

# 海外募集型企画旅行



## 「旅行条件書」 「旅のご案内とご注意」

お申し込みの際には、必ずこの「旅行条件書」および「旅のご案内とご注意」を事前にご確認ください。

請求コード WA-2D529-951

# ANAセールス株式会社

● 1 募集型企画旅行契約

- (1) この旅行は、ANAセールス株式会社(以下「当社」といいます。)が企画・募集・実施するものであり、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、募集パンフレットまたはホームページ(以下「契約書面」といいます。)\*本旅行条件書\*ご出発前にお渡しする最終の旅行日程表と称する確定書面および当社旅行業約款募集型企画旅行契約の部(以下「約款」といいます。)\*によります。ただし、海外発着のものは、当社特定海外旅行旅行業約款募集型企画旅行契約の部によります。
- (3) 日程中に3泊以上のクルーズを含む旅行(日本発着時に船舶を利用する旅行を除きます。)\*であって、パンフレット上にその旨記載した旅行については、当社クルーズ船を利用する海外旅行に使用する旅行業約款募集型企画旅行契約の部(以下「当社クルーズ約款」といいます。)\*によります。
- (4) 当社は、お客様が当社の定める旅行日程にしたがって、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、旅程管理することを引き受けます。
- (5) 当社が旅行契約により旅程を管理する義務を負う範囲は、日本出発のものについては、最終の旅行日程表に記載している発着空港を(集合)してから、当該空港に帰着(解散)するまでになります。海外発着のものについては、最終の旅行日程表でご案内した海外での集合場所に集合してから、海外の解散場所で解散するまでになります。
- (6) 日本国内の空港から本項(5)の発着空港までの区間を、契約書面に記載の追加料金(または無料)で利用する場合には、この部分も旅行契約の範囲に含まれます。

● 2 旅行契約のお申し込み・ご予約

- (1) ①当社、②旅行業法で規定された「受託営業所」(以下①②をあわせて「当社」といいます。)\*のそれぞれにおいて、ご来店、電話、郵便、ファクシミリ、Eメールおよびその他の方法にて、お客様からの旅行契約のお申し込みまたはご予約を承ります。
- (2) 当社らは、同一コースにて、同時に参加しようとする複数のお客様が責任ある代表者(以下「契約責任者」といいます。)\*を定めてお申し込みいただいた場合、当社らは、特約を結んだ場合を除き、契約責任者が当該団体を構成するお客様(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、当該団体に関す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。この場合契約責任者は、当社らが定める日までに、構成者の名簿を当社らにご提出いただけます。なお、当社らは、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または義務については、何らの責任を負うものではありません。また、当社らは、契約責任者が当該団体に同行しない場合、旅行開始後においては、あらかじめ契約責任者が選任した構成者を契約責任者とみなします。
- (3) ご来店の場合、当社所定の旅行申込書に所定の事項を記入し、後記の申込金を添えてお申し込みいただきます。
- (4) 当社らは電話、郵便、ファクシミリ、Eメールおよびその他の通信手段による旅行契約のお申し込みを受け付ける場合があります。この場合、契約はご予約の時点で成立にはならず、当社らご予約の承諾の旨を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いまたは会員番号(クレジットカード番号)を通知していただきます。この期間内に、申込金を提出されない場合、または会員番号(クレジットカード番号)を通知しない場合、当社らはお申し込みがなかったものとして取り扱います。
- (5) お申し込みの段階で、満席、満室その他の事由で旅行契約の締結が直ちにできない場合は、当社らは、お客様に承諾を得て、お客様が待ち予約の状態でお待いただける期限を確認したうえで、お客様を待ち予約のお客様として登録し、ご予約が可能になるよう、手配努力する場合があります。この場合当社らは申込金をお預かりし、当社らご予約が可能になった旨を通知した時に、申込金として受領いたします。ただし、「当社らご予約が可能になった旨を通知する前に、お客様より待ち予約登録の解除のお申し出があった場合」または「お待ちになれる期限までに、結果としてご予約できなかった場合」は、当社らは当該申込金を全額払い戻しいたします。

- (6) 本項(5)の場合、手配完了は保証されたものではありません。
- (7) 申込金の額は以下の通りです。なお、申込金は後記する「お支払い対象旅行代金」「取消料」「違約金」のそれぞれ一部または全部として取り扱います。

