

# 国内募集型企画旅行ご旅行条件書

この旅行条件はエースJTB、JTBMySTYLEなど本文第2項に掲げる各社の国内募集型企画旅行に適用させていただきます

## 1. 本旅行条件書の意義

本旅行条件書は、旅行業法第12条の4に定める取引条件説明書面及び同法第12条の5に定める契約書面の一部となります。

## 2. 募集型企画旅行契約

(1)この旅行は、以下の各社のうちホームページ・パンフレット等に記載する旅行会社(以下「当社」といいます。)が企画・実施する旅行であり、この旅行に参加されるお客様は当社と募集型企画旅行契約(以下「旅行契約」といいます。)を締結することになります。なお、旅行契約には、航空会社が設定する個人名簿旅行運賃(含申込みの期間と、利用機材の状況によって運賃変動します。)摘要の航空券を理由とするコース(以下「航空運賃変動プラン」といいます。)を含みます。

- (株)JTB(東京都港区)東品川2-3-11 観光庁長官登録旅行業第64号
  - (株)JTB カイアレック(東京都港区東品川2-3-11 観光庁長官登録旅行業第712号)
  - (株)JTB 沖縄(沖縄県那覇市旭町112-1 観光庁長官登録旅行業第1492号)
  - (株)JTB ビジネストラベルソリューションズ(東京都港区豊洲5-6-52 観光庁長官登録旅行業第1571号)
  - (株)JTB グローバルマーケティング&トラベル(東京都港区東品川2-3-14 観光庁長官登録旅行業第1723号)
  - (株)JTB ビジネスイノベーターズ(東京都港区港南1-6-31 観光庁長官登録旅行業第1776号)
  - (株)JTB コミュニケーションデザイン(東京都港区芝3-23-1、東京都知事登録旅行業第2種7116号)
- (2)当社はお客様が当社の定める旅行日程に従って運送・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に、手配し、旅程管理することを引き受けず。
- (3)旅行契約の内容・条件は、ホームページ・パンフレット等、本旅行条件書、出発前にお渡しする最終旅行日程表と称する確定書面(以下「最終旅行日程表」といいます。))及び、本旅行条件書に定めのない事項は、当社旅行業務規程募集型企画旅行契約の部(以下「当社約款」といいます。))によります。当社約款をご希望の方は、当社にご請求ください。

## 3.1 旅行のお申し込みと契約の成立時期

(1)当社又は「委託販売網」に記載された当社の営業所(以下「当社」といいます。))にて必要事項をお申し出のうえ、ホームページ・パンフレット等に掲載した申込書を添えてお申込みいただきます。当社業務の都合上、専用の書面・画面に必要事項を記載した場合は、申込書は旅行代金を支払ったとき、その一部として取り扱われます。また、旅行契約は、当社が契約の締結を承諾し申込金を受領したとき成立するものといたします。

(2)①当社は電話、郵便及びファクシミリ及びインターネットその他の通信手段による旅行契約の予約申し込みを受け付けることができます。この場合予約の時点では契約は成立しておらず、当社らの予約を受領する旨の通知がお客様に到達した日の翌日から起算して3日以内にお申し込み内容を確認のうえ、申込金の支払いをいたしました。なお、商品によっては申込時に旅行代金全額をお支払いいただきます。この期間内に申込金または旅行代金の支払いがなされない場合、当社はお申し込みがなかったものとして取り扱います。

- ②お客様が旅行予約サイト等予約・店舗でお支払いする方法を選択した場合、当社の予約を承諾する旨の通知がお客様に到達した日の翌日から起算して2日以内にお申し込み内容を確認のうえ、申込金の支払いをいたしました。この場合、前項の定めにより契約が成立します。
- ③お客様が、旅行予約サイト等ウェブ上で決済する方法を選択した場合、第24項の通信契約による旅行条件を通じた第24項(9)の定めにより契約が成立します。

(3)旅行契約は、電話によるお申込みの場合、本項(2)より申込金を当社が受領したとき、また、郵便又はファクシミリ及びインターネットその他の通信手段でお申し込みの場合は、申込金の支払った後、当社らの旅行契約を締結する旨の通知がお客様に到達したとき成立いたします。また、電話、郵便、ファクシミリ及びインターネットその他の通信手段でお申込みの場合であっても、通信契約によって契約を成立させる場合は、第24項(3)の定めにより契約が成立します。

(4)当社は、団体・グループを構成する旅行者の代表として契約責任者から、旅行申し込みがあった場合、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ます。

(5)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。契約責任者は、第26項による第三者提供が行なわれることについて、構成者本人の同意を得るものとして

(6)当社らは、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、何ら責任を負うものではありません。

(7)当社は、契約責任者以外の方に代わって旅行しない場合、旅行開始後においては、あらかじめ契約責任者が選任した構成者を契約責任者とみなします。

## 3-2 ウェイティングの取扱いについての特約

当社、一部商品に限り、お申し込みいただいた旅行が、その時点で満席その他の理由で旅行契約を締結できない場合であって、当社が承諾し、お客様が希望する場合は、以下により、お客様と特約を結んで、当社がお客様と旅行契約を締結することができる状態になった時点で旅行契約を成立させる取扱い(以下「ウェイティングの取扱い」といいます。))をすることがあります。

(1)お客様がウェイティングの取扱いを希望する場合は、当社はお客様が当社からの回答をお待ちいただける期間(以下「ウェイティング期間」といいます。))を確認のうえ、申込書と申込金相当額をご提出いただきます。この時点で旅行契約は成立しておらず、また、当社は、将来に旅行契約が成立することを約束するものではありません。

