

【国内】募集型 企画旅行条件書

この旅行条件書は、旅行業法に基づき、お客様に交付する取引条件説明書面および契約書面の一部です。お申し込みに際してはホームページ、パンフレットや本旅行条件書の内容につきご理解いただきますようお願いいたします。

があった場合、または結果として予約できなかった場合は、当社は当該申込金を全額払い戻します。

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) この旅行は羽田旅客サービス株式会社(以下「当社」といいます)が旅行者の募集のためにあらかじめ、旅行の目的地及び日程、旅行者が提供を受けることができる運送又は宿泊のサービスの内容、なら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。
- (2) 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、ご出発前にお渡しする確定書面(以下「最終旅行日程表」といいます)及び当社旅行業約款の募集型企画旅行契約の部(以下「当社約款」といいます)等によります。
- (3) 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、旅程を管理することを引き受けます。

3. 旅行のお申し込み

- (1) 当社(旅行業法で規定された「受託旅行業者の営業所」及び受託契約によって定められた旅行業者代理店業者を含みます)所定の旅行申込書に所定の事項を記入の上、下記申込金を添えてお申し込みいただきます。申込金は旅行代金・取消料その他お客様が当社に支払うべき金銭の一部として取り扱います。
- (2) 当社は電話、郵便、eメール、インターネット、ファクシミリその他通信手段による旅行契約の申し込みを受け付けます。この場合、契約は申し込み時点で成立しておらず、当社が契約の締結を承諾した旨通知した日の翌日から起算して3日以内に、申込書の提出と申込金のお支払をさせていただきます。この期間内に申込金のお支払がされない場合、当社はお申し込みがなかったものとして取り扱います。

旅行代金の額(お1名様あたり)	お申し込み時の申込金
15万円以上	ご旅行代金の20%
15万円未満	30,000円
10万円未満	20,000円
5万円未満	10,000円

*上記表内の「旅行代金」とは、第9項の「お支払い対象旅行代金」をいいます。

- (3) お申し込みの段階で、満席、満室その他の事由で旅行の契約締結が直ちにできない場合において、お客様が引き続き契約の締結を希望されるときは、当社はお客様に期限を確認した上でお客様をキャンセル待ちのお客様として登録し、予約可能となるよう、手配努力をすることがあります。この場合でも当社はお申込金を「お預かり金」として申し受けます。但し、当社が予約可能となった旨を通知する前にお客様よりキャンセル待ち登録の解除のお申し出

4. 団体・グループ契約

- (1) 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)を定めて申し込んだ募集型企画旅行契約の締結については、本項の規定を適用します。
- (2) 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は、当該契約責任者との間で行います。
- (3) 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ていただきます。契約責任者は、第26項による第三者提供が行われることについて、構成者本人の同意を得るものとします。
- (4) 当社は、契約責任者が構成者に対して現に負い、または将来負うことが予測される債務については、何ら責任を負うものではありません。
- (5) 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予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。

5. お申し込み条件

- (1) お申し込み時点で18歳未満の方は、親権者の同意書が必要です。
- (2) 旅行開始時点で15歳未満の方は、保護者の同行が必要です。
- (3) 特定のお客様層を対象とした旅行あるいは特定の旅行目的を有する旅行については、年齢、資格、技能その他の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場合があります。
- (4) 慢性疾患をお持ちの方、現在健康を損なっている方、妊娠中の方、身体に障害をお持ちの方、その他特別な配慮を必要とする方は、その旅行の申込時にお申し出ください。(旅行契約成立後に特別な配慮が必要となりました場合は直ちにお申し出ください) 当社は可能かつ合理的な範囲でこれに応じますが、医師の健康診断書や所定のお伺い書を提出していただく場合があります。また、現地事情や関係機関等の状況により、旅行の安全かつ円滑な実施の為 介助者・同伴者の同行などを条件とさせていただくか、あるいは参加をお断りさせていただく場合があります。
- (5) お客様のお申し出に基づき、当社がお客様のために講じた特別な措置に要する費用は、お客様の負担とさせていただきます。
- (6) お客様がご旅行中に疾病、傷害その他の事由により、医師の診断又は治療を必要とする状態になったと当社が判断する場合は、旅行の円滑な実施を図る為 必要な処置をとらせていただきます。これにかかる一切の費用はお客様のご負担になります。
- (7) お客様のご都合による別行動は原則としてできません。ただし、当社が手配旅行契約で別途料金をお支払いいただく条件でお受けすることがあります。
- (8) お客様のご都合により旅行の行程から離脱される場合は、その旨、及び復帰の有無、復帰の予定日時等の連絡が必要です。
- (9) お客様が他のお客様に迷惑を及ぼし、又は募集型企画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には、ご参加をお断りする場合があります。

