

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、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ます。2 当社が法令に反せず、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で書面により、旅行者のために代理、媒介又は仲介をする等により旅行者が運送、宿泊機能等の提供を受取る運送、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、手配することを引き受け契約をいいます。2 この約款で「国内旅行」とは、本邦内への旅行をいい、「海外旅行」とは、国内旅行以外の旅行をいいます。3 この約款で「旅行代金」とは、当社が旅行者の手配するために、運賃、宿泊料その他の旅費に相当する対価を支払う費用及び当社所定の旅行業務取扱料金（変更手数料料金及び取消料料金を除きます。）をいいます。4 この部で「通信契約」とは、当社が提携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を支払う権利又は債務を、当該権利又は債務が履行されるべき日以降に別定した提携会社のカード会員規約に従って決済することによって、旅行者があらかじめ承諾した、かつ旅行代金等を第14条第2項又は第5項の規定の方法により支払うことを含む「カード利用」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を含みます。

（手配債務の終了）

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当社の債務は終了します。したがって、満員、休業、条件不適合等の事由により、運送・宿泊機能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も、当社がその義務を果たしたときは、旅行者は、当社に対し、当社所定の旅行業務取扱料金（以下「取扱料金」といいます。）を支払う必要はありません。通信契約を締結した場合においては、カード利用は、当社が運送・宿泊機能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、旅行者に通知したものとします。

（手配サービス）

第4条 当社は、手配旅行契約の履行に当たって、旅行の全部又は一部を本邦内又は本邦外の他の旅行者、手配を業として行う者その他の補助者に代行さ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、当社が別に定める金額の申込みとともに、当社に提出しなければなりません。2 当社と通信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うよう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。3 第1項の申込みは、旅行代金、取消料その他の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ることがあります。
(1) 通信契約を締結しようとする場合であって、旅行者の持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とき。
(2) 旅行者が、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。

（契約成立の特例）

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項の申込みを受領した時に成立するものとします。2 通信契約は、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。

（契約成立の特例）

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、申込金の支払を受けることなく、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。2 前項の規定において、手配旅行契約の成立時期は、前項の書面において明らかにします。

（乗車券及び宿泊サービスの提供）

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を目的とする手配旅行契約であって旅行代金と扱った旅行サービスを提供を受ける権利を表示した書面を交付するものについては、口頭による申込みを受け付けることがあります。2 前項の本社の書面を交付した場合において、当社が手配旅行契約により手配する義務を負う旅行サービスの範囲は、当該契約書に記載するところによります。

（情報通信の技術を利用する方法）

第11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サービスに関する事項を記載した書面又は契約書の交付に代えて、情報通信の技術を利用する方法により当該書面に記載すべき事項（以下これを「記載事項」といいます。）を提出したときは、旅行者の使用に係る通信機器に備えられたファイルに記載事項を記録されたことを確認します。2 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、当社の使用に係る通信機器に備えられたファイル（専ら当該旅行者の使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。2 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、既に完了した手配を履行する旨に運送・宿泊機能等に関する取消料、違約料その他の手配に必要とする費用を負担するほか、当社に対し、当社所定の変更手数料金を支払わなければなりません。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ものとします。
(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。2 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、既に旅行者に提供を受ける旅行サービスの対価として、又はまだ提供を受けていない旅行サービスに係る取消料、違約料その他の運送・宿泊機能等に対して既に支払い、又はこれから支払わなければならない費用を負担するほか、当社に対し、当社所定の取消料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りません。

（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いとき。
(2) 通信契約を締結した場合であって、旅行者の持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くなったとき。
(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、まだ提供を受けていない旅行サービスに係る取消料、違約料その他の運送・宿泊機能等に対して既に支払い、又はこれから支払わなければならない費用を負担するほか、当社に対し、当社所定の取消料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りません。

（当社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。2 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、旅行者が既に提供を受けた旅行サービスの対価として、運送・宿泊機能等に対して既に支払い、又はこれから支払わなければならない費用を除いて、既に受取った旅行代金を旅行者に払い戻します。3 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