- (2)当社は、前(1)の申込金相当額を(預り金)として保管し、お客様と旅行契約の締結が可能となった時点でお客様に旅行契約の締結を承諾した旨を通知するとともに預り金を申込金に充当します。
- (3)旅行契約は、当社が前(2)より、旅行契約の締結を承諾した旨の通知を当社がお客様に送付した時(ただし、この通知が電子承諾通知の方法によって行われたときはお客様に到達した時)に成立するものとします。
- (4)当社は、ウェイティング期間内に旅行契約の締結できなかった場合は、預り金の全額をお客様に払い戻します。
- (5)当社は、ウェイティング期間内で当社が旅行契約の締結を承諾する旨を回答する前にお客様からウェイティングの取扱いを解除する旨の申出があった場合は、預り金の全額をお客様に払い戻します。この場合、お客様からのウェイティングの取扱いを解除する旨の申出が取消対象期間にあつたときでもお申し込みは取消料をいただきます。

## 4. お申し込み条件

- (1)18 才未満の方は親権者の同意書が必要で、15 歳未満もしくは中学生以下の方のご参加には保護者の同行を条件とさせていただきます。
- (2)に参加にあつて特別の条件を定めた旅行について、参加者の性別、年齢、資格、技能その他条件が当社の指定する条件に合致しない場合は、ご参加をお断りすることがあります。
- (3)お客様が種別・団員、難力関係者、その他反社会的勢力であると判断した場合は、ご参加をお断りする場合があります。
- (4)お客様が当社に対して暴力の及ぼし又は不当な脅威若し取引を以て脅迫的な業務若しくは暴力を用いる行為を行った場合は、ご参加をお断りする場合があります。
- (5)お客様が風説を流布したり、偽造複製物を用いて当社らの信用を棄損したり業務を妨害するなどの行為を行った場合は、ご参加をお断りする場合があります。
- (6)健康を害している方、車椅子などの器具をご利用になっている方や心身に障害のある方、食物アレルギー・動物アレルギーのある方、妊婦の方、妊娠の可能性のある方、身体障害者補助犬(盲導犬・聴導犬、介助犬)をお連れの方その他特別の配慮を必要とする方は、お申込みの際に、言明または特別な配慮が必要となる旨をお申し出下さい(旅行契約成立後にこれらに該当した状態になった場合も直ちに申し出ください)。あらかじめ当社からご案内申し上げますので、旅行中に必要となる措置の内容を具体的にお申し出ください。
- (7)前号のお申し出を受けた場合、当社は、可能かつ合理的な範囲内でこれに応じます。これに際して、お客様の状況及び必要とされる措置について伺いし、又は書面にてそれらを申し出ていただくことがあります。
- (8)当社の旅行の安全かつ円滑な実施のために介助者又は同伴者の同行、医師の診断書の提出、コースの一部について手配を変更するごときを条件とすることがあります。また、お客様からお申し出いただいた措置を実施することができない場合は旅行契約のお申し込みをお断りし、又は旅行契約の解除をさせていただきます。なお、お客様からお申し出に基づき、当社がお客様のために

- 請した特別な措置に関する費用は原則としてお客様のご負担とします。
- (9)当社は、本項(1)(2)(7)(8)の場合で、当社よりお客様にご連絡が必要な場合は、(1)(2)はお申し込みの日から、(7)(8)はお申し込みの日から、原則として1週間以内にご連絡いたします。
- (10)お客様が当社に疾病、傷害その他の事由により、医師の診断又は加療を必要とする状態になった当社が判断する場合は、旅行の円滑な実施をはかるために必要な措置をとらせていただきます。これにかかわらず、都合上、一部の費用はお客様のご負担となります。
- (11)お客様の都合による旅行の取扱いは原則としてできません。ただし、コースより別途条件でお受けする場合があります。
- (12)お客様が他のお客様に迷惑を及ぼし、又は団体旅行の円滑な実施を妨げるおそれがあると当社が判断する場合は、ご参加をお断りする場合があります。
- (13)その他当社の業務上の都合があるときは、お申し込みをお断りする場合があります。

## 5. 契約書面と最終旅行日程表のお渡し

(1)当社は、旅行契約成立後速やかにお客様に、旅行日程、旅行サービスの内容その他の旅行条件及び当社との責任に関する事項を記載した契約書面をお渡しいします。契約書面はホームページ・パンフレット等、本旅行条件書等により構成されます。

(2)本項(1)の契約書面を補完する書面として、当社らはお客様に、集合時間、場所、利用運送機関、宿泊機関等に関する確定情報を記載した最終旅行日程表をお客様に旅行開始日の前日までにお渡しします。ただし、お申し込みが旅行開始日の前日から起算してさかのぼって7日以前の場合、旅行開始日当日にお渡しすることがあります。なお郵送、電子メール等でもお渡しし、インターネットを利用したアプリ等で案内することがあります。

## 6. 旅行代金のお支払い

(1)参加される旅行開始日の前日から起算してさかのぼって13日目にあたる日より前にお支払いいただきます。旅行開始日の前日から起算してさかのぼって13日目にあたる日以降にお申し込みの場合は、旅行開始日前の当社が指定する期日までにお支払いいただきます。また、当社とお客様が第24項に規定する通信契約を締結した場合であっても、お客様が提携カード会社のカード会員である場合で、お客様の承諾があるときは、提携会社のカードよりお客様の名義無くして旅行代金(申込金、追加代金)として表示したものを含まみます。④第14項に規定する取消料・違約料、第10項に規定されている追加料金及び第13項記載の交替手数料をお支払いいただくことがあります。またこの場合のカード利用日は、お客様からお申し出がない限り、お客様の承諾日といたします。

