

# 手配旅行取引条件書

羽田旅客サービス株式会社

## 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. 手配旅行契約

- (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)が手配する旅行であり、この旅行に参加されるお客様は当社と手配旅行契約(以下約「旅行契約」といいます)を締結することになります。
- (2) 手配旅行契約とは、当社がお客様の依頼によりお客様のために代理、媒介又は取次ぎをすることにより、お客様が運送・宿泊機関等の提供する運送・宿泊その他のサービス(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、手配することを引き受ける契約をいいます。
- (3) 当社は旅行の手配にあたり、運送・宿泊機関等に支払う運賃・料金その他の費用(以下「旅行費用」といいます)の他、所定の旅行業務取扱料金(以下「取扱料金」といいます)を申し受けます。
- (4) 旅行契約の内容、条件は本旅行条件書、当社旅行業約款手配旅行の部(以下「当社約款」といいます)によります。
- (5) 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、旅行契約に基づく当社の債務の履行は終了します。したがって、運送・宿泊機関等との間で旅行サービスの提供をする契約を締結できなかった場合でも、当社がその債務を果たしたときには、所定の取扱料金をお支払いいただきます。

## 3. 旅行のお申込みと契約の成立時期

- (1) 当社所定の申込書に所定の事項を記入のうえ、申込金を添えてお申込みいただきます。申込金は旅行代金、取消料、取消手数料その他、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) 旅行契約は、当社が契約の締結を承諾し申込金を受理したときに成立します。
- (3) 本項(2)の規定にかかわらず、次の場合は申込金のお支払いを受けることなく、旅行契約は成立します。
  - ① 申込金のお支払いを受けることなく手配旅行契約の締結を承諾する旨を記載した書面をお渡した場合は、当社が当該書面を交付した時点で契約は成立します。ファクシミリ、電子メールの場合はお客様に到達した時点で契約が成立いたします。
  - ② 団体・グループ契約において契約責任者に申込金のお支払いを受けることなく手配旅行契約の締結を主諾する旨を記載した書面をお渡した場合は、当社が当該書面を交付した時点で契約は成立します。
  - ③ 旅行代金と引き換えに当該旅行サービスの提供を受け

る権利を表示した書面(eチケット、ホテルクーポン等を含む)をお渡しする場合、当社が口頭によりお申し込みを承諾した時点で契約は成立します。

- (4) 申込金はおひとりにつき2万円以上全額まで、ピーク時期(4/25~5/5、8/5~8/15、12/20~1/5)のご出発はおひとりさま3万円以上全額までとさせていただきます。ただし、PEX航空券、発券期限付き事前購入型割引航空券、海外発航空券など発券期限のある航空券の場合には、当社が指定する期日までに全額お支払いいただきます。また、出発の14日目にあたる日以降にお申し込みの場合は、申込時点又は当社が指定する期日までに全額をお支払いいただきます。
- (5) お申込みおよび申込書への記入において、氏名(スペル)は旅行に使用されるパスポートの記載通りにお申込みください。

## 4. お申込み条件

- (1) お申込み時点で18歳未満の方は保護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、成年の責任者の出発空港までの付き添いや到着空港への出迎え等が必要となる場合があります。
- (3) 現在健康を損なわれている方、身体に障害のある方、食物アレルギーのある方、妊娠中の方、妊娠の可能性のある方、補助犬使用者の方その他特別な配慮を必要とする方は、その旨を旅行の申込時にお申し出ください。旅行契約成立後にこれらの状態になった場合も速やかにお申し出ください。改めて当社からご案内申し上げますので旅行中に必要とされる措置の内容をお申し出ください。当社は手配先の運送・宿泊機関等にその旨をお伝えします。その際、お客様の状態及び必要とされる措置の内容についてお客様にお伺いし、又は医師の健康診断書を提出していただく場合や書面でそれらを申し出いただく場合があります。お客様からの申し出に基づき、当社がお客様のために講じた特別な措置に関する費用はお客様の負担とさせていただきます。また、手配先の運送・宿泊機関等からお引き受けしかねる旨の申し出があった場合でも、所定の旅行業務取扱料金(手配手数料)を申し受けます。
- (4) お客様が暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係者、暴力団関係企業又は総会屋等反社会的勢力であると認められる場合には、ご参加をお断りする場合があります。
- (5) お客様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場合には、ご参加をお断りする場合があります。
- (6) お客様が風説を流布し、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場合には、ご参加をお断りする場合があります。
- (7) その他、当社の業務上の都合により、ご参加をお断わりする場合があります。

