

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）

第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します。但し、前項の規定にかかわらず、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。

（用語の定義）

第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・宿泊機関等の提供者を運送、宿泊その他の旅行サービス（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ことにより、手配することを引き受ける契約をいいます。

この約款で「国内旅行」とは、本邦内のみでの旅行をい、「海外旅行」とは、本邦内旅行以外の旅行をいいます。

この約款で「旅行代金」とは、当社が旅行サービスを手配するために、運送、宿泊料その他の運送・宿泊機関等に対して支払う費用及び当社指定の旅行業務取扱料金を（変更手続料金及び取消手続料金を除きます。）とします。

この中で「適格契約」とは、当社が提供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等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日以前に別に定める提携会社のカード会員規約に従って決済することについて、旅行者があらかじめ承諾し、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と内容とする手配旅行契約をいいます。

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べき日とします。

（手配サービスの提供）

第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旅行代金は、何らその責任を負うものではありません。但し、旅客、休業、設備不備等の事由により、運送・宿泊機関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場合であって、当社がその義務を果たしたときは、旅行者は、当社に対し、当社が所定の手配旅行取扱料金を（以下「取扱料金」といいます。）を支払わなければならない。適格契約を締結した場合においては、カード利用日は、当該運送・宿泊機関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、旅行者に通知した日とします。

第4条 当社は、手配旅行契約の履行に当たって、旅行者の旅行又は一部を本邦内又は本邦外の他の旅行者、手配業者として行う者その他の補助者に行わせることがあります。

第2章 契約の成立

（契約の申込み）

第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。当社と手配旅行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た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、取消料そのものを旅行者が当社に支払うべき金額の一部として取り扱います。

（契約締結の拒否）

第6条 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。

- （1） 適格契約を締結しようとする場合であって、旅行者の所有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約に従って決済できないこととなるとき。
- （2） 旅行者が、暴行、暴力団関係、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。

（契約の成立時期）

第7条 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とします。

第8条 旅行者は、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）

第8条 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、申込金の受け取りを拒否し、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あります。

（乗車券及び宿泊券等の特則）

第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、運送サービス又は宿泊サービスの提供の趣旨を目的とする手配旅行契約であって旅行代金と併せて当該旅行サービスに提供を受けようとする旅行者に提供した書面を交付するものについては、口頭又は申込みを交付したものとします。

第10条 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）

第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及び当社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」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、宿泊料その他の旅行サービスの提供を受ける権利を裏面に書面を交付したときは、当該契約書を送付したことになります。

第11条 前項の契約書を送付した場合において、当社が手配旅行契約により生ずる義務を負う期間中は、当該契約書に記載することによります。

（情報通信技術の利用に関する方法）

第12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の交付に代りて、情報通信技術を利用するよう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。）を提出したときは、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を確認します。

第13条 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）

第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。

第13条 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、既に完了した費用を取り消すに連連・宿泊機関等に支払うべき取消料、運送料その他の手配代金に要する費用を負担するほか、当社に対し、当社所定の変更手続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とします。

（旅行者による任意解除）

第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。第12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、既に旅行者が提供を受けた旅行サービスの対価として、又はまたも提供を受けていない旅行サービスに係る費用、運送料その他の運送・宿泊機関等に対して既に支払ひ、又はこれらを支払うべき費用を負担するほか、当社に対し、当社所定の取消手続料金及び当社が得るはずであった取扱料金を支払わなければならないとします。

（旅行者の責に帰すべき事由による解除）

第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） 旅行者が所定の期日までに旅行代金を支払わなかったとき。
- （2） 適格契約を締結した場であって、旅行者の所有する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約に従って決済できないこととなるとき。
- （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、運送料その他の運送・宿泊機関等に対して既に支払ひ、又はこれら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、当社所定の取消手続料金及び当社が得るはずであった取扱料金を支払わなければならないとします。

（この責に帰すべき事由による解除）

第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。

第16条 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に係る費用を支払ったことに基づき、旅行者が既にこれらを支払わなければならない費用を除いて、既に取受けた旅行代金を旅行者に払い戻します。