区分	申込金(お一人様)
旅行代金が50万円以上	100,000円以上 旅行代金まで
旅行代金が30万円以上 50万円未満	50,000円以上 旅行代金まで
旅行代金が15万円以上 30万円未満	30,000円以上 旅行代金まで
旅行代金が15万円未満	20,000円以上 旅行代金まで

ただし、特定期間、特定コースについては、別途募集パンフレットまたはホームページに定めるところによります。上記表内の「旅行代金」とは、第7項の「お支払い対象旅行代金」をいいます。

● 3 お申し込みの条件

- (1) 旅行開始日時点で15歳未満の方のご参加は、保護者の同行を条件にいたします(ただし一部のコースを除きます。)\*。なお、15歳以上20歳未満の方のご参加は、親権者の同意書が必要です。コースによりましては、旅行の安全かつ円滑な実施のために、ご参加をお断りさせていただくか、保護者の同行などを条件にさせていただく場合があります。また、ご参加の場合に、コースの一部についての内容を変更させていただく場合があります。
- (2) 特定のお客様層を対象にした旅行、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、ご参加をお断りする場合があります。
- (3) 旅行をお申し込みの際に、慢性疾患をお持ちの方、現在健康を損なわれている方、妊娠中の方、補助犬使用者の方、おからだの不自由な方などで特別の配慮を必要とする方は、その旨お知らせください。当社は可能かつ合理的な範囲内でこれに応じます。この場合、医師の健康診断書で提出していただく場合があります。また、お客様から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、お客様のご負担になります。なお、妊娠中の方はお客様ご自身の責任においてご参加いただくことを条件にいたします。ただし、妊娠36週以降(出産予定日の4週間以内)の航空機搭乗および出産予定日がはっきりしない場合は、健康診断書の提出が必要です。また、航空機搭乗が予定日の14日以内の場合は、産科医の同伴が必要です。いずれの場合も、現地事情や関係機関などの状況などにより、旅行の安全かつ円滑な実施のために、介護者などの同行などを条件にさせていただくか、コースの一部について内容を変更させていただくか、またはご負担の少ない他の旅行をおすすめするか、あるいはご参加をお断りさせていただく場合があります。
- (4) 当社は、本項(1)(2)(3)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、(3)はお申し出の日から、原則として1週間以内にご連絡します。
- (5) お客様が旅行中に疾病、傷害、その他の事由により、医師の診断または加療が必要と当社が判断した場合は、旅行の円滑な実施を図るため、必要な措置をお取ります。これにかかると一切の費用はお客様のご負担になり、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お支払いいただきます。
- (6) お客様のご都合による別行動は、原則として承れません。ただし、別途条件でお受けすることもあります。
- (7) お客様のご都合により、旅行の行程から離脱する場合には、その旨および復帰の有無、復帰の予定日時などについて、必ず添乗員もしくは係員にご連絡いただきます。
- (8) 他のお客様に迷惑を及ぼし、または団体旅行の円滑な実施を妨げる恐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。
- (9) 通信契約の場合、お客様のクレジットカードが無効であるなど、お客様が旅行代金などを提携会社のカード会員規約にしたがって決済できない時は、お申し込みをお断りする場合があります。
- (10) その他、当社らの業務上の都合がある時には、お申し込みをお断りする場合があります。

● 4 旅行契約の成立時期

- (1) 第2項(3)(4)の場合は、当社らが契約の締結を承諾し、かつ申込金を受領した時点で成立いたします。
- (2) 第2項(5)の場合は、お待ちになれる期限内に契約締結が可能になり、かつこの時点までにお客様より待ち予約登録の解除のお申し出がなく、当社ら契約締結が可能になった旨をお客様に通知し、申込金を受領した時点で成立いたします。
- (3) 電話またはご来店による事前のお申し込みまたはご予約が一切なく、ファクシミリ、電報、テレックス、Eメールおよび郵便などにてお申し込みまたはご予約がなされた場合は、以下の時点で成立いたします。
  - ① 事前に申込金のお支払いがあった時は、当社らが承諾した旨の通知を発した時。
  - ② 事前に申込金のお支払いがない時は、当社らが申込金を受領した後に当社らが承諾した旨の通知を発した時。