## 5. 旅行代金のお支払い

- (1) 旅行代金とは、当社が旅行サービスを手配するために、運賃、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所定の旅行業務取扱料金(変更手続き料金及び取消手続き料金を除きます)をいいます。
- (2) 航空券代金とは運賃本体(平日、週末運賃、日本国内、海外アドオン運賃、途中降機運賃、マイルアップ加算額等の合算額等)、付加運賃(燃油サーチャージ等)と空港諸税(空港施設使用料、通行税等)、航空保険料等の合計をいいます。なお、付加運賃、空港諸税、航空保険料は運賃本体と別途にご請求させていただきます。
- (3) 旅行代金は請求書に記載した期日までにしてお支払いいただきます。旅行代金の支払期日は航空券の種類によって異なります。また、ピーク時期や混雑状況など航空会社の予約事情により、急遽発券依頼が入ることもあり、その場合には発券期日が早まります。

## 6. 空港諸税・燃油サーチャージ等のお支払い

- (1) 航空券発券時に徴収となります空港諸税、航空保険料、燃油サーチャージ等は運賃本体には含まれておりません。旅行契約成立時点において確定した金額の日本円換算額を別途お支払いいただきます。なお、徴収額は、ご利用いただく航空券運賃の大人、子供種別に準じます。
- (2) 日本円換算額は旅行契約成立時点で確定します。それ以降の為替相場の変動による追加徴収、返金は致しません。
- (3) 本項(2)の規定にかかわらず、空港諸税、燃油サーチャージ等の新設や増額、減額の場合には当該時点における当社発券レートにて再度空港諸税、燃油サーチャージ等を円換算し、本項(2)で確定した日本円換算額との差額を追加徴収、返金させていただきます。
- (4) 燃油サーチャージの値上げを理由とした解除の場合は所定の取消料、取消手続き料をお支払いいただきます。

## 7. 旅行代金の変更

- (1) 当社は、旅行開始前において、運送・宿泊機関等の運賃・料金の改定、その他の事由により旅行代金の変動が生じた場合は、当該旅行代金を変更することがあります。
- (2) 当社は、旅行サービスを手配するために実際に要した旅行代金とお客様から旅行代金として収受した金額とが合致しない場合は、速やかに旅行代金の清算をさせていただきます。
- (3) お客様が事前に利用航空会社の承諾を得ることなく片道のみ利用された場合、(帰路便を放棄された場合)は、航空会社から片道普通航空運賃、または当該航空券の往復の公示運賃との差額を徴収される場合があります。その場合は、お客様に差額をお支払いいただきます。

## 8. 契約内容の変更

- (1) お客様が、旅行日程、旅行サービス等の旅行契約内容の変更を求めてきた場合、当社は可能な限りその求めに応じます。

- (2) お客様の求めにより契約内容を変更する場合、既に完了した手配を取り消すために運送・宿泊機関等に対して支払う取消料・違約料その他の手配変更に必要な費用はお客様の負担とさせていただきます。
- (3) 上記変更に必要な費用とは別に、変更手続きをすることの対価として当社所定の変更手続き料をお支払いいただきます。

