

# 受注型企画旅行 ご旅行取引条件

**お申込みいただく前に必ずご覧ください。特に、第1項、2項、10項は重要です。**

受注型企画旅行とは、当社へお客さまの依頼により、旅行の目的地および日程、お客さまが提供を受けることができる運送などサービスの内容ならびにお客さま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。

## 1. 旅行の申込みおよび契約の成立時期

- (1) 当社は、お客さまに交付した企画の内容に関し、契約を申し込もうとするお客さまは、当社所定の申込用紙に必要事項を記入の上、当初の企画書面に記載した金額の20%以上の額を申込金とし、申込書と合わせて当社に提出いただきます。なお、申込金をお預かりした時点で旅行契約が成立したものとします。また、旅行代金の残金は旅行開始前の当社が指定する日までにお支払ください。
- (2) 当社はクレジットカードの取り扱いはしておりません。旅行代金は当社が指定する振込先口座へのご入金または当社にて現金払いでお願いします。
- (3) 当社は団体・グループを構成する責任者（契約責任者）となるお客さまから旅行申込みがあった場合、契約の締結および解除に関する一切の代理権を契約責任者が有しているとみなします。
- (4) 契約責任者は、当社が定めるまで日までに、構成者の名簿を当社に提出しなければなりません。

## 2. お申込み条件

- ①旅行のお申込み時に、体の不自由な方、健康を損なわれている方、妊娠中の方、介助犬使用の方、その他特別の配慮を必要とする方は、その旨をお申出ください。  
当社は可能かつ合理的な範囲内でこれに応じます。ただし、お客さまのご旅行の安全かつ円滑な実施のためにご参加をお断りするか、必要な介助者の同行を条件とさせていただくこともあります。また、お申し出に基づき、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にご負担していただきます。
- ②次の場合は、当社はお客さまと契約の締結をいたしません。
  - ア. お客さま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き。
  - イ. お客さまが反社会的勢力であると認められるとき。
  - ウ. 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、取引に対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ずる行為を行ったとき。
  - エ. お客さまが風説を流布し、偽計を用いもしくは威力を用いて当社の信用を毀損もしくは当社の業務を妨害する行為を行ったとき。
  - オ. その他当社の業務上の都合があるとき。

## 3. 契約書面の交付について

当社は受注型企画旅行契約の成立後、速やかにお客さまに、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およ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。

#### 4. 確定書面の交付について

契約書面において、確定された旅行日程または運送もしくは宿泊機関の名称を記載できない場合は、契約書面に列挙された内容から確定したものを確定書面として交付します。交付期限は、旅行開始日の前日まで（旅行契約の申込みが旅行開始日の前日から起算して7日目にあたる以降の場合は旅行開始日まで）です。なお、確定書面が交付された場合は、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、確定書面に記載されている内容に特定されます。

#### 5. 旅行代金に含まれるもの

企画書面に記載されている旅行費用で、例えば、バス代、高速道路料金、観光施設、昼食代、宿泊料金などです。

#### 6. 旅行代金に含まれないもの

第5項「旅行代金に含まれるもの」以外の費用のことで、例えば、自由行動中の諸料金、クリーニング代、電報、電話代、追加飲食代など個人的性質の諸費用などです。

#### 7. 旅行契約内容の変更

- ①お客さまは当社に対して、旅行日程、旅行サービスの内容その他の契約内容を変更するよう求めることができます。この場合、当社は、可能な限りその求めに応じます。
- ②当社は旅行契約成立後であっても、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、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、参加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と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。

#### 8. 旅行代金の額の変更

当社は旅行契約後であっても次の場合には旅行代金を変更します。

- (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、企画書面の交付の際に明示した時点において有効なものとして公示されている適用運賃・料金に比べて、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たとき。  
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さまにその旨を通知します。
- (2)契約内容の変更により旅行代金の実施に要する費用の減少または増加が生じるとき。  
(ただし、運送・宿泊機関等の諸設備の不足が発生<オーバーブッキング>し、旅行に関する費用が増加した場合は旅行代金を増額いたしません。)
- (3)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とき。
- (4)上記の(1)または(2)で旅行代金を減額するとき、減額分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日以内にお支払します。