- (10) お客様が、暴力団員、暴力団関係者その他反社会的存在であると認められる場合は、ご参加をお断りする場合があります。
- (11) お客様が、当社に対して暴力的又は不当な要求行為、取引に關して脅迫的な言動もしくは暴力を用いる行為などを行った場合は、ご参加をお断りする場合があります。
- (12) お客様が、風説を流布し、偽計や威力を用いて当社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。
- (13) その他当社の業務上の都合により、お申し込みをお断りする場合があります。

6. お客様との契約成立時期

- (1) 第3項(1)および(2)の電話による旅行契約のお申し込みの場合、旅行契約は当社が契約締結を承諾し、申込金の受領をした時に成立いたします。
- (2) 第3項(2)の電話以外の郵便その他の通信手段による旅行契約のお申し込みの場合、旅行契約は申込金のお支払い後、当社がお客様との旅行契約を承諾する通知を発送した時に成立いたします。
- (3) 第3項(3)の場合でキャンセル待ちのコースの契約成立はお客様から当該申し込みの撤回の連絡がなく、かつ当社が予約可能となった旨の通知を行った時に成立するものとします。この場合、当社が既にお預かりしている代金は、この時点で正式に受領したものとみなします。
- (4) 当社指定の銀行口座へ旅行代金の振込みがあった場合には、当社の領収書は銀行の発行する振込金受領書をもってかえさせていただきます。

7. 契約書面と最終旅行日程表のお渡し

- (1) 当社は旅行契約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および当社の責任に関する事項を記載した契約書面をお渡しします。契約書面はホームページ、パンフレット、旅行条件書、申込書控え等により構成されます。
- (2) 本項(1)の契約書面を補充する書面として、当社はお客様に、集合時刻、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遅くとも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日前以降の場合、旅行開始日当日までにお渡しすることがあります。お渡し方法には、郵送、eメール、インターネットでのご案内を含みます。

8. 旅行代金のお支払い

旅行代金(申込金を差し引いた残額)は旅行開始日の前日から起算してさかのぼって21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21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らが指定する期日までにご旅行代金全額をお支払いいただきます。

また、当社とお客様が第27項に規定する通信契約を締結しない場合であっても、お客様が提携カード会社の会員である場合で、お客様の承諾がある時は、提携会社のカードよりお客様の署名無くして旅行代金(申込金、追加代金として表示したものを含みます。)や第16項に規定する取消料・違約料、第12項に規定されている追加代金及び第15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。本項の定めにかかわらず、航空運賃変動型プランの旅行代金は、当社の契約承諾を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。

9. お支払い対象旅行代金

お支払い対象旅行代金とは、募集広告等に旅行代金として表示した

金額に追加代金として表示した金額を加え、割引代金として表示した金額を差し引いた金額をいいます。この合計金額は第3項の「申込金」、第16項(1)①「取消料」、同16項(1)②「違約料」、第23項の「変更補償金」の額の算出の際の基準となります。

10. 旅行代金に含まれるもの

- (1) 旅行日程に明示した運送機関の運賃・料金(注釈のない限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の添乗員経費、団体行動に必要な心付け
 - (3) その他 ホームページ、パンフレットにおいて、旅行代金に含まれる旨表示したもの
- * 上記費用はお客様の都合で一部利用されなくても払い戻しいたしません。

11. 旅行代金に含まれないもの

前10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します。

- (1) 超過手荷物代金(特定の重量・容量・個数を超える分について)
- (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、パンフレットに明示した場合を除きます)
- (3) 旅行日程に含まれていない交通費、飲食代等の諸費用及びクリーニング代、電話料等個人的性質の諸費用及びそれに伴う税・サービス料
- (4) 「お客様負担」等旅行代金に含まれていない旨を明示した観光に伴う入場料等
- (5) ご希望者のみがご参加されるオプションツアーの代金
- (6) 傷害、疾病に関する医療費
- (7) 自宅から発着空港等集合・解散地点までの交通費及び旅行開始日の前日、旅行終了日当日等の宿泊費