## 9. 旅行契約の解除

- (1) お客様による任意解除  
お客様は下記費用をお支払いいただくことにより、いつでも旅行契約の全部又は一部を解除することができます。ただし、契約の解除は、お申込みいただいた営業所の営業時間内にお申し出ください。お申込みいただいた営業所の営業日、営業時間はお客様自身でもご確認下さい。
  - ①お客様が既に提供を受けた旅行サービスの費用
  - ②お客様がまだ提供を受けていない旅行サービスにかかわる取消料・違約料として運送・宿泊機関等に対して既に支払い、これから支払う費用
  - ③当社所定の取消手続き料
- (2) お客様の責に帰すべき事由による解除  
当社は、お客様が所定の期日までに旅行代金をお支払いされないときは、旅行契約を解除することがあります。この場合、下記費用はお客様負担とさせていただきます。
  - ①お客様が既に提供を受けた旅行サービスの費用
  - ②お客様がまだ提供を受けていない旅行サービスにかかわる取消料・違約料として運送・宿泊機関等に対して既に支払い、これから支払う費用
  - ③当社所定の取消手数料
- (3) 当社の責に帰すべき事由による解除  
当社の責任により旅行サービスの手配が不可能となったときは、お客様は旅行契約を解除することができます。この場合当社は、旅行代金から、お客様が既にその提供を受けた旅行サービスの対価として運送・宿泊機関等に対して既に支払い、またはこれから支払う費用を差し引いてお客様に払い戻しいたします。

## 10. 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手配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。
- (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想される債務または義務については、なんら

の責任を負うものではありません。

- (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、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。
- (6) 当社は、契約責任者から構成者変更のお申し出があった場合、可能な限りこれに応じますが、変更によって生じる旅行代金の増加及び変更に要する費用は、お客様の責任とさせていただきます。

## 11. 当社の責任

- (1) 当社は旅行契約の履行にあたって、当社又は当社の手配代行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(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)。
- (2) 手荷物について生じた本項(1)の損害につきましては、同項の規定にかかわらず、損害発生の翌日から起算して21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または重大な過失がある場合を除きます)賠償いたします。
- (3) 免責事項  
当社はおお客様が天災地変、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、その他の当社又は当社の手配代行者の関与しえない事由(以下に例示)により損害を被ったとき、その損害を賠償する責任を負うものではありません。
  - ①天災地変、戦乱、暴動、航空機の遅延、ストライキ等により出発便が取り消され、または旅行日程が変更された場合
  - ②航空会社の過剰予約受付、(オーバーブッキング)により予約を取り消され、または搭乗を拒否された場合
  - ③お客様が出発(帰路便)の72時間前までに予約の再確認(リコンファーム)及び出発時間の確認を怠ったため予約を取り消され、または航空券が無効になった場合
  - ④お客様が集合時間或はチェックイン時間に遅れ搭乗手続きができなかった場合、もしくは搭乗手続き後に予定便に搭乗できなかった場合
  - ⑤お客様が航空券等の紛失又は盗難に遭った場合
  - ⑥旅券(パスポート)の残存有効期間の不足及び査証(ビザ)の不備の為、日本及び各国の出入国管理法により、搭乗、出入国ができない場合
  - ⑦パスポート記載の名前と航空券記載の名前が違い搭乗を拒否された場合
  - ⑧お客様の都合又は乗り遅れにより予約された予定便に乗れず以降の予約が取り消され、航空券が無効になった場合

## 12. 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、当社はおお客様から損害の賠償を申受けます。

- (2) お客様は当社と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旅行契約の名容について理解するよう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されたときは、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の提供者に申し出なければなりません。
- (4) お客様が事前に利用航空会社の承諾を得ることなく片道のみ利用された場合(帰路便を放棄された場合)は、航空会社から片道普通航空運賃、または当該航空券の往復の公示運賃との差額を徴収される場合があります。その際は、お客様に差額をお支払いいただきます。

## 13. お客様が出発までに実施する事項

- (1) ご旅行に要する旅券・査証・再入国許可及び各種証明書の取得及び出入国書類の作成等はおお客様自身の責任で行っていただきます。ただし当社は所定の料金を申し受け、別途契約とし渡航手続きの一部または全部の代行を行います。この場合当社はお客様ご自身に起因する事由により旅券・査証等の取得が出来なくてもその責任は負いません。
- (2) 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。
- (3) 渡航先(国に又は地域)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ので、お問い合わせください。  
また、外務省「外務省海外安全ホームページ <http://www.pubanzen.mofa.go.jp/>」で確認できます。