(2)本項(1)の定めにかかわらず、商品によっては契約と同時に旅行代金全額をお支払いいただきます。なお、一部運送契約においては、当社の契約承諾する旨の通知がお客様に到達した日から3日以内にお支払いいただきます。

## 7. 旅行代金について

- (1)参加されるお客様のうち、特に注釈のない場合、満12歳以上の方はおとな代金、満6歳以上(航空機利用コースは満3歳以上)12歳未満の方は、こども代金となります。
- (2)旅行代金は、コースごとに表示してあります。出発日とご利用人数をご確認ください。
- (3)「旅行代金」は、第3-1項の「申込金」、第14項(1)の「取消料」、第14項(3)の「違約料」、及び第23項の「変更料」の総和の総額を指し、募集広告又はホームページ・パンフレット等に示した「旅行代金」の計算方法は、「旅行代金(又は基本代金)として表示した金額」プラス「追加代金として表示した金額」マイナス「割引代金(又は表示した金額)」となります。

## 8. 旅行代金に含まれないもの

- (1)旅行行程・明細書に記載の宿泊料・料金(注釈のないかぎりエコノミークラス)、宿泊費、食事代、入場料・拝観料等及び消費税等諸税
- (2)添乗員が同行するコースにおける添乗員経費、団体行動に必要な心付け
- (3)その他ホームページ・パンフレット等において、旅行代金に含まれない旨表示したものの、上記費用はお客様の都合により、一部利用されなくとも原則として払い戻しはいたしません。

## 9. 旅行代金に含まれないもの

- (1)前項のほかは旅行代金に含まれません。その一部を以下に例示いたします。
- (1)超過手荷物料金(特定重量、容積、個数を超える部分について)
- (2)宿泊施設利用における宿泊税、空港施設使用料等。(ホームページ・パンフレット等に明示した場合は除きます。)
- (3)グリーンアップ、電話代、ホテル&レストラン従業員等へのチップ、その他の追加飲食等個人的性質の諸費用及びそれ以外に付するサービス料。
- (4)希望のみの参加者(ワンツーツアー(別途料金の小旅行)の料金。
- (5)運送機関が課す付加運賃・料金(燃料・燃油サーチャージ)。
- (6)自宅から発着地までの交通費、宿泊費。
- (7)特別な配慮・処置に要した費用
- (8)インターネットを通じたサービス提供による通関料

## 10. 追加代金と割引代金

(1)第7項でいう「追加代金」は、以下の代金をいいます。(あらかじめ「旅行代金」の中に含めて表示した場合は除きます。)

○ホームページ・パンフレット等で当社が「グレードアッププラン」と称するホテル又は部屋タイプの「グレードアップのための追加代金。

- ①「食事なしプラン」等を基本とする「食事つきプラン」等の差額代金。
  - ②ホームページ・パンフレット等で当社が「延泊プラン」と称するホテルの宿泊延長のための追加代金。
  - ③その他ホームページ・パンフレット等で「××××クラス追加代金」「×××追加代金」と称するもの(航空座席のクラス変更に必要な差額、ストレーチチェックイン追加代金、航空会社指定ご希望をお受けする旨のホームページ・パンフレットに記載したオプションの追加代金等)。
- (2)第7項でいう「割引代金」は、以下の代金をいいます。(あらかじめ、割引引き後の旅行代金を設定した場合を除きます。)

- ①ホームページ・パンフレット等で当社が「早期〇〇割引代金」と称するもの。
- ②その他ホームページ・パンフレット等で「〇〇割引代金」と称するもの。

## 11. 旅行契約内容の変更

当社は旅行契約締結後であっても、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、当社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責任と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妨げるためむを得ないときは、お客様にあらかじめ速やかに当該事由が当社の責任と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ご説明いたします。

## 12. 旅行代金の額の変更

- (1)利用する運送機関の運賃、料金が著しい経済情勢の変動および通常想定される程度を大幅に超えて改訂されたときは、その改訂後額だけ旅行代金を変更いたします。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日目にあたる日より前にお客様に通知いたします。
- (2)当社は本項(1)の定めを適用し、料金の大幅な減額がなされたときは、本項(1)の定めと通じ、その減少額だけが旅行代金を減額します。
- (3)旅行内容が変更され、旅行実施に要する費用が減少したときは、当社はその変更差額だけ旅行代金を減額します。
- (4)第11項により旅行内容が変更され、旅行実施に要する費用(当該契約内容の変更のためにその提供を受けなかった旅行サービスに対して取消料、違約料その他既払い支払い、又はこれから支払わなければならない費用を含みます。)が増加したときは、サービスの提供が行われているにもかかわらず運送・宿泊機関等の座席・部屋その他の設備の不足が発生したことによる変更の場合を除き、当社はその変更差額が旅行代金を変更します。
- (5)当社は、運送・宿泊機関等の利用人員より、旅行代金が異なる旨をホームページ・パンフレット等に記載した場合、旅行契約の成立後当社責任に備すべき事由により当該利用人員が変更になったときは、契約書面に記載した範囲内で旅行代金を変更します。

ときは、契約書面に記載した範囲内で旅行代金を変更します。

## 13. お客様の交替

お客様は、当社の承諾を得て、契約上の地位を別の方に譲り渡すことができます。ただしこの場合、お客様は所定の事項を記入の上、当社に提出していただきます。この際、交替に要する手数料として所定の金額をいただきます。(既に航空券を発行している場合、別途再発給に関する費用を請求する場合があります。また契約上の地位の譲渡は、当社が承諾したときに効力を生じ、以後旅行契約上の地位を譲り渡した方が、この旅行契約に関する一切の権利及び義務を継承することとなります。なお当社は、利用運送機関、宿泊機関等に関するお客様の交替に応じざるを理由により、交替をお断りする場合があります。)