● 5 契約書面と最終の旅行日程表のお渡し

- (1) 当社らは、旅行契約成立後速やかにお客様に、旅行の行程、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ます。契約書面は募集パンフレットまたはホームページ、本旅行条件書などにより構成されます。
- (2) 当社らはあらかじめ本項(1)の契約書面を補完する書面として、お客様に、集合時刻・場所、最低限日本発着時に利用する運送機関の名称および便名、宿泊機関などに関する確定情報を記載した最終の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。(原則として旅行開始日の2週間前~7日前にはお渡ししよう努力いたしますが、年末年始やゴールデンウィークなど特定時期出発のコースの一部では旅行開始日の間際にお渡しする場合があります。この場合で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日前にあたる日以降の場合、旅行開始日当日にお渡しする場合があります。なお、お渡し方法は郵送を含みます。
- (3) 当社らは、あらかじめお客様の承諾を得て、旅行の行程、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または確定情報を記載した最終の旅行日程表の交付に代えて、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を提供する場合があります。その場合は、お客様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いたします。
- (4) 本項(3)の場合、お客様の使用す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時は、当社らの使用する通信機器に備えられたファイルに記載事項を記録し、お客様が記載事項を閲覧したことを確認いたします。

● 6 旅行代金のお支払い

旅行代金は、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にお支払いいただきます。

● 7 お支払い対象旅行代金

「お支払い対象旅行代金」とは、募集広告またはパンフレットまたはホームページの価格表示欄に「旅行代金として表示した金額」と「追加料金として表示した金額」の合計金額から「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。この合計金額が「申込金」「取消料」「違約料」「変更補償金」の額を算出する際の基準になります。

● 8 お客様が発発までに実施する事項

- (1) 旅券(パスポート)、査証(ビザ)について旅行に要する旅券(パスポート)、査証(ビザ)の確認、取得はお客様の責任で行っていただきます。ただし、当社らでは所定の料金を申し受け、別途契約として手続きなどの一部代行を行う場合があります。
- (2) 保健衛生について  
渡航先(国または地域)によっては、予防接種証明書の取得が必要な場合がありますので、その確認、取得はお客様の責任で行っていただきます。なお、渡航先の衛生状況や予防接種に関する情報については、厚生労働省「海外旅行者のための感染症情報」ホームページ(<http://www.forth.go.jp>)でご確認ください。
- (3) 海外危険情報について  
渡航先(国または地域)によっては、外務省「海外危険情報」など、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。お申し込みの際に、当社より「海外危険情報に関する書面」をお渡します。また、下記の外務省「外務省海外安全ホームページ」(http://www.anzen.mofa.go.jp)でもご確認ください。

- (4) 渡航先に「海外危険情報」が発出された場合の催行中止について  
旅行のお申し込み後、旅行の目的地に「海外危険情報」が発出された場合は、当社は旅行契約の内容を変更または解除することがあります。外務省の「海外危険情報」が「渡航の是非を検討してください」以上の危険情報が発出された場合は、当社は旅行の催行を中止する場合があります。その場合は旅行代金を全額返金いたします。ただし、当社が安全に対し適切な措置が取られると判断して、旅行を催行する場合があります。この場合に、お客様が旅行を取りやめられる時は、当社は所定の取消料をお支払いいたします。
- (5) 当社は、(1)の業務を行うことで、実際にお客様が渡航書類を取得できることおよび関係国への出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、当社らの責めに帰すべき事由によらず、お客様が渡航書類の取得ができず、または関係国への出入国が許可されなかったとしても、当社らはその責任を負うものではありません。

## ● 9 旅行代金に含まれるもの

- (1) 最終の旅行日程表に明示した航空・船舶・鉄道など利用運送機関の運賃。(コースにより等級が異なります。等級が選択できるコースでは、募集パンフレットまたはホームページに明示いたします。)
- (2) 運送機関の課す付加運賃・料金(燃油サーチャージなど)。
- (3) 最終の旅行日程表に明示した送迎(空港・駅・埠頭と宿泊場所間)、都市間の移動のバス・車などの料金。
- (4) 最終の旅行日程表に明示した観光の料金(バス・車などの料金、ガイド料金、入場料など)。
- (5) 最終の旅行日程表に明示したホテルの宿泊料金および税・サービス料金(募集パンフレット、ホームページなどに特に別途記載のない限り、2名用の部屋に2名様または3名様の宿泊を基準にいたします。)
- (6) 最終の旅行日程表に明示した食事の料金および税・サービス料金。
- (7) 1名様スーツケース1個の手荷物運搬料金(航空機で運搬の場合は1名様1個23kgが目安になっていますが、等級・重量・方面・航空会社によって異なりますので、詳しくは係員におたずねください。)。手荷物の運送は当該運送機関が行い、当社が運送機関に運送委託手続を代行するものです。また、一部の空港・駅・ホテルではポーターがいらないなどの理由により、お客様ご自身で運搬していただく場合があります。また、航空会社の手荷物有料化に伴い一部含まれない場合もございます。
- (8) 添乗員同行コースの添乗員同行費用。
- (9) 団体行動中のチップ。  
上記(1)～(9)の諸費用はお客様のご都合により、一部利用されなくても、原則として払い戻しはいたしません。