12. 追加代金及び割引代金

- (1) 第9項でいう「追加代金」は、以下の代金を言います(あらかじめ「旅行代金」の中に含めて表示した場合を除きます)。
 - ア. 1人部屋を使用される場合の追加代金
 - イ. ホテルまたは部屋タイプの変更のための追加代金
 - ウ. 「食事なし」コース等を基本とする「食事付き」コース等との差額代金
 - エ. ホテルの宿泊延長のための追加代金
 - オ. 航空会社のご指定希望をお受けした場合の追加代金
 - カ. 航空座席のクラス変更に要する運賃差額
 - キ. その他ホームページ、パンフレット等で「〇〇追加代金」と称するもの
- (2) 第9項でいう「割引代金」は、以下の代金を言います。
 - 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(あらかじめ、割引後の旅行代金を設定した場合を除きます)。

13. 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・宿泊機関等のサービスの提供の中止、官公署の命令、当初の運航計画によらない運送サービスの提供(遅延、目的地空港の変更等)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にやむを得ないときは、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。

14. 旅行代金の額の変更

当社は旅行契約締結後には、次の場合を除き旅行代金及び追加代金、割引代金の変更は一切いたしません。

- (1) 利用する輸送機関の運賃、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改訂されたときは、その改訂差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) 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。
- (3) 第13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、違約料その他既に支払い、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・部屋その他の諸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だけ旅行代金を変更します。
- (4) 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、旅行契約の成立後に当社の責任に帰すべき事由によらず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。

例えば、複数でお申込み頂いたお客様の一方が契約を解除したために他のお客様がお一人部屋利用となったときは、契約を解除したお客様から取消料を申し受けるほか、お一人部屋を利用するお客様からお一人部屋追加代金を申し受けます。

- b. 第14項 (1) に基づき、旅行代金が増額改訂されたとき。
 - 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により旅行の安全かつ円滑な実施不可能となり、又は、不可能になる恐れが極めて大きいとき。
 - d. 当社がお客様に対し、第7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できなかったとき。
 - e. 当社の責に帰すべき事由によりホームページ、パンフレット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。
- オ. 当社は本項「(1) ①ア、イ、ウ」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、払い戻しをいたします。取消料が申込金で賄えないときは、その差額を申し受けます。また本項「(1) ①エ」により旅行契約が解除されたときは既に受理している旅行代金（または申込金）を全額払い戻しいたします。

●取消料

旅行契約締結後、お客様のご都合により契約を解除する場合、旅行代金に対してお客様お1人様につき以下に定める取消料をいただきます。なお、複数人数のご参加で、一部のお客様が契約を解除される場合には、ご参加のお客様から運送・宿泊機関等の（1台・1室あたりの）ご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

1. 募集型企画旅行契約（次項に掲げる旅行契約を除く。）

旅行契約の解除期日	取消料
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって20日～8日前まで（注1）	旅行代金の20%
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって7日～2日前まで	旅行代金の30%
旅行開始日の前日	旅行代金の40%
旅行開始日当日	旅行代金の50%
旅行開始後の解除または無連絡不参加	旅行代金全額

2. 航空会社が販売する航空券と同一の取引条件による航空券を利用する募集型企画旅行契約（航空会社が広く消費者に向けて販売する正規運賃または正規割引運賃の航空券と同一の取引条件による航空券を利用する旅行で、当該航空券が利用されること、航空会社の名称並びに航空券取消条件及び航空券取消料等の金額を契約書面に明示したコースは、下記取消料となります）

旅行契約の解除期日	取消料
旅行契約締結後に解除する場合	旅行契約解除時の航空券取消料等の額
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって20日～8日前まで（注1）	旅行代金の20%又は旅行契約解除時の航空券取消料とのいずれか大きい額
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって7日～2日前まで	旅行代金の30%又は旅行契約解除時の航空券取消料とのいずれか大きい額
旅行開始日の前日	旅行代金の40%又は旅行契約解除時の航空券取消料とのいずれか大きい額

15. お客様の交替

- (1) お客様は、当社の承諾を得て、旅行契約上の地位を、お客様が指定した第三者に譲渡することができます。この場合お客様には、新たに旅行契約を希望する方の申し込みに必要な事項をお申し出の上、取消料と同額以内の手数料をお支払いいただきます。なお当社は業務上の都合があるときは、お客様の交替をお断りする場合があります。
- (2) 旅行契約上の地位の譲渡は、当社が承諾しかつ手数料を受理したときに効力を生ずるものとし、以後、旅行契約上の地位を譲り受けた第三者がお客様から旅行契約に関する一切の権利及び義務を継承することになります。