## 1. 取消料

- (1)旅行契約の成立後、お客様の都合で旅行をお取り消しになる場合にはホームページ・パンフレット等記載の取消料を、ご参加のお客様からは1室ごとの利用人数の変更に対する差額代金をそれぞれいただきます。
- (2)当社の責任とならない口上の取扱いに基づき、お取り消しになる場合も所定の取消料をお支払いいただきます。
- (3)旅行代金が期日までに支払われないときは、当社は当該期日の翌日においてお客様が旅行契約を解除したものとし、取消料と同額の違約料をいただきます。
- (4)お客様の都合による出発日およびコースの変更、運送・宿泊機関等行程中の一部の変更(航空運賃変動型プランにおいては、利用する航空便の変更および座席クラスの変更を含みます)に連動して、旅行全体の取扱いとみなし、所定の取消料を受けます。

## 15. 旅行開始前の契約解除

- (1)お客様の解除権
  - ①お客様がホームページ・パンフレット等に記載した取消料をお支払いいただくことにより、いつでも旅行契約を解除することができます。ただし契約解除のお申し出は、お申込日の営業時間内にお受けします。
  - ②お客様は本項(1)に該当する場合は取消料なしで旅行契約を解除することができます。この場合、
    - a. 旅行契約内容が変更されたときは、ただし、その変更が第23項の表左欄に掲げるものその他の重要なものである場合に限ります。
    - b. 第12項(1)に基づき、旅行代金が増額改定されたとき。
    - 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、又は不可能となるおそれが極めて大きいとき。
  - ③当社はお客様に対し、第5項(2)に記載の最終旅行日程表を同項に規定する日までにお渡ししなかったとき。
  - d. 当社の責任に備すべき事由により、ホームページ・パンフレット等に記載した旅行日程に従った旅行実施が不可能になったとき。

(2)当社は本項(1)により旅行契約が解除されたときは、既に収受している旅行代金(あるいは申込金)から所定の取消料を差し引き払い戻いたします。取消料が申込金をまかなえないときは、の差額を申し受けます。また本項(2)により、旅行契約が解除されたときは、既に収受している旅行代金(あるいは申込金)全額を払い戻いたします。

## (2)当社の解除権

- ①お客様が第6項に規定する期日まで旅行代金を支払われないときは、当社は旅行契約を解除することができます。このときは、本項(1)①に規定する取消料と同額の違約料をお支払いいただきます。
- ②次の項目に該当する場合は、当社は旅行契約を解除することがあります。
  - a. お客様が当社のあらかじめ明示した性別・年齢・資格・技能その他旅行参加条件を満たしていないことが明らかになったとき。
  - b. お客様が第4項(3)から(5)までのいずれかにも該当することが判明したとき。
  - c. お客様が病氣、必要な介助者の不在その他の事由により、当該旅行に耐えられないと認められたとき。
  - d. お客様が他のお客様に迷惑を及ぼし、又は団体旅行の円滑な実施を妨げるおそれがあると認められたとき。
  - e. お客様が旅行内容に関し合理的な範囲を超える負担を求めたとき。
  - f. お客様の人数がホームページ・パンフレット等に記載した最少旅行人員に満たないとき。この場合旅行開始日の前日から起算してさかのぼって13日目にあたる日より前(日曜日旅行は3日目にあたる日より前)に旅行中止のご通知をいたします。
  - g. スキーを目的とする旅行における降雪量の不足のうち、当社があらかじめ明示した旅行実施条件が成就しないとき、あるいはそのおそれが極めて大きいとき。
  - h. 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、官公署の命令その他の事由の発生し得ない事由が生じた場合において、ホームページ・パンフレット等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。

(3)当社は本項(2)により旅行契約を解除したときは、既に収受している旅行代金(あるいは申込金)から違約料を差し引いて払い戻いたします。また本項(2)②により旅行契約を解除したときは、既に収受している旅行代金(あるいは申込金)の全額を払い戻し

## 16. 旅行開始後の契約解除

- (1)お客様の解除権
  - ①お客様の都合により途中で離回された場合は、お客様の権利放棄のみなし、一切の払い戻しをいたしません。
  - ②お客様の責任に帰さない事由によりホームページ・パンフレット等に記載した旅行サービスの提供を受けられない場合には、お客様は、取消料を支払うことなく当該不可能になった旅行サービスの提供に係る部分の契約を解除することができます。
  - ③本項(1)②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かった部分に係る金額を旅行者に払い戻します。ただし、当該事由が当社の責任とすべき事由による場合は、当該金額から、当社が当該旅行サービス提供機関等に対して取消料、違約料等の既に支払い、又はこれから支払わなければならない費用に係る金額を差し引いた金額をお客様に払い戻します。
- (2)当社の解除権
  - ①当社は次に掲げる場合においてはお客様にあらかじめ理由を説明して旅行契約の一部を解除することができます。
    - a. お客様が病氣、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認められたとき。
    - b. お客様が第4項(3)から(5)までのいずれかにも該当することが判明したとき。
    - c. 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等により団体行動の規律を乱し、当該旅行の安全かつ円滑な実施を妨げるとき。
    - 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事由の発生し得ない事由が生じた場合において、旅行の継続が不可能となったとき
  - ②解除の内容及び払い戻し事由で当社が旅行契約を解除したときは、契約を解除したためにその提供を受けなかった旅行サービスの提供に対する、取消料、違約料の他各自の既に払い支払い、又は支払わなければならない費用があるときは、これらお客様の負担となります。この場合、当社は旅行代金のうち、お客様がまだその提供を受けしていない旅行サービスに係る部分の費用から当社が当該旅行サービス提供者を支払う又はこれから支払うべき取消料・違約料その他の各自による費用を差し引いて払い戻いたします。
  - ③本項(2)②のa、dより当社が旅行契約を解除したときは、お客様の求めに応じてお客様ののご負担で発地に戻るための必要な手配をいたします。
  - ④当社が本項(2)②の規定に基づいて旅行契約を解除したときは、当社とお客様との間の契約関係