なければなりません。2 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信憑への旅行者の署名なくして旅行代金の支払いを受けず、この場合において、カード利用日は、当社が確定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。3 当社は、旅行開始前において、運送・宿泊機能等の運賃・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。4 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。5 当社は、旅行者と通信契約を締結した場合であって、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生じたときは、当社は、提携会社のカードにより所定の信憑への旅行者の署名なくして当該費用を支払うことができず、この場合において、カード利用日は旅行者が当社に支払うべき費用等の額又は当該旅行代金を支払った日とします。また、当該旅行者に通知した日とします。ただし、第14条第1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、当社の定める期日までに、当社の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。
(旅行代金の精算)
第17条 当社は、当社が旅行サービスを手配するために、運送・宿泊機能等に対して支払った費用で旅行者の負担すべきもの及び取扱料金（以下「精算旅行代金」といいます。）と旅行代金として既に受取った金額とが合致しない場合において、旅行終了後、次項及び第3項の定めるところにより運賃の精算を行います。2 精算旅行代金と旅行代金として既に受取った金額とを比べると、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。3 精算旅行代金と旅行代金として既に受取った金額とを比べると、当社は、旅行者に対する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18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任意の代表者（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、本章の規定を適用します。
(契約責任者)
第19条 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ません。また、当該団体・グループに係る旅行業務の締結に関する取次及び第22条第1項の業務は、当該契約責任者との間で行います。2 契約責任者は、当社が定める期日までに、構成者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りません。3 当社は、契約責任者が構成者に対して現にない、又は将来負うことが予測される債務は、旅行者については、何らの責任を負うものではありません。4 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、あらかじめ契約責任者が選出した構成者を契約責任者とみなします。

（契約成立の特例）

第20条 当社は、契約責任者と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、申込金の支払を受け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。2 前項の規定に基づき申込金の支払いを受けず、手配旅行契約を締結する場合には、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、当社が当該書面を交付した時に成立するものとします。

（構成者の変更）

第21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。2 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、構成者に帰属するものとします。
(添乗サービス)
第22条 当社は、契約責任者からの求めにより、団体・グループに添乗員を同行させ、添乗サービスを提供することができます。2 添乗員が添乗サービスの内容は、原則として、あらかじめ定められた旅行日程上、団体・グループの旅行サービスを提供しない業務とします。3 添乗員が添乗サービスを提供する時間等は、原則として、8時から20時までです。4 当社が添乗サービスを提供するときは、契約責任者は、当社に対し、所定の添乗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させた者（以下「手配提供者」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任を負います。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ときは限りません。2 旅行者が突然死地、戦乱、暴動、運送・宿泊機能等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令その他の当社又は手配提供者の過失し得ない事由により損害を被ったときは、当社は、前項の損害を除き、その損害を賠償する責任を負うものではありません。3 当社は、手荷物として生じた第1項の損害については、同項の規定にかかわらず、損害発生の日から起算して、国内旅行においては14日以内、海外旅行においては21日以内当社に対して通知があったときに限り、旅行者1名につき15万円を限度（当社に故意又は重大な過失があった場合を除きます。）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が損害を被ったときは、当該旅行者は、損害を賠償しなければなりません。2 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、旅行者の健康維持その他の手配旅行契約の履行に役立つよう努めなければなりません。3 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内容と異なる旨の連絡を、万が一契約責任者以外の旅行者サービス提供担当者へ行ったときは、旅行者にたいし、速やかにその旨を当社、当社の手配提供者又は当該旅行者サービス提供者に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がある場合）

（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（東京都港区赤坂4丁目2番10号赤坂3センタービル）の保証社員になっております。2 前項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關し、前項と一般社団法人全国旅行業協会に供託している弁済業務保証金から 債権に關するまで弁済を受けることができます。3 当社は、旅行業務法第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担保金を納付しておりますので、同法第7条第1項に基づく営業保証金は供託しておりません。