16. 旅行契約の解除・払い戻し

(1) 旅行開始前

①お客様の解除権

ア. お客様は次に定める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、お申し込みの営業所の営業時間内でお受けいたします。（お申し出の期日により取消料の額に差が生じることもありますので、お申し込みの営業所の営業日、営業時間、連絡先等はお客様自身でもお申し込み時点で必ずご確認ください。営業時間終了後に着信したファクシミリ・Eメール等は、翌営業日の受付となります。

イ. 旅行契約成立後にコース又は出発日を変更された場合も下記取消料の対象となります。

ウ. 各種ローンの取り扱い手続き上の事由により、旅行契約解除の場合も上記の取消料の対象となります。

エ. お客様は次の各項に該当する場合は、取消料なしで旅行契約を解除できます。

- a. 第13項に基づき、旅行契約内容が変更されたとき。ただし、その変更が第23項別表左側に掲げるもの、その他重要なものである場合に限りします。

旅行開始日当日	旅行代金の50%又は旅行契約解除時の航空券取消料とのいずれか大きい額
旅行開始後の解除または無連絡不参加	旅行代金全額

注1) 日帰り旅行は10～8日前まで

※上記表内の「旅行開始後」は下記の通りとします。

- ・添乗員、当社の使用人または代理人が受付を行う場合は、その受付完了時
- ・添乗員等による受付が行われない場合、最初の運送サービスが航空機であるときは、乗客の身が入場できる飛行場構内における手荷物検査等の完了時
- ・上記において、お客様のご都合によりご旅行当日に手荷物検査等の受付終了時刻に間に合わなかった場合は、受付が不可能となった時点（当該航空会社のチェックインカウンターの受付締め切り時など）以降を「旅行開始後」とみなします。

②当社の解除権

- ア. お客様が第8項に規定する期日までに旅行代金を支払われな
ときは、当社は旅行契約を解除することがあります。このとき
は、本項「(1)①ア」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。
- イ. 次の項目に該当する場合は、当社はおお客様に理由を説明して旅
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. お客様が病気、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。
 - c. お客様が他のおお客様に迷惑を及ぼし、又は団体行動の円滑な
実施を妨げるおそれがあると認められたとき。
 - d. 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。
 - e. お客様の人数がホームページ、パンフレットに記載した最少
催行人員に満たないとき。この場合は、旅行開始の前日から
起算してさかのぼって13日目にあたる日より前（日帰り旅行
は3日目に当たる日より前）に旅行中止の通知をいたします。
 - f. スキーを目的とする旅行における降雪量の不足のように、当
社があらかじめ明示した旅行実施条件が成立しないとき、あ
るいはそのおそれが極めて大きいとき。
 - g. 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によ
りホームページ、パンフレット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。
 - h. お客様が暴力団員、暴力団関係者、その他反社会的勢力であ
ると判明したとき。
- ウ. 当社は前「ア」により旅行契約を解除したときは、既に收受
している旅行代金（又は申込金）から違約金を差し引いて
払い戻しいたします。
- エ. 当社は前「イ」により旅行契約を解除したときは、既に收受
している旅行代金（又は申込金）を全額払い戻しいたします。

(2)旅行開始後の解除・払い戻し

①お客様の解除・払い戻し

- ア. お客様のご都合により旅行契約を解除又は一時離脱された
場合は、お客様の権利放棄とみなし、一切の払い戻しはい
たしません。

イ. お客様の責に帰さない事由によりホームページ、パンフレ
ット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、当該不可能になった旅行サービス提供にか
かわる部分の契約を、取消料を支払うことなく一部解除す
ることができます。この場合、当社は旅行代金のうち、不
可能になった当該旅行サービスの提供にかかわる部分に相当
する代金をお客様に払い戻しいたします。ただし、その事
由が当社の責に帰さない場合は、お客様がいまだその提供
を受け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の提供者に支払い又はこれから支払う
べき取消料・違約金その他の名目による費用を差し引いて
払い戻しいたします。

②当社の解除・払い戻し

- ア. 次の項目に該当する場合は、当社はおお客様に理由を説明し
て旅行契約の一部を解除することがあります。
- a. お客様が病気、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認められるとき。
 - b. 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、これらの者または同
行の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、当該旅行の安全かつ円滑な実施を妨げる
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
により 旅行の継続が不可能になったとき。
 - d. お客様が暴力団員、暴力団関係者、その他反社会的勢力で
あると判明したとき。
- イ. 本項「(2)②ア」に記載した事由でおお客様又は当社が契約を
解除したときは、契約を解除したためにその提供を受け
られなかった旅行サービスの提供者に対して、取消料、違約
料その他の名目で既に支払い、又は支払わなければならない
費用があるときは、これをおお客様の負担とします。この
場合、当社は旅行代金のうち、お客様がいまだその提供
を受けていない旅行サービスに関わる部分の費用から、当社
が当該旅行サービス提供者に支払い又はこれから支払うべ
き取消料・違約料その他の項目による費用を差し引いて払
い戻しいたします。
- ウ. 本項「(2)②ア」のa、cに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負担で出発地に戻る
ための必要な手配をいたします。
- エ. 当社が本項「(2)②ア」規定に基づいて旅行契約を解除し
たときは、当社とおお客様との間の契約関係は、将来に向か
つてのみ消滅します。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。