#### 9. お客さまの交替

お客さまは当社の承諾を得て交替することができます。この場合、交替に要する所定の金額の手数料を申し受けます。なお、当社では旅行コースや時期などによって交替をお受けできない場合があります。

## 10. お客様による旅行契約の解除・払い戻し

### (1)旅行開始前

- ①旅行契約成立後、お客様のご都合でいつでも契約を解除できますが、解除されるときは、旅行業約款（受注型企画旅行契約の部）に定める取消料を申し受けます。

#### 受注型企画旅行 取消料

国内旅行 取消日区分		取消料(おひとり)	
		宿泊を伴う旅行	日帰り旅行
旅行開始前の前日から起算して、宿泊を伴う旅行の場合は20日目より前の解除、日帰り旅行の場合は10日目より前の解除（契約書面で企画料金を明示した場合に限る）		企画料金に相当する額	
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって	20日目～11日目	旅行代金の20%	無料
	10日目～8日目	旅行代金の20%	旅行代金の20%
	7日目～2日目	旅行代金の30%	
旅行開始日の前日の解除		旅行代金の40%	
旅行開始日当日(下段は除く)の解除		旅行代金の50%	
旅行開始後の解除または無連絡不参加		旅行代金の100%	

※当日、集合場所での解除は旅行開始後の取り扱いになります。

- ②お客様は次に掲げる場合においては、取消料を払うことなく解除することができます。この場合、旅行代金は解除の翌日から起算して7日以内に全額を払い戻します。

ア.旅行業者によって、旅程保証が対象となる重要な変更のとき。

イ.運送機関の適用運賃・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増額し、それに伴って旅行代金が増額されたとき。

ウ.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、旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となり、または、不可能になる恐れが極めて大きいとき。

エ.当社がお客様に対し、契約成立後に交付する契約書面に定めた期日までに確定書面を交付しなかったとき。

オ.当社の責任で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。

### (2)旅行開始後

- ①当社は次に掲げる場合においてお客様に理由の説明をして旅行契約を解除することがあります。この場合、当社はお客さまが未だに受けられていない旅行サービス部分の金額から取消料、違約料等を差し引いた金額を、契約書面に記載した旅行終了日の翌日から起算して30日以内に払い戻します。

ア.お客様が病気、必要な介護者の不在、その他の事由で旅行の継続に耐えられないとき。

イ.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他の者による指示に従わないとき、またはこれらの者または同行する他のお客様に対する暴行または脅迫等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。

ウ.お客様が天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の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になったとき。

②上記のア、ウの理由で当社が解除したときは、お客様の求めに応じてお客様のご負担で出発地に戻るために必要な手配を引き受けます。

## 11. 当社からの旅行契約の解除および払い戻し

### (1)旅行開始前

①当社は次に掲げる場合において旅行契約を解除することがあります。この場合、理由を説明し旅行代金の全額を、解除の翌日から起算して7日以内に払い戻します。

ア.お客様が病気、必要な介護者の不在、その他の事由で旅行に耐えられないと認められるとき。

イ.お客様が他の旅行者に迷惑をおよぼし、または団体旅行の円滑な実施を妨げる恐れがあると認められるとき。

ウ.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。

エ.契約書面に明示した旅行目的を達成する実施条件が成就しないおそれが極めて大きいとき。

オ.天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等のサービス提供の中止、官公署の命令その他の事由により、旅行の安全かつ円滑な実施が不可能または不可能になるおそれが極めて大きいとき。

カ.お客様が次のいずれかに該当することが判明したとき。

- ・反社会的勢力であると認められるとき。
- ・当社に対し暴力的な要求行為、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ずる行為を行ったとき。
- ・風説を流布し、偽計を用いもしくは威力を用いて当社の信用を毀損しもしくは当社の業務を妨害する行為またはこれらに準ずる行為を行ったとき。