## 国内募集型企画旅行ご旅行条件書

この旅行条件はエースJTB、JTBMYSTYLEなど本文第2項に掲げる各社の国内募集型企画旅行に適用させていただきます

は、将来に向かってのみ消滅する。すなわちお客様が既に提供を受けた旅行サービスに関する当社の債務については、有効な弁済がなされたものとします。

### 17. 旅行代金の払い戻しの時期

- 当社は、「第12項(2)(3)③の規定により旅行代金を減額した場合」又は「第15項から第16項までの規定によりお客様もしくは当方が旅行契約を解除した場合」で、お客様に対し払い戻しが生じたときは、旅行開始の開始日より前払い戻しした日(ただし、前払した日から起算して、7日以内)に旅行代金の減額は旅行開始後開始日より前払い戻しした日(ただし、前払した日から起算して、7日以内)に記載した旅行終了日の翌日から起算して30日以内(お客様に対し当該金額を払い戻しした日より、お客様又は当社が損害賠償請求を行うことを妨げるものではありません)とし、お客様又は当社が損害賠償請求を行うことを行なった場合は、お渡ししたクーポン券類が必要となります。クーポン券類の引渡しは旅行終了後については、お渡ししたクーポン券類が必要となります。クーポン券類の提出がない場合には、旅行代金の払戻しが行えないことがあります。

### 18. 添乗員・旅程管理等

- 添乗員(以下「添乗員」と)、旅程管理添乗員が同行いたします。添乗員の行うサービスの内容は、原票裏面に定められた日程を円滑に実施するために必要な旅程管理業務といたします。旅行中は20時間の円滑な実施と安全のため添乗員の指示に従って頂きます。添乗員の業務は原則として8時から2時までとします。また労働基準法のためかちも勤務中、一定の休息時間を適宜取得させていただきます。
- 現地添乗員(以下「現地添乗員」と)は、原則として旅行目的の地到着から出発まで現地添乗員が同行いたします。現地添乗員の業務は本項(1)における添乗員の業務に準じます。
- 旅程管理添乗員(以下「旅程管理添乗員」と)は、添乗員は同行いたしません。旅程管理添乗員の業務は原則として必要業務を行ないます。
- 個人型プランには、添乗員等は同行いたしません。
- 個人型プラン及び現地添乗員が同行しない区間、現地係員が業務を行わない区間は、お客様ご自身の旅程管理をお願いいたします。お客様が旅行サービスの提供を受けるために必要なクーポン類をお渡ししますので、旅行サービスの提供を受けるための手続きはお客様自身で行って頂きます。また、悪天候等によってサービス内容の変更を必要とする事由が生じた場合における代替サービスの手配及び必要な手続きは、原則としてお客様自身で行って頂きます。
- 交通機関等のサービス提供の中止やお客様のご都合で交通機関等のサービス提供が中止となる場合、取扱販売店との連絡をお願いします。なお、取扱販売店が休業日、又は営業時間外で連絡が可能な場合は、ご自身で、ご利用予定のサービス提供機関(ホテル、交通機関等)への取消連絡や取消処理をお願いたします。旅行開始までに手続きが完了できなかった場合は旅行開始後の解除とての取り扱いとなり、旅行代金の払い戻しはありません。

### 19. 当社の責任

- 当社は募集型企画旅行契約の履行にあたって、当社又は当社が手配を代行させた者の故意又は過失により、お客様に損害を与えたときは、お客様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場合に限りません。
- お客様が次に例示するような事由により、損害を被られた場合におきましては、当社は原則として本項(1)の責任を負いません。
  - ①天災地変、戦乱、暴動又はこれらために生じる旅行日程の変更もしくは旅行中止、②運送、宿泊機関等の事故、火災により発生する損害、③運送、宿泊機関等のサービス提供の中止又はこれらために生じる旅行日程の変更もしくは旅行の中止、④官公署の命令、又はそれによつて生じる旅行日程の変更、旅行の中止、⑤自由行動中の事故、⑥食中毒、⑦盗難、⑧運送機関の遅延、ホテル・レストランの変更、乗務員の変更又はこれらによつて生じる旅行日程の変更、目的地滞在時間の短縮
  - ③手荷物について生じた本項(1)の規定につきましては、本項(1)のお客様からの損害通知期間規定にかかわらず損害発生日の翌日から起算して14日以内に当社に対して申し出があった場合に限り、賠償いたします。ただし、損害額の如何にかかわらず当社が支払う賠償額は1人あたり最高15万円まで(当社に故意又は重大な過失があった場合を除きます)といたします。
  - ④手配代行者とは、お客様に提供する運送、宿泊機関等の旅行サービス提供機関(航空機・鉄道、バス・ホテル・レストラン等)の手配を当社に代わって手配する者をいいます。なお、運送、宿泊機関等の旅行サービス提供機関(航空機・鉄道、バス・ホテル・レストラン等)の故意または過失により、お客様に損害が発生したときは、当該旅行サービス提供機関の責任となります。