(3)旅行代金の払い戻しの期間

当社は、第14項2)の規定により旅行代金を減額したとき、お客様
もしくは当社が旅行契約を解除し払い戻すべき金額が生じたとき
は、旅行開始前の解除による払い戻しにあっては、解除の翌日か
ら起算して7日以内に、旅行代金の減額又は旅行開始後の解除に
よる払い戻しにあってはホームページ、パンフレットに記載した
旅行終了日の翌日から起算して30日以内におお客様に対し当該料
金を払い戻しいたします。

(4)本項(3)の規定は、第19項(当社の責任)又は第21項(お客様の責任
で規定するところにより、お客様又は当社が損害賠償請求権を行
使することを妨げるものではありません。

(5)お客様は出発日より1ヶ月以内に払い戻しをお申し出ください。

(6)クーポン券類の引き渡し後の払い戻しについては、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、旅行代金の払い戻しができないことがあります。

17. 旅程管理

当社は、旅行の安全かつ円滑な実施を確保することに努力し、お客様に対し次に掲げる業務を行います。ただし、第18項(1)の添乗員が同行しないコースの場合には、この限りではありません。

- (1) お客様が旅行中、旅行サービスを受けることができないおそれがあると認められるときは、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。
- (2) 本項(1)の措置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。この際、旅行日程を変更するときは、変更後の旅行日程が当初の旅行日程の趣旨にかなうものとなるよう努めます。また、旅行サービスの内容を変更するときは、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となるよう努めることなど、契約内容の変更を最小限にとどめるよう努力します。
- (3) 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、これが当社の責に帰すべき事由によるべきものでないときは、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わなければなりません。

18. 添乗員

- (1) 添乗員同行の有無はホームページ、パンフレット等に明示します。添乗員が同行しないご旅行においては、お客様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いたしますので、旅行サービスの提供を受けるための手続きはお客様ご自身で行っていただきます。(悪天候などお客様の責に帰すべき事由によらず旅行サービスの提供が受けられなくなった場合の当該部分の代替サービスの手配や手続きを含む)交通機関等のサービス提供の中止やお客様のご都合で、急遽ご旅行を取りやめにする場合は、速やかに当社(連絡先は最終日程表に明示)に連絡をお願いいたします。なお当社が休業日、または営業時間外で連絡が不可能な場合には、ご自身で残りの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いたします。取消連絡・取消処理をされなかった場合は権利放棄したことになり一切の返金を受けられないこととなりますのでご注意ください。
- (2) 添乗員の同行するご旅行においては全日程に添乗員が同行し、第17項に掲げる旅程管理業務その他当該旅行に付随して当社が必要と認める業務を行います。添乗員の業務は原則として、8時から20時までといたします。添乗員には、労働基準法の定めからも勤務中一定の休憩時間を適宜取得させることが必要です。お客様各位のご理解とご高配をお願い申し上げます。
- (3) 現地係員が案内するご旅行においては、添乗員は同行しませんが、旅行を安全かつ円滑に実施するための必要な業務及びその他当社が必要と認める業務の全部または一部を行います。
- (4) お客様は、旅行開始から旅行終了までの間、募集型企画旅行参加者として行動していただくときは、自由行動時間中を除き、旅行を安全かつ円滑に実施するための当社の指示に従っていただきます。

19. 当社の責任

- (1) 当社は募集型企画旅行契約の履行に当たって、当社又は当社の手配代行者の故意または過失により、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。(損害発生の翌日から起算して2年以内に当社に対して通知があった場合に限りです)。

手配代行者とは、当社が旅行先において、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、ホテル等)の手配を当社に代わって行うもの(現地手配会社)をいいます。