(4) その他当社の業務上の都合があるとき。5 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より引き受けた旅行業務（以下「受託業務」といいます。）の内容、渡航手続代行契約の額、その収受の方法、当社が責任者の他も必要事項を記載した書面を交付します。6 当社は、あらかじめ旅行者の承諾を得て、前項の書面の交付に代えて、情報通信の技術を利用する方法により当該書面に記載すべき事項（以下これを「記載事項」といいます。）を提出したときは、旅行者の使用に係る通信機器に備えられたファイルに記載事項を記録されたことを確認します。7 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、当社の使用に係る通信機器に備えられたファイル（専ら当該旅行者の使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5条 当社は、受託業務を行うに当たって知り得た情報に他者に漏らすことのないようにいたします。
(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。2 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「渡航手続書類等」といいます。）を当社に提出しなければなりません。3 当社が、受託業務を行うに当たって、本邦の官公署、在外日本公館その他の旅行者、手荷物、査証料、委託料その他の料金を以下「査証料等」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証料等を支払わなければならないとします。

（受託業務の履行）

2 受託業務を行うに当たって、郵送費、交通費その他の費用が負担されたときは、旅行者は、当社が定める期日までに当社に対して当該費用を支払わなければならないとします。
(契約の解除)
第7条 当社は、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。2 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書類等を提出しないとき。
(2) 旅行者が、旅行者から提出された渡航手続書類等に不備があると認めるとき。
(3) 旅行者が、渡航手続代行料金、査証料等又は前条第4項の費用を所定の期日までに支払われないとき。
(4) 旅行者が前条第4項第1号から第3号までのいずれかに該当することが判明したとき。

（旅行代金の返戻）

第8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、旅券、査証又は入国許可（以下「旅券等」といいます。）を取得できなかった場合、旅客又は当社が原因として、前2項の規定に基づいて渡航手続代行契約が解除されたときは、旅行者は、既に支払った査証料等及び前条第4項の費用を負担するほか、当社に対し、当社が既に受託業務に係る渡航手続代行料金を支払わなければならないとします。
(当社の責任)
第8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を負います。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ときは限りません。2 当社は、渡航手続代行契約により、実際に旅行者が旅券等を取得できること及び関係国への入国が許可されることを保証するものではありません。したがって、当社が責任を負べき事由によらず、旅行者が旅券等を取得できず、又は関係国への入国が許可されなかったとしても、当社は、その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、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ます。2 当社が法令に反せず、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、当社が相談に対する旅行業務取扱料金（以下「相談料金」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な助言
(2) 旅行者の計画の作成
(3) 旅行に必要な書類の見取り
(4) 旅行代金と運送・宿泊機能等に関する情報提供
(5) その他旅行者に必要な助言及び情報提供

（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りません。2 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。3 当社は、前2項の規定にかかわらず、申込書の提出を受けることなく電話、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あります。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。

（契約の成立）

第4条 当社が作成した旅行の計画に記載した運送・宿泊機能等については、実際に手配が可能であることを保証するものではありません。したがって、契約等の事由により、運送・宿泊機能等との間で当該機能が提供される運送、宿泊その他の旅行に関するサービスの提供を受ける契約を締結できなかったとしても、当社は、その責任を負うものではありません。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。
(5) 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。
(6) その他当社の業務上の都合があるとき。

（情報料）

第5条 前条第2条に掲げる業務を行ったときは、旅行者は、当社に対し、当社が定める期間までに、当社所定の相談料金を支払わなければならないとします。
(契約の解除)
第6条 当社は、旅行相談契約を締結しようとする旅行者は、当社が定める期日までに、当社所定の相談料金を支払わなければならないとします。
(当社の責任)
第7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を負います。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ときは限りません。2 当社は、当社が作成した旅行の計画に記載した運送・宿泊機能等について、実際に手配が可能であることを保証するものではありません。したがって、契約等の事由により、運送・宿泊機能等との間で当該機能が提供される運送、宿泊その他の旅行に関するサービスの提供を受ける契約を締結できなかったとしても、当社は、その責任を負うものではありません。

一般社団法人 全国旅行業協会 保証社員