### 20. 特別補償

- 当社は前項(1)の当社の責任が生じるか否かを問わず、当社約款特別補償規程により、お客様が募集型企画旅行参加中に偶然かつ意識が不明な状態で死亡するご生体、身体に被られた一定の損害につきましては特別補償金(150万円)を、交通事故補償金(150万円)を、入院し、被らされた見舞金(2万円~20万円)及び通院見舞金(1万円~15万円)を支払う場合があります。また手荷物の対する損害につきましては損害補償金(手荷物1個又は1対あたり10万円を上限、1募集型企画旅行お客様1名あたり15万円を上限とします。)を支払います。なお、手荷物の損害に對しては保険金を支払うべき保険契約がある場合は、当社は、当社が支払うべき損害補償金の額を減額することがあります。
- 本項(1)にかかわらず、当社の手配による募集型企画旅行に含まれる旅行サービスの提供が一切行われないについては、その旨ホームページ・パンフレット等に明示した場合に限り、当該募集型企画旅行参加中とはいたしません。
- お客様が募集型企画旅行参加中に被られた損害が、お客様の故意、酒酔い運転、疾病等のほか、募集型企画旅行に含まれない場合で、自由行動中の山岳登山(山岳登山(ビッケル、アイゼン、ザイル、ハンマー等の登山用具を使用するもの)、ジュエ、ボクス、スライダ、ペンギン、ハンクグライダー、搭乗、超軽動力機(モーター、グライダー)、超軽動力機、カイト、パラグライダー機等)搭乗、ジャンプ、パラグライダー機等の他これらに類する危険な運動中の事故によるものであるときは、当社は本項(1)の補償金及び見舞金を支払いません。ただし、当該運動が募集型企画旅行日程に含まれているときは、この限りではありません。
- 当社は、現金、有価証券、クレジットカード、クーポン券、航空券、パスポート、免許証、書証、預金証書、貯金証書(通帳及び現金支払機用カードを含みます。)、各種データその他これらに準ずるもの、コンタクトレンズ等の当社約款に定められている補償対象外品については、損害補償金を支払いません。
- 当社は本項(1)に基づく補償金支払い義務と前項より損害賠償義務を兼ねて負う場合であっても、一方の義務が履行されたときはその金額の限度において補償金支払義務・損害賠償義務とあつたものとしたります。なおお客様の程度、その原因となつた事故の概要等については、当社に対し、事故の日から30日以内に報告しなければなりません。

### 21. お客様の責任

- お客様が故意、過失、法令、公序良俗に反する行為、もしくはお客様が当社約款の規定を守らないことにより当社に損害を受けた場合には、当社はお客様から損害の賠償を申し受けます。
- お客様は、募集型企画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、お客様の権利義務その他の募集型企画旅行契約の内容について理解するよう努めなければなりません。
- お客様は、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を円滑に受領するため、方が一契約書面と異なる旅行サービスが提供されたとき、旅行代金において速やかに対応する旨を添乗員、幹旋員、現地ガイド、当該旅行サービス提供機関又はお申込店に申し出なければなりません。
- 当社は、旅行中のお客様が、疾病、傷害等により保護を要する状態にあると認めるときは、必要な措置を講ずることがあります。この場合において、これが必要とするときは、その金銭によるものでないときは、当該措置に要した費用はお客様の負担とし、お客様は当該費用を当社が指定する期日までに当社の指定する方法で支払うなければなりません。
- クーポン券類紛失の場合、当該クーポン券類の再発行に伴う運送機関の運賃・料金はお客様のご負担となります。この場合の運賃・料金は、運送機関が定める金額とします。

### 22. オプション

- 当社の募集型企画旅行参加中のお客様を対象として、別途の参加料金を収受して当社が企画、実施する募集型企画旅行(以下「当社オプションツアー」といいます。)の第20項(特別補償)の適用については、当社は、主たる募集型企画旅行契約の内容の一部として取り扱います。当社オプションツアーは、ホームページ・パンフレット等「企画書」一部と明示します。

- オプションツアーの運行事業者が当社以外である旨をホームページ・パンフレットで明示した場合においては、当社は、当該オプションツアー参加中にお客様に発生した第20項(特別補償)で規定する損害に対しては、同項の規定に基づき補償金又は見舞金を支払いません(但し、当該オプションツアーのご利用日が主たる募集型企画旅行の「無手配日」であり、かつ、その旨ホームページ・パンフレット又は確定書面に記載した場合を除きます。)。また、当該オプションツアーの運行事業者の責任及びお客様の責任は、すべて当該運行事業者の定めにより扱います。

- 当社は、ホームページ・パンフレット等「企画書」に記載した事項を記載した場合は、その旨を明示します。この場合、当該可能なスポーツ等に参加中にお客様に発生した損害に対しては、本項(1)の特別補償規程は適用しません(但し、当該オプションツアーのご利用日が主たる募集型企画旅行の「無手配日」であり、かつ、その旨ホームページ・パンフレット又は確定書面に記載した場合を除きます。)。が、それ以外の責任を負いません。