- (2) 当社又は当社の手配代行者が手配した運送・宿泊機関等の旅行サービス提供機関の故意、過失により、お客様に損害を与えたときは、当該旅行サービスの提供機関の責任となります。
- (3) お客様が次に例示するような当社又は当社の手配代行者の関与し得ない事由により、損害を被られた場合は、当社は本項(1)の責任を負いません。
 - ア. 天災地変、戦乱、暴動又はこれらのために生じる旅行日程の変更もしくは旅行の中止
 - イ. 運送・宿泊機関等のサービス提供の中止、又はこれらのために生じる旅行日程の変更もしくは旅行の中止
 - ウ. 官公署の命令、伝染病による隔離又はこれらによって生じる旅行内容の変更・旅行の中止
 - エ. 自由行動中の事故
 - オ. 食中毒
 - カ. 盗難・詐欺等の犯罪行為
 - キ. 運送機関の遅延・不通・スケジュール変更・経路変更など又はこれらによって生じる旅行日程の変更・目的地滞在時間の短縮
 - ク. 運送・宿泊機関等の事故、火災によりお客様が被られた損害
 - ケ. その他、当社の関与しえない事由
- (4) 手荷物について生じた本項(1)の損害につきましては、本項(1)の規定にかかわらず、損害発生の翌日から起算して14日以内に当社に申し出があった場合に限り、旅行者1名につき15万円を限度に(当社又は当社の手配代行者に故意又は重大な過失がある場合を除きます)賠償いたします。

20. 特別補償

- (1) 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急激な外来の事故により、その生命、身体に被られた一定の損害につきましては旅行者1名につき死亡補償金(1,500万円)、入金見舞金として(2万円~20万円)、通院見舞金(通院日数3日以上、1万円~5万円)を、手荷物にかかる損害賠償金(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)を支払います。なお、手荷物の損害に対して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。
- (2) 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ぬ日(無手配日)については、その旨ホームページ、パンフレット、旅行日程表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。
- (3) 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、故意の法律違反、法令に違反するサービス提供の受領、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(ピッケル、アイゼン、ザイル、ハンマー等の登山用具を使用するもの)、リュージュ、ボブスレー、スカイダイビング、ハンググライダー搭乗、超軽量動力機(モーターハンググライダー、マイクロライト機、ウルトラライト機等)搭乗、ジャイロプレーン搭乗そ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。
- (4) 当社は、現金、有価証券、クレジットカード、クーポン券、免許証、預金証書・貯金証書(通帳及び現金支払機用カードを含む)、貴重品、撮影済みのフィルム、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除外品については、損害補償金を支払いません。

- (5)当社が本項(1)に基づく補償金支払い義務と前項により損害賠償義務を重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・損害賠償義務とも履行されたものといたします。
- (6)お客様が募集型企画旅行の行程から、復帰の有無及び復帰の予定日時との連絡なしに離団された場合で、当該離団中にお客様が被らされた損害については、募集型企画旅行参加中の事故とみなされないことから補償金及び見舞金を支払いません。

2.1. お客様の責任

- (1)お客様の故意、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が損害を受けた場合は、当社はお客様から損害の賠償を申し受けます。
- (2)お客様は当社と募集型企画旅行契約を締結するに際して、当社から提供された情報を活用し、お客様自身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に努めなければなりません。
- (3)お客様は、旅行開始後において契約書面記載の旅行サービスを円滑に受領するため、契約書面と異なる旅行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、当社の手配代行者又は、当該サービスの提供機関に申し出なければなりません。
- (4) 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、これが当社の責に帰すべき事由によるものではないときは、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わなければなりません。
- (5) 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。

2.2. オプションツアーおよび情報提供

- (1)当社の募集型企画旅行参加中のお客さまを対象として、別途の旅行代金を収受して当社が企画・実施するオプションツアーの第20項(特別補償)の適用については、当社は、主たる旅行契約の一部として取り扱います。当社企画・実施のオプションツアーはホームページ、パンフレット等で「企画者:当社」と明示します。
- (2)オプションツアーの企画・実施者が当社以外の現地法人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は、当社は、当該オプションツアーに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、同項の規定に基づき補償金、見舞金を支払います。
- (ただし、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、かつその旨を確定書面等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催行にかかわる企画・実施者の責任及びお客様の責任は、すべて、当該オプションツアーを催行する現地法人及び当該企画・実施者の定めによります。
- (3)当社は、ホームページ、パンフレット等で「単なる情報提供」として可能なスポーツ等を記載した場合、その旨を明示します。この場合、当社は、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、第20項(特別補償)の規定は適用します(ただし、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、かつその旨を確定書面等に記載した場合を除きます)が、それ以外の責任は負いません。