## 14. 個人情報保護方針

旅行申込書にご記入いただく氏名、年齢、生年月日、電話番号、メールアドレス、住所、勤務先等の情報は「個人情報」に該当しますので、当社は以下に掲げる個人情報の取扱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、お客様に関する個人情報の適正な管理、利用と保護に万全を尽くします。

- (1) 個人情報利用の目的  
お客様が当社の旅行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。これらは当社が旅行サービスを提供する際に必要となる情報であり、同じ目的でそれ以外の事項についてもお伺いさせて頂くことがあります。
- (2) 個人情報の開示、提供  
当社は、お客様へ旅行サービスを提供する上で必要と判断した場合は、お客様からお伺いしたお名前、住所、電話番号などの個人情報を、予め当社との間で契約を結んでいる航空会社、現地手配会社等の企業、並びに旅行先の免税

店・土産店(お客様の買い物の便宜のために必要な場合のみ)等に開示します。そのほかは、次の場合を除いて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原則としてありません。

- ①情報主体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とき
- ④公衆衛生の向上また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とき
- ⑤国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令に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とき

### (3) 情報提供の任意性

いずれの場合でも、個人情報提供に関しては必要最低限の事項を除いて、お客様自身で選択できるものであり、お客様の任意で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、当社の旅行サービスをご利用いただけない場合があります。

### (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。

## 15. 旅行条件・旅行代金の基準

この旅行条件は2026年4月1日を基準としています。旅行代金の基準日は契約書面に記載します。

## 16. 通信契約による旅行条件

- (1) 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、電子メール、インターネット、ファクシミリによる旅行契約(以下「通信契約」といいます)の締結についてのお申込みを受けております。通信契約による旅行条件も本旅行条件書に準拠しますが、一部取り扱いが異なりますので、以下に異なる点のみご案内いたします。
- (2) 本項でいう「カード利用日」とは、お客様又は当社が旅行契約に基づく旅行代金等のお支払い又は払戻債務を履行すべき日をいいます。
- (3) 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。
- (4) 当社は、提携会社のカードにより所定の伝票に会員の署名なくして旅行代金や取消料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、第14項により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。

- (5) 当社はお客様の有するクレジットカードが無効になる等、お客様が旅行代金・取消料の一部または全部を提携会社のカードによって決済できなくなったときは、旅行開始前に旅行契約を解除することがあります。

## 17. その他

### (1) 旅行代金の返金に関するご注意

当社では、お客様のご都合による取消の場合、及び返金が生じた場合、返金に伴う取扱手数料は、お客様のご負担とさせていただきます。また、金融機関のお客様口座への振込みとさせていただきます。

### (2) 航空会社のマイレージについて

航空会社のマイレージサービスについては、お客様と航空会社との会員プログラムにつき、サービスに関してのお問合せ、登録等はお客様自身で航空会社と行っていただきます。また、マイレージに関する責任は当社では負いかねます。

### (3) 航空会社での無料受託手荷物について

航空会社の受託手荷物については、無料で預れかる手荷物の量に制限があります。制限を超えると、超過手荷物料金が必要です。方面及び航空会社ごとに異なりますので、航空会社等にご確認ください。

### (4) お申し込みのお名前について

お申込のお名前はパスポートのスペル通りをお願いいたします。ご搭乗者氏名のスペルの訂正、大人、子供の種別、性別の修正、旅行者の交替は変更ではなく取消扱いとなり、取消料、取消手数料の対象となりますのでご注意ください。

### (5) 搭乗手続きについて

航空機への搭乗手続きは余裕をもって行ってください。また、予告なしに出発時刻が変更されることがありますので、ご利用航空会社へ出発、搭乗手続き時刻等をご確認ください。

羽田旅客サービス株式会社

〒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

電話 (03) 5757-8211