### 23. 旅程保証

- 当社は、次表に旅行中に掲げる契約内容の重要な変更が生じた場合(ただし次の①・②・③で規定する変更を除きます)は、第7項で定める「旅行代金」に次表右欄に記載する率を乗じて得た額の変更補償金を旅行終了日の翌日から起算して30日以内にお客様に支払います。ただし、当該変更については当社に第19項(1)の規定に基づく責任が発生することが明らかなる場合には、変更補償金としてではなく損害賠償金の全部又は一部として支払います。
  - ①次に掲げる事由による変更の場合は、当社は変更補償金を支払いません。(ただし、サービスの提供が行われているにもかかわらず運送・宿泊機関等の座席・部屋その他の施設設備の不足(いわゆるオーバーブッキング)が発生したとき以外の変更の場合は変更補償金を支払います。)
  - ②ホームページ・パンフレット等に記載した旅行サービスの提供を受ける順序が変更になった場合であっても、旅行中に当該旅行サービスの提供を受けることができず場合においては、当社は変更補償金を支払いません。
- 本項(1)の規定にかかわらず、当社及びこの旅行契約に基づき支払う変更補償金の額は、第7項で定める「旅行代金」の15%を乗じて得た額を上限とします。またこの旅行契約に基づき支払う変更補償金の額がもとより様につき1,000円未満であるときは、当社は変更補償金を支払いません。
- 当社はお客様のお同意を得る場合に、変更補償金・損害賠償金の支払に替えて、これと相応の物品サービスの提供をもって補償を行なうことがあります。

当社が変更補償金を支払う変更	変更補償金の額は1件につき下記の率×旅行代金	
	旅行開始の前日までにお客様に通知した場合	旅行開始日以降にお客様に通知した場合
①ホームページ・パンフレット又は確定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ホームページ・パンフレット又は確定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の変更	1.0%	2.0%
③ホームページ・パンフレット又は確定書面に記載した運送機関の等級又は設備の等級及び設備の等級及び設備の料金の合計額がパンフレット又は確定書面に記載した等級及び設備のそれと異なる場合に限り(ます。)	1.0%	2.0%
④ホームページ・パンフレット又は確定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ホームページ・パンフレット又は確定書面に記載した本邦内の旅行開始地たる空港又は旅行終了地たる空港の変更又は経路の変更	1.0%	2.0%
⑥ホームページ・パンフレット又は確定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有無または経路の変更	1.0%	2.0%
⑦ホームページ・パンフレット又は確定書面に記載した宿泊機関の種類又は名称の変更 (当社が宿泊機関の等級を定めている場合であつて、変更後の宿泊機関の等級が契約書面に記載した宿泊機関の等級を上回った場合は損害を除きます。)	1.0%	2.0%
⑧ホームページ・パンフレット又は確定書面に記載した宿泊機関の客室の種類、設備又は景観のうちお客様の同意の変更	1.0%	2.0%
⑨上記①~⑧に掲げる変更のうち募集ホームページ・パンフレット又は確定書面にツアー・タイトル中に記載があった事項の変更	2.5%	5.0%

注1：ホームページ・パンフレットの記載内容と確定書面の記載内容との間又は確定書面の記載内容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件として取り扱います。

注2：①に掲げる変更については、①~⑧の利率を適用し、⑨の利率を適用します。

注3：1件とは、運送機関の場合1乗車船隻、宿泊機関の場合1泊まで、その他の旅行サービスの場合、1該当事項毎に1件とします。

注4：①~⑧に掲げる変更が1乗車船又は1泊の中で複数生じた場合であっても、1乗車船又は1泊につき1変更として取り扱います。

注5：①~⑧に掲げる運送機関が宿泊設備の利用を伴う場合、1泊につき1件として取り扱います。

注6：①運送機関の会社名の変更、②宿泊機関の名称の変更については、運送・宿泊機関そのもの変更に伴うものをいいます。

注7：①運送機関の会社名の変更については、等級又は設備のより高いものへの変更する場合には適用しません。

注8：①運送機関の等級は、旅行契約締結の時点で契約書面に記載しているリスト、若しくは当社のウェブページで閲覧可能にしているリストによります。

### 24. 通信契約による旅行条件

当社は、当社又は委託旅行業者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(以下「会員」といいます。))より「会員の署名なくして旅行代金や取消料等の支払いを受ける」こと(以下「通信契約」といいます。))を条件に旅行のお申込みを受けられる場合があります。通信契約の旅行条件とは(通常の旅行条件と、以下の点で異なります。)(委託旅行業者により当該取扱いができません。また取扱可能なカードの種類も委託旅行業者により異なります。)

(1)本項でいう「カード利用日」とは、会員及び当社が旅行契約に基づき旅行代金等の支払い又は払戻し(債務)を履行する際日とします。

(2)申し込み時、「会員番号(クレジットカード番号)」、「カード有効期限」等を当社に通知していただきます。

(3)通信契約による旅行契約は、当社らの旅行契約の締結を承諾する旨の通知がお客様に到達したときに成立するものとします。

(4)当社らは提携会社のカードにより所定の伝票への会員の署名なくして「ホームページ・パンフレット等に記載する金額の旅行代金」又は「第14項に定める取消料」の支払いを受けます。この場合、旅行代金のカード利用日は「契約成立日」とします。

(5)契約解除のお申し出があった場合、当社らは旅行代金を取消料を差し引いた額を解除の申し出があった日の翌日から起算して7日以内(滅菌又は旅行開始後の解除の場合は、30日以内)をカード利用日として払い戻します。

(6)号信等の理由により会員のお申し出のクレジットカードでのお支払いができない場合、当社らは通信契約を解除し、当社ら別途指定する期日までに現金にて旅行代金を支払いいただきます。当該期日までに、お支払いいただけない場合は第14項(1)の取消料と同額の解約料を申し受けます。

