化等により、通常予想される程度を大幅に超えて改定された時は、その差額だけ旅行代金を増額又は減額することがあります。当社は、旅行代金を増額する場合は旅行出発日の前日から起算してさかのぼって15日に当たる日より前に通知するものとし、この場合旅行者は、旅行開始前に企画料金又は取消料を支払うことなく契約を解除することができます。適用運賃・料金が減額された場合は、その差額だけ旅行代金を減額します。
- 当社は、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契約書面に記載した場合において、企画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ったときは、契約書面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。

## 8. 契約内容の変更

- お客さまから契約内容の変更の求めがあったときは、当社は可能な限り旅行者の求めに応じます。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提供の中止、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、旅行者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受注型企画旅行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。

## 9. 旅行契約の解除

- お客さまから企画料金又は取消料をいただく場合  
お客さまは、企画書面記載の企画料金又は取消料を支払って旅行契約を解除することができます。
- 当社は、第一条第二項の規定にかかわらず、事業者との間で、取消料の額について特約を結ぶことができます。ただし、当該特約に基づく取消料の総額が「受注型企画旅行契約の部」の別表第一に定める取消料の額を超え、かつ、事業者と旅行者との間の契約その他の合意により、旅行者が、本契約に基づく当該旅行者にかかる旅行代金を基礎として同別表第一により算出される取消料の額を超える額の取消料又は、違約料を負担することとなっている場合、当該特約は無効とします。なお、当社が、受注型企画旅行契約締結時点で、旅行者が当該超過分を負担することを知らず、かつ、知らなかったことについて過失がない場合、事業者は、当該特約の無効を主張することはできません。
- お客さまから企画料金又は取消料をいただかない場合  
お客さまは次に掲げる場合において、旅行開始前に企画料金又は取消料を支払うことなく契約を解除することができます。
  - ①旅行契約内容に第12項の表に例示するような重要な変更が行われたとき。
  - ②旅行代金が増額されたとき。(お客さまから契約内容の変更の求めがあった場合を除きます。)
  - ③天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等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において、旅行者の安全かつ円滑な実施が不可能となり、又は不可能となるおそれが極めて大きいとき。
  - ④当社がお客さまに対し、期日までに確定書面を交付しなかったとき。
  - ⑤当社の責に帰すべき事由が生じた場合において、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。
- お客さまは、旅行開始後において、当該お客さまの責に帰すべき事由によらず契約書面に記載した旅行サービスを受領することができなくなったとき又は当社がその旨を告げたときは、(1)の規定にかかわらず、企画料金又は取消料を支払うことなく、旅行サービスの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社は、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お客様に払い戻します。
- 当社は、次に掲げる場合において、お客さまに理由を説明して、旅行開始前に旅行契約を解除することがあります。
  - a. お客さまが病気、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当社が認めるとき
  - b. お客さま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。
  - c. 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条件が成就しないおそれが極めて大きいとき
  - d. 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等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、契約書面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、又は不可能となるおそれが極めて大きいとき。
  - e. お客さまが第3項(3)①から④のいずれかに該当する事が判明したとき。
- 当社は、次に掲げる場合において、お客さまに理由を説明して、旅行開始後に旅行契約を解除することがあります。
  - a. お客さまが病気、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当社が認めるとき。

- b. お客さまが旅行を安全かつ円滑に実施するための添乗員その他の者による当社の指示への違背、これらの者又は同行する他の旅行者に対する暴行又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に実施を妨げるとき。
- c. 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令その他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。
- d. お客さまが第3項(3)②から④のいずれかに該当することが判明したとき。
- (7) 前項の場合において、当社は、旅行代金のうち旅行サービスの当該受領することができなくなった部分に係る金額から旅行サービスに対して、取消料、違約料、その他の既に支払い、又はこれから支払わなければならない費用に係る金額(当社の責めに帰すべき事由によるものでないときに限ります。)

## 10. 当社の責任

- (1) 当社は当社または手配代行者が故意または過失によりお客さまに損害を与えた場合は損害を賠償いたします。
- (2) お客さまが天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供中止、官公署の命令その他の当社又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(1) の場合を除き、その損害を賠償する責任を負うものではありません。
- (3) 当社は手荷物について生じた損害については、損害発生の日から起算して14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。

## 11. 特別補償

当社はお客さまが当該旅行参加中に、急激かつ偶然な外来の事故により生命、身体又は手荷物に被った一定の損害について、旅行業約款特別補償規程により、死亡補償金として国内旅行1,500万円、入院見舞金として入院日数により国内旅行2万円～20万円、通院見舞金として通院日数により国内旅行1万円～5万円、携行品に係る損害補償金として15万円を限度(ただし、1個又は1対についての補償限度は10万円です。)として支払います。当該企画旅行日程において、お客さまが当社の手配に係る旅行サービスの提供を一切受けられない日が定められている場合において、その旨及び当該日に生じた事故による生命、身体又は手荷物の損害については、補償金及び見舞金の支払いが行われない旨について契約書面に明示したときは、当該日は「企画旅行参加中」とはいたしません。