②お客様が契約書面に記載された期日までに旅行代金を支払わないときは、その翌日において、お客様が契約を解除したものとみなし、違約料をいただきます。

### (2)旅行開始後

①当社は次に掲げる場合においてお客様に理由の説明をして旅行契約を解除することがあります。この場合、当社はおお客様が未だに受けられていない旅行サービス部分の金額から取消料、違約料等を差し引いた金額を、契約書面に記載した旅行終了日の翌日から起算して30日以内に払い戻します。

ア.お客様が病気、必要な介護者の不在、その他の事由で旅行に耐えられないと認められるとき。

イ.お客様が旅行を安全かつ円滑に実施するための案内人や係員などの指示に従わないとき、またはこれらの者または同行する他の旅行者に対する暴行または脅迫等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。

ウ.お客様が次のいずれかに該当することが判明したとき。

- ・反社会的勢力であると認められるとき。
- ・当社に対し暴力的な要求行為、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ずる行為を行ったとき。
- ・風説を流布し、偽計を用いもしくは威力を用いて当社の信用を毀損しもしくは当社の業務を妨害する行為またはこれらに準ずる行為を行ったとき。

エ.天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の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になったとき。

②上記のア、エの理由で当社が解除したときは、お客様の求めに応じてお客様のご負担で出発地に戻るために必要な手配を引き受けます。

## 12. 旅程管理

- (1)当社はお客さまに対し次に掲げる業務を行い、お客さまの安全かつ円滑な旅行の実施をすることに努力いたします。
- (2)お客様が旅行中、サービスを受けられないおそれがあると認められたときは、受注型企画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ために必要な措置を講じます。
- (3)(2)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。また、旅行サービスの手配をするときは、変更後の日程が当初の旅行日程にかなうように努めることや、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になるよう努めるなど、契約内容の変更を最小限にとどめるよう努力します。

## 13. 添乗員等の同行

お客さまからのご依頼で、旅程管理や旅行に付随して当社が必要と認める業務の全部または一部を実施するための添乗員等を同行することができます。この場合、添乗員等の派遣代や昼食代、宿泊代などはお客さま負担となります。また、添乗員等の従事時間は、原則として午前8時から午後8時となっています。

## 14. 旅程保証

- (1)当社は別表1で定める契約内容の重要な変更が生じた場合、旅行代金に「規定の率」を乗じた額の変更補償金を旅行終了日の翌日から30日以内にお支払します。  
ただし、お客さまから当社に契約内容の変更を求められて、変更された部分の変更補償金はお支払いしません。また、別表1の「ツアー・タイトル中に記載があった事項の変更」は、受注型企画旅行の場合該当しません。
- (2)下記が原因で変更が生じた場合は、変更補償金のお支払いしません。
  - ①天災地変 ②戦乱 ③暴動 ④官公署の命令
  - ⑤欠航、不通、休業等の運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止
  - ⑥やむを得ない事情での遅延、運送スケジュールの変更など当初の運行計画によらない運送サービスの提供
  - ⑦旅行参加者の生命または身体の安全確保のための必要な措置
  - ⑧旅行開始前、旅行開始後にかかわらず、お客さまが変更内容を受け入れずに契約の全部または一部を解除したとき
  - ⑨変更内容が当社や当社の手配代行者の故意または重大な過失が原因で損害賠償責任にあたる時
- (3)お客さまに一旅行契約についてお支払する変更補償金の額は、旅行代金の15%を限度額とします。また、お客さま1名に対して、1受注型企画旅行につきお支払する変更補償金の額が1,000円未満の場合は、変更補償金はお支払いいたしません。
- (4)当社が変更補償金をお支払した後に当該変更について、第11項「当社の責任と免責事項」の(1)規定に基づき、当社の責任が発生することが明らかになった場合は、お客さまは当該の変更補償金を当社に返還しなければなりません。  
この場合、当社は支払うべき損害補償の額とお客さまが返還すべき変更補償金の額を相殺した残額をお支払します。