第17条 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）

第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。

第17条 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依頼への旅行者の署名なくして旅行代金の支払いを受けます。この場合において、カード利用日は、当社が署名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。

第18条 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。

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。

第19条 当社は、旅行と連関する旅行代金を締結した場であって、第3条又は第4条の規定により旅行者が負担すべき費用が増したときは、当社は、提携会社のカードにより所定の依頼への旅行者の署名なくして当該費用等の支払いを受けます。この場合において、カード利用日は、当社が署名した旅行サービスに係る費用の支払又は旅行者が旅行者に支払うべき費用を支払ったことに基づき、旅行者が旅行者に通知した日とします。ただし、第14条第2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、当該規定の期日までに、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。

（旅行代金の清算）

第19条 当社は、当社が旅行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で旅行者の負担に帰すべきもの取扱料金を（以下「清算旅行代金」といいます。）と旅行代金として既に取付した金額との合計額を合算し、旅行者は、次項及び第20条第1項に定めることにより速やかに旅行者に代金の精算をします。

第20条 当社が旅行代金と旅行代金として既に取付した金額を超えたときは、旅行者は、当社に対し、その差額を支払わなければならないとします。

第21条 当社が旅行代金と旅行代金として既に取付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）

第22条 当社は、同じ行程を同時に旅行する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。）を定め申し込んだ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）

第23条 当社は、契約が締結した場合を除き、契約責任者はその団体・グループを構成する旅行者（以下「構成員」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るものとみなし、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、当該契約責任者との間で行います。

第24条 旅行者は、当社が定める日までに、構成員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らないとします。

第25条 当社は、契約責任者が構成者に対して現払い、又は将来負担することが予測される債務又は義務については、阿らの責任を負うものではありません。

第26条 当社は、契約責任者、団体・グループに旅行しない場合、旅行開始後においては、あらかじめ契約責任者が指定した構成者を契約責任者とみなします。

（契約成立の特則）

第27条 当社は、契約責任者が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、申込金の受け取りを拒否することなく手配旅行契約の締結を承諾することができます。

第28条 前項の規定に基づき申込金の支払いを受けることなく手配旅行契約を締結する場合は、当社は、契約責任者による旨を記載した書面を交付するものと、手配旅行契約は、当社が支払わなければならないとします。

（構成者の変更）

第29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。

第30条 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関する費用は、構成者に帰属するとします。

（運賃サービス）

第31条 当社は、契約責任者から求めにより、団体・グループに併乗員を同行させ、乗車券サービスを提供することができます。

第32条 乗車券を行う運賃サービスの内容は、原則として、あらかじめ定められた旅行日程上、団体・グループ行動を行うために必要な業務とします。

第33条 乗車券は運賃サービスを提供する時間中は、原則として、8時から20時までとします。

第34条 当社が乗車サービスを提供するときは、契約責任者は、当社に対し、所定の運賃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）

第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行させた者（以下「手配代行者」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に任じます。ただし、損害発生の日から起算して2年以内当社に対して通知があったことに限ります。

第24条 旅行者が天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令その他の事由又は当社の手配代行者に関する事由により損害を受けたときは、当社は、前項の場合を除き、その損害を賠償する責を負うものではありません。

第25条 手配代行者によって生じた損害については、前項の規定にかかわらず、損害発生の日から起算して2年以内当社に対して通知があったときは、旅行者1名につき15万円を限度に当社が故意又は過失のある場合を除きます。）として賠償します。

（旅行者の責任）

第24条 旅行者の故意又は過失により当社に損害を受けたときは、当該旅行者は、損害を賠償しなければならないとします。

第25条 旅行者は、手配旅行契約を締結するに際しては、当社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について理解するよう努めなければならないとします。

第26条 旅行者は、旅行開始前において、契約書に記載された旅行サービスを消滅に支障するもの、及び一時的な遅延と異なる旅行者サービスが提供されたときは、旅行者において遅延かその旨を当社、当社の手配代行者又は当該旅行サービス提供者から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）