## 12. 旅程保証

旅行日程下表に掲げる変更が行われた場合は、旅行業約款(受注型企画旅行契約の部)の規程により、その変更の内容に応じて旅行代金に下表に定める率を乗じた額の変更補償金を支払います。ただし、一旅行契約についての変更補償金の額は、旅行代金の15%を限度とします。また、一旅行契約についての変更補償金の額が1,000円未満の場合は支払いません。

別表 変更補償金

変更補償金の支払いが必要となる変更	一件あたりの率(%)	
	旅行開始前	旅行開始後
①契約書面に記載した旅行開始日又は旅行終了日の変更	1.5%	3.0%
②契約書面に記載した入場する観光地又は観光施設(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契約書面に記載した運送機関の等級又は設備のより低い料金のものへの変更	1.0%	2.0%
④契約書面に記載した運送機関の種類又は会社名の変更	1.0%	2.0%
⑤契約書面に記載した本邦内の出発空港又は帰着空港の変更	1.0%	2.0%
⑥契約書面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又は経由便への変更	1.0%	2.0%
⑦契約書面に記載した宿泊機関の種類又は名称の変更	1.0%	2.0%
⑧契約書面に記載した宿泊機関の客室の種類、設備又は景観その他の客室の条件の変更	1.0%	2.0%

## 13. お客さまの責任

- (1) お客さま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) お客さまは、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、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。
- (3) お客さまは、旅行開始後に、契約書面に記載されたサービスについて、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。

## 14. 旅券・査証等について

現在お持ちの旅券が今回の旅行に有効かどうかの確認、旅券・査証取得等は、旅行の出発までにお客さまの責任で行ってください。

## 15. 保険・衛生について

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」：<http://www.forth.go.jp/>でご確認ください。

## 16. 海外安全情報について

渡航先(国又は地域)によっては、外務省海外危険情報等、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。詳細は「外務省海外安全ホームページ」：<http://www.anzen.mofa.go.jp/>でご確認ください。

## 17. 渡航先に危険情報が発出された場合の催行中止について

旅行のお申し込み後、旅行の目的地に危険情報が発出された場合は、当社は、旅行契約の内容を変更し又は解除することがあります。

外務省「海外危険情報」が「不要不急の渡航は止めてください。」以上の危険情報が発出された場合は、当社は原則として旅行の催行を中止する場合があります。

その場合は旅行代金を全額返金します。ただし、当社が安全に対し適切な措置が取られると判断して、旅行の催行する場合があります。この場合にお客さまが旅行を取りやめられると当社は所定の取消料をいただきます。

## 18. お買い物案内について

お客さまの便宜をはかるため、観光中・送迎中にお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、お客さまご自身の責任でご購入してください。当社では、商品の交換や返品等のお手伝いは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およ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、ご購入品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、お土産店・空港において手続き方法をご確認のうえ、お客さまご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、ご購入は十分ご注意ください。

## 19. 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)

## 20. 個人情報の取扱いについて

- (1) 当社は、旅行申込みの際にご提出いただいた個人情報について、お客さまとの連絡のために利用させていただくほか、お客さまがお申し込みいただいた旅行において運送・宿泊機関等(海外の機関等を含む)の手配のために利用させていただきます。このほか、当社は将来よりよい旅行商品の開発のためのマーケット分析や当社および提携する企業の商品やサービスのご案内、旅行参加後のご意見や各種アンケートのお願い、特典サービスの提供等をお客さまにお届けするために、お客さまの個人情報を利用させていただくことがあります。
- (2) 当社は、お申込みいただいた旅行の手配等のために、運送・宿泊機関・保険会社等および手配代行者に対しお客さまの氏名、パスポート番号および搭乗される航空便名等をあらかじめ電子的方法等で送付することにより提供します。
- (3) 当社は、旅行先でのお買い物等の便宜のため、当社の保有するお客さまの個人データを土産店に提供することがあります。この場合、お客さまの氏名、パスポート番号および搭乗される航空便等に係る個人データをあらかじめ電子的方法等で送付することにより提供します。

## 21. 約款準拠

本旅行条件説明書面に記載のない事項は当社の旅行業約款(受注型企画旅行契約の部)に定めるところによります。

この取引説明書面に定めのない事項は当社旅行業約款募集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。

【基準日】この旅行条件及び旅行代金は2020年4月1日を基準としております。

(社)日本旅行業協会正会員 観光庁長官登録旅行業第983号

**旅行企画実施 関東ツアーサービス株式会社**

総合旅行業務取扱管理者 原 昌久  
〒321-0934 栃木県宇都宮市築瀬4丁目25-5 関東自動車ビル2階  
TEL 028-614-4377 FAX 028-614-4363  
<https://www.kanto-tour-s.co.jp/>

スマートフォンからもアクセスできます。

## 取り扱い営業所

旅行業務取扱管理者とは、お客様の旅行を取扱う営業所での取引の責任者です。この旅行の契約に関し、担当者からの説明にご不明の点がありましたら、ご遠慮なく上記の旅行業務取扱管理者にご質問ください。