## 15. お客さまの責任

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を円滑に受領するため、万が一、契約書面と異なるサービスが提供されたと認識したときは、旅行地において速やかにその旨を当社、当社の手配代行者または当該旅行サービス提供者に申し出てください。

## 16. 特別補償

当社は、当社の故意または過失の有無にかかわらず、お客さまが旅行参加中に急激かつ偶然な外来の事故により、その生命、身体または手荷物の上に被った一定の損害について、受注型企画旅行特別補償規程に基づき、あらかじめ定められた額の死亡補償金、後遺障害補償金、入院見舞金、通院見舞金および携行品損害補償金を支払います。  
なお、事故の状況や事由によっては補償金等が支払われないことがあります。

## 17. 当社の責任および免責事項

- (1)当社は旅行契約の履行に当たって、当社または当社の手配代行者の故意または過失によりお客さまに損害を与えたときは、お客さまが被られた損害を賠償いたします。ただし、損害発生の日から起算して2年以内に当社に対して通知があったときに限ります。  
また、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、お一人につき原則として15万円を限度に賠償いたします。(なお、当社または当社の手配代行者に故意または重大な過失があった場合は、限度額の上限額はありませぬ。)
- (2)お客さまが次に掲げるような理由で損害を被られたときは、当社や当社の手配代行者の故意または過失によりお客さまへ損害を与えた場合を除き、その損害を賠償する責任を負いません。
  - ①天災地変、気象条件、暴動またはこれらのために生ずる旅行日程の変更もしくは中止。
  - ②運送・宿泊機関などのサービス提供の中止またはこれらのために生ずる旅行日程の変更もしくは旅行の中止。
  - ③官公署の命令または伝染病による隔離。
  - ④自由行動中の事故。
  - ⑤上記のほか、当社または当社の手配代行者の関与し得ない事由による損害。

## 18. 個人情報のお取り扱いについて

お客さまから頂戴しました個人情報につきましては、お客さまとの連絡方法や運送・宿泊機関等の提供するサービスの手配およびそれらのサービスの受領のための手続きのほか、今後の企画旅行等のご案内に使用させていただきます、それ以外は個人情報の保護に関する法律に基づき適正に管理いたします。

変更補償金の支払いが必要となる変更	1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また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または観光施設(レストランを含む)その他の旅行目的地の変更	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る。)	1.0	2.0
4. 契約書面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. 契約書面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. 契約書面に記載した宿泊機関の種類または名称の変更	1.0	2.0
7. 契約書面に記載した宿泊機関の客室の種類・設備または景観その他の客室の条件の変更	1.0	2.0
8. 前各号に掲げる変更のうち、パンフレットやホームページで募集したツアー・タイトル中に記載があった事項の変更	2.5	5.0
<p>注 1 「旅行開始前」とは、当該変更について旅行開始日の前日までに旅行者に通知した場合をいい、「旅行開始後」とは、当該変更について旅行開始日当日以降に旅行者に通知した場合をいいます。</p> <p>注 2 確定書面が交付された場合には、「契約書面」とあるのを「確定書面」と読み替えた上で、この表を適用します。この場合において、契約書面の記載内容と確定書面の記載内容との間または確定書面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、それぞれの変更につき1件として取扱います。</p> <p>注 3 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件として取扱います。</p> <p>注 4 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は適用しません。</p> <p>注 5 第4号または第6号もしくは第7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変更として取扱います。</p> <p>注 6 第8号に掲げる変更については、第1号から第7号までを適用せず、第8号によります。</p> <p>注 7 第8号において、天候不良や自然現象が原因での変更は変更補償金の対象になりません。</p>		

旅行企画・実施 合同会社 滋賀の旅人旅行倶楽部  
住所 〒520-2304 滋賀県野洲市永原 1006 番地  
TEL・FAX 077-587-2677  
登録 滋賀県知事登録旅行業 第 3-253 号  
国内旅行業務取扱管理者 黒川 之明

※内容全般について、お客さまから依頼があれば、旅行業務取扱管理者  
が説明いたします。