(ただし次の①②規定する変更を除きます)は、第9項で定める「お支払い対象旅行代金」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、当該変更事項について当社に第19項(1)の規定に基づく責任が発生することが明らかな場合には変更補償金としてではなく、損害賠償金の全部または一部として支払います。

- ①次に掲げる変更の場合は、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・部屋その他の諸設備の不足(いわゆるオーバーブッキング)が発生したことによる変更の場合は変更補償金を支払います。
- ア. 旅行日程に支障をもたらす悪天候・天災地変
イ. 戦乱
ウ. 暴動
エ. 官公署の命令
オ. 欠航、不通、休業等運送・宿泊機関等のサービス提供の中止
カ. 遅延、運送スケジュールの変更等当初の運航計画によらない運送サービスの提供
キ. 旅行参加者の生命又は身体の安全確保のために必要な措置
- ②第16項の規定に基づき旅行契約が解除されたときの当該解除された部分にかかわる変更の場合、当社は変更補償金を支払いません。

- (2)本項(1)の規定にかかわらず、当社がひとつの旅行契約に基づき支払う変更補償金の額は、第9項で定める「お支払い対象旅行代金」に15%を乗じて得た額を上限とします。また1件の旅行契約に基づき支払う変更補償金の額が1,000円未満であるとき当社は変更補償金を支払いません。
- (3)当社が本項(1)の規定に基づき変更補償金を支払った後に、当該変更について、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になった場合には、お客様は当該変更にかかわる変更補償を当社に返還しなければなりません。この場合、当社は、同項の規定に基づき当社が支払うべき損害補償の額と、お客様が返還すべき変更補償金の額とを相殺しその残額を支払います。
- (4)当社は、お客様が同意された場合、同等価値以上の物品・サービスの提供をもって、金銭による変更補償金の支払いに代えさせていただきますことがあります。
- (5)ホームページ、パンフレット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た場合においては、当社は変更補償金を支払いません。

●変更補償金

当社が変更補償金を支払う変更	変更補償金の額 1件につき下記の率 X 旅行代金	
	旅行開始日の前日までにお客様へ通知した場合	旅行開始日以降にお客様へ通知した場合
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(レストランを含む)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(変更後の等級及び設備の料金の合計額が契約書面に記載した等級及び設備のそれ下を回った場合に限りです。)	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%

2.3. 旅程保証

- (1)当社は、次表左欄に掲げる契約内容の重要な変更が生じた場合

⑤契約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、景観その他の客室の条件の変更	1.0%	2.0%
⑧上記①～⑦に掲げる変更のうち契約書面のツアー・タイトル中に記載があった事項の変更	2.5%	5.0%

注1)「旅程表」(確定書面)が交付された場合には、「契約書面」とあるのを「旅程表」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「旅程表」の記載内容との間又は「旅程表」の記載内容と実際に提供された旅行サービス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)③又は④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件として取り扱います。

注3)④に掲げる運送機関の会社名の変更については、等級又は設備がより高いものへの変更を伴う場合には適用しません。

注4)④又は⑥若しくは⑦に掲げる変更が1乗車船等又は1泊の中で複数生じた場合であっても、1乗車船等又は1泊につき1件として取り扱います。

注5)⑧に掲げる変更については、①から⑦までの率を適用せず、⑧によります。

24. 旅行条件・旅行代金の基準

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、パンフレットに明示した日となります。

25. 国内旅行傷害保険への加入

病気、けがをした場合、多額の治療費、移送費等がかかることがあります。また、事故の場合、加害者への賠償金請求や賠償金の回収が大変困難な場合があります。これらの治療費、移送費、また死亡・後遺障害等を担保するため、お客様ご自身で十分な額の国内旅行傷害保険にご加入することをお勧めします。

当社にて国内旅行傷害保険へのご加入申込が可能です。詳細を記したパンフレットを用意しておりますのでお問い合わせください。

26. 個人情報の取り扱いについて

旅行申込書にご記入いただく個人情報は、当社は下記に掲げる個人情報の取り扱いに関する基本方針及び個人情報に関して適用される法令を遵守して、適正な管理、利用と保護に万全を尽くします。

(1) 個人情報利用の目的

お客様が、当社のご旅行その他の商品・サービスをご利用いただく際に、当社からお名前、電話番号、住所などお客様の個人情報をお伺いすることがあります。これらは、お客様がご希望される商品、サービスを当社が提供する際に必要となる情報で、それ以外の事項についてもお伺いすることもあります。また、顧客サービスの一環として、いただいた情報を基に当社から旅行商品他の情報を案内させていただく場合もあります。