第25条 当社は、一般社団法人全国旅行業協会（東京都港区東横4丁目2番19号坂倉ビル）の保証社員となっております。

第26条 当社と手配旅行契約を締結した旅行者又は構成者は、その取引によって生じた債権に関し、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を 円に相当するまで決済を受けることができます。

第27条 当社は、旅行業法第49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分限金を納付しておりますので、同法第7条第1項に基づき営業保証金は供託しておりません。

標準旅行業約款（渡航手続代行契約）

（4） その他当社の業務上の都合があるとき。

第5条 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「代行業務」といいます。）の内容、渡航手続代行料金の額、その取次の方法、当社の責任その他の事項を記載した書面を交付します。

第6条 当社は、あらかじめ旅行者の承諾を得て、前項の書面に交付に代りて、情報通信技術を利用するよう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。）を提出したときは、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を確認します。

第7条 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8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。

（旅行者の義務）

第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。

第7条 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、資料その他の物（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。

第8条 当社は、受託業務を行うに当たって、本邦の官公署、在外国公館その他の者に、手数料、査料、資料その他の料金を（以下「査料等」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当該査料等を支払わなければならないとします。

（契約の解除）

第7条 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。

第8条 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料金を支払わなかったとき。
- （2） 当社が、旅行者から提出された渡航手続書類等に備わった事項と所定の事項とが一致しないとき。
- （3） 旅行者が、渡航手続代行料金を、査料等及び前条第4項の費用を所定の期日までに支払わなかったとき。
- （4） 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、当社の責に帰すべき事由によらず、査料、査証又は再入国許可（以下「査料等」といいます。）を取得できない状態が極めて長いとき又は当社が認るとき。
- （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、当社の責に帰すべき事由によらず、査料等及び前条第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係る渡航手続料金を支払わなければならないとします。

（この責に帰すべき事由による解除）

第9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に任じます。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に限ります。

第10条 当社は、当社が作成した旅行の計画に記載した運送・宿泊機関等について、実際に旅行者が利用するものではないときは、旅行者が損害を賠償する責任を負うものとします。したがって、当社の責に帰すべき事由によらず、旅行者が損害を賠償する責任を負うものとします。又は旅行開始後の出入国が許可されなかったときも、当社はこれらに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）

第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します。但し、前項の規定にかかわらず、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。

（旅行相談契約の定義）

第2条 この約款で「旅行相談契約」とは、当社が旅行者に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） 旅行者が旅行の計画を作成するために必要助言
- （2） 旅行の計画の作成
- （3） 旅行に必要な情報の見直し
- （4） 旅行代金と運送・宿泊機関等に関する情報提供
- （5） その他旅行者の必要とされる業務

（契約の成立）

第3条 当社と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。

第4条 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。

第5条 当社は、前項の規定にかかわらず、申込書の提出を受けなくても電話、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。

第6条 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ないことがあります。

- （1） 旅行者の滞在期間が公費負担外であり、若しくは旅行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。
- （2） 旅行者が、暴行、暴力団関係、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）

第7条 当社が第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、当社所定の相談料を支払わなければならないとします。

（契約の解除）

第8条 当社は、旅行者が第3条第1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。

（この責に帰すべき事由による解除）

第9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に任じます。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に限ります。

第10条 当社は、当社が作成した旅行の計画に記載した運送・宿泊機関等について、実際に旅行者が利用するものではないときは、旅行者が損害を賠償する責任を負うものとします。したがって、過誤等の事由によらず、運送・宿泊機関等との間で当該業務を提供する運送、宿泊その他の旅行に関するサービスを提供する契約を締結できなかったとしても、当社はこれらに責任を負うものではありません。

（適用範囲）

第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します。但し、前項の規定にかかわらず、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。

（渡航手続代行契約を締結する旅行者）

第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）

第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を行う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の取得に関する手続
- （2） 出入国手続書類の作成
- （3） その他各号前各号に関連する業務

（契約の成立）

第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とします。

第5条 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。

第6条 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。

- （1） 旅行者が、暴行、暴力団関係、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。