### 25. 国内旅行保険への加入について

ご旅行中、けがをした場合、多額の治療費、移送費用がかかることがあります。また、事故の場合、加害者の損害賠償請求や賠償金の回収が大変困難であり、また加害者から賠償を得られた場合であっても必ずしも十分なものと云えない場合があります。これらを担保するため、お客様ご自身で先付の額の国内旅行保険に加入されることをお勧めします。国内旅行保険については、お申込店の販売員にお問い合わせください。

### 26. 個人情報の取扱い

(1)当社は、旅行申込みの受付に際し、所定の項目についてお客様の個人情報を取得いたします。お客様が当社にご提供いただく個人情報の項目をご自分で選択することはお客様の任意です。が、全部または一部の個人情報を提供いただけない場合であつて、お客様との連絡、あるいは旅行サービスの手配及びそれらのサービス受領のために必要な手続きがとれない場合、お客様のお申込、ご依頼をお受けできないことがあります。

取得した個人情報は「受託販売履歴」に記載された(総合)旅行業務取扱管理者が個人情報管理者を代理して対応いたします。

(2)当社らは、前号より取得した個人情報について、お客様との連絡のために利用させていただきます。が、お客様がお申込みいただいた旅行において旅行サービスの手配及びそれらのサービスの受領のための手続きに必要な範囲内、当社の旅行契約上の責任、事故等の費用等を担保する保険の手続きに必要な範囲内、並びに旅行先の子産品店等のお客様のお買い物等の便宜のために必要な範囲内でお申込みいただいたホームページ・パンフレット等及び第5項(2)の最終旅程表に記載された運送機関、宿泊機関等及び保険会社、土産品店に対し、前号より取得した個人情報及び搭乗される航空便名に係る個人データ、予め電磁的方法等で送付することにより提供いたします。その他、当社らは、お客様及び当社らの提携する企業の商品やサービス、キャンペーンのご案内、②旅行参加後のご意見やご感想の提供のお願い、③アンケートのお願い、④特典サービスの提供、⑤統計資料の作成に、お客様の個人情報を利用させていただきますこととあります。

(3)当社は、旅行中に疾病、事故等があった場合は、お客様との連絡のために旅行の個人情報をお伺いしています。この個人情報は、お客様に疾病等があった場合で連絡先の方へ連絡の必要がある場合と当社が認めた場合に使用させていただきます。お客様は、連絡先の方の個人情報を当社らに提供することについて連絡先の方の同意を得るものとします。

(4)当社は、手配代行業務、旅行添乗業務、空港等でのツアーサービス業務等において、本項(1)より取得した個人情報を取扱う業務の一部または全部を他社に委託することがあります。この場合、当社は当該委託先企業を当社基準により選定し、秘密保持に関する契約を交わした上で個人情報保護を預託いたします。

(5)当社は、当社が保有するお客様個人データのうち、氏名、住所、電話番号又はメールアドレスなどのお客様の連絡に当たり必要となる最小限の範囲のものについて、当社のグループ企業との間で共同して利用させていただきます。当該グループ企業は、それぞれの企業の営業案内、お客様のお申込の簡素化、催し物内容のご案内、ご購入いただいた商品の発送のために、これを利用させていただきますこととあります。なお、お客様の個人データの開示、訂正・削除のお申出窓口、お客様の個人データを共同利用する当社グループ企業の商品及び個人データの管理を行っている当社グループ企業については、「株式会社JTBホームページ(http://www.jtbcorp.jp/jp/privacy/)」をご参照ください。

(6)当社は、お客様より利用目的の通知、開示、訂正、追加、削除、利用停止、消去、第三者提供の記録の請求があった際には、速やかに対応するものとします。

### 27. 旅行条件・運賃の基準

本旅行条件の基準日と旅行代金の基準日については、ホームページ・パンフレット等に明示した日となります。

### 28. その他

- お客様が個人的に、買物等を添乗員等に依頼された場合のそれに伴う諸費用、お客様の怪我、疾病等の発生に伴う諸費用、お客様の不注意による荷物紛失・忘れ物回収に伴う諸費用、別行動手配に要した諸費用が生じたときは、それらの費用はお客様にご負担いただきます。
- お客様の責任をはかるため土産物店のご案内することがあります。が、お買物に際しましては、お客様ご自身で購入していただきます。当社は、商品の交換や返品等のお手伝いはいたしません。

(3)お客様が、航空会社が任意で搭乗予定便以外の航空機に搭乗することをお客様に依頼する制度(フレックスラバール制度)に同意をし、当社が手配した航空機以外に搭乗される場合は、当社の手配債務・旅程管理債務は履行されたとし、また、当該変更部分に関わる旅程保証責任・特別補償責任は免責となりますので、ご了承ください。

(4)当社はいかなる場合も旅行の再実施いたしません。

(5)当社の募集型企画旅行にご参加いただくことにより、お客様が会社のマイレージサービスを受けられる場合があります。が、同サービスに関わるお問合せ、登録等はお客様ご自身で当該航空会社へ行っていただきます。また、利用航空会社の変更により同サービスの条件に変更が生じた場合でも第19項(1)及び第23項(1)の責任を負いません。

「旅館・ホテル等において、「お客様が酒類・料理」その他のサービス等を追加された場合は、「原則」として消費税などの諸税が課せられますのでご了承ください。

「受託販売責任営業所」

# JTB 高知支店

(株)JTB 観光庁長官登録旅行業第64号(一社)日本旅行業協会正会員

# 088-823-2331

〒780-0834 高知県高知市堺町1-21 JTBビル3F

営業時間：9：30～17：30

休業日：土・日・祝・12/30～1/3

総合旅行業務取扱管理者 最山屋光

TEL 3301004(2023.5.改訂)