(2) 個人情報の開示・提供

当社はお客様へ商品、サービスを提供するうえで必要と判断した場合は、お客様からお伺いしたお名前、電話番号、住所等の個人情報を予め当社との間で契約を結んでいる運送機関、宿泊機関、現地手配会社並びに旅行先の免税店、土産物店(お客様の買物等の便宜のため必要な場合のみ)等に開示します。そのほかは次のいずれかの場合を除いて、当社がお客様からお伺いした個人情報

を第三者に開示することはありません。

①お客様が開示に同意している場合

②法令に基づく場合

③人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合

④公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合

⑤国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して、協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合

(3) 情報提供の任意性

いずれの場合でも、個人情報の提供に関しては必要最低限の事項を除いて、お客様ご自身で選択できるものであり、お客様の任意でご提供いただけるものです。なお、お客様からご提供いただけない個人情報の内容によっては、当社の商品、サービスをご利用いただけない場合がありますのでご了承ください。

(4) 相談窓口

個人情報に関するご質問又はご意見は弊社までご連絡ください。

27. 通信契約の旅行条件

当社は、当社が加盟店契約を締結した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、取消料等のお支払いを受けることを条件に、電話、郵便、ファクシミリ、その他の通信手段による旅行の申し込みを受けることがあります。(以下「通信契約」といいます)通信契約による旅行条件も本旅行条件書に準拠いたしますが、一部取り扱いが異なりますので、以下に異なる点のみをご案内いたします。

(1)本項でいう「カード利用日」とは、会員又は当社が旅行契約に基づく旅行代金のお支払い又は払戻債務を履行すべき日を言います。

(2)通信契約による旅行契約は、当社が契約の締結を承諾する旨の通知が会員に到達したときに成立するものとします。

(3)当社は、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旅行代金や取消料等のお支払いを受けます。この場合、旅行代金のカード利用日は、確定した旅行サービスの内容をお客様に通知した日とします。また、契約内容の変更や契約解除等によりお客様が負担することになる費用のカード利用日は、当社が費用等の額をお客様に通知した日とします。ただし、当社が旅行契約を解除したときは、当社が定める期日及び方法により当該費用等をお支払いいただきます。

(4)当社は、お客様の有するクレジットカードが無効である等、お客様が旅行代金、取消料等の一部又は全部を提携会社のカードによって決済できないときは旅行契約の締結をお断り又は旅行契約を解除することがあります。

28. その他

(1)お客様が個人的な案内・買物等を添乗員・現地係員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には、それらの費用はお客様にご負担いただきます。

(2)お客様のご便宜をはかるため土産物店にご案内することがありますが、お買い物に際しましては、お客様の責任で購入していただきます。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。

(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(フレックストラベラー制度)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はいたしません。
- (5) こども及び幼児の旅行代金はコースにより規定が異なります。
- (6) 当社が募集型企画旅行契約により旅程を管理する義務を負う範囲は、各コース日程表に記載している出発空港を出発（集合）してから、当該空港に帰着（解散）するまでとなります。
- (7) 日本国内の空港等から、本項(6)の発着空港までの区間を別途手配した場合は、特に記載のない限りこの部分は募集型企画旅行契約の範囲に含まれません。
- (8) 旅館・ホテル等において、お客様が酒類・料理・その他のサービスを追加された場合は、原則として消費税等の諸税が課せられますのでご了承ください。
- (9) 当社の募集型企画旅行にご参加いただくことにより、航空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20項(1)の責任を負いません。
- (10) お客様のご都合により旅程表に記載された航空便（以下「ご予約便」という）や旅行日程を変更することはできません。
- (11) 交通渋滞など当社の責に帰すべき事由によらずご予約便にお乗り遅れの場合、新たに航空券をご購入いただきます。また、ご予約便の航空運賃・料金等の払い戻しもできません。
- (12) 悪天候などお客様の責に帰すべき事由によらず旅行サービスの受領ができなくなった場合、第16項(2)①のイの規定により、当該旅行サービス対して取消料、違約料等支払うべき費用を差し引いた金額をお客様に払い戻します。ただし、代替サービスの宿泊費・交通費等は、お客様負担となります。

2026年4月1日基準

羽田旅客サービス株式会社

観光庁長官登録旅行業第1927号

(社)日本旅行業協会会員

〒144-0041 東京都大田区羽田空港3-3-2

第1旅客ターミナル4階

TEL 03(5757)8211 FAX 03(5757)8212

<https://www.haneda-hps.co.jp/>

Mail: hnd1@hps-co.jp

----- 旅行取扱店（受託旅行会社） -----