## ● 10 旅行代金に含まれないもの

- 第9項のほかは旅行代金に含まれていません。その一部を以下に例示いたします。
- (1) 超過手荷物料金(規定の重量、容量、個数を超える分について)。
- (2) 各航空会社により設定される手荷物運搬料金および、有料の機内食や飲み物代金等および前項(7)における航空会社の定める手荷物の有料分。
- (3) クリーニング代、電報電話料、ホテルのボーイ・メイドに対するチップ、その他追加飲食など個人的性質の諸費用およびそれに伴う税・サービス料金。
- (4) 商品に組み込まれていない傷害、疾病に関する医療費など。
- (5) 渡航手続諸費用(旅券印紙代・査証料・予防接種料金・傷害疾病保険料および渡航手続代行料金)。
- (6) 日本国内の空港施設使用料(ただし、募集パンフレットまたはホームページ上で当社が含んでいる旨を明示した場合を除きます。)
- (7) 旅行の行程中の空港税・出国税・国際旅客航空路料およびこれに類する諸税・料金(日本国内通行税を含む。)(ただし、募集パンフレットまたはホームページ上で当社が含んでいる旨を明示した場合を除きます。)
- (8) 日本国内における自宅から発着空港など集合・解散地点までの交通費、日本国内での宿泊

- 費など。
- (9) 1名様で1部屋を使用される場合の追加代金。
- (10) 希望者のみが参加するオプションツアー(別途料金の小旅行)などの料金。

## ● 11 追加代金と割引代金

第7項でいう「追加代金」および「割引代金」は当社が募集広告またはパンフレット、ホームページなどに表示した以下のものをいいます。

- (1) 追加代金
- ① お客様のご希望により1部屋(2名用)を1名様で使用することを保証するための追加代金。
  - ② 1名様または奇数人数でご参加の際に、他のお客様との相部屋を行わない旨を当社が定め、その旨を募集広告に表示した時の1名様で1部屋(シングルベッドルームまたはツインベッドルームまたはダブルベッドルーム)の使用に関する「一人部屋利用追加代金」。
  - ③ ホテルまたは部屋タイプのグレードアップのための追加代金。
  - ④ 航空便の選択や航空機使用座席の等級の選択による追加代金。
  - ⑤ 「食事なしプラン」などを基本とする場合の「食事付きプラン」などの追加代金。
  - ⑥ 「観光なしプラン」などを基本とする場合の「観光付きプラン」などの追加代金。
  - ⑦ 「延泊プラン」「途中延泊プラン」による延泊代金。
  - ⑧ その他「○○○プラン」「○○○追加代金」とし、追加代金を表示したものを。
- (2) 割引代金
- ① 「3名1部屋割引」などとし、1つの部屋に3名様以上のお客様が宿泊することを条件にした割引代金。
  - ② 「子供割引」など、年齢その他条件による割引代金。
  - ③ その他「○○○割引」とし、割引代金を表示したものを。

## ● 12 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・宿泊機関などのサービス提供の中止、官公署の命令、当初の運航(運行)計画によらない運送サービスの提供その他当社に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やむを得ない時は、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および当該事由との因果関係を説明して旅行の行程、旅行サービスの内容を変更する場合があります。ただし、緊急の場合においてやむを得ない時は、変更後に説明いたします。

## ● 13 旅行代金の額の変更

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

- (1) 利用する運送機関の運賃・料金が著しい経済情勢の変化などにより、通常想定される程度を大幅に超えて改定されたときは、その改定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、その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いたします。
- (3) 第12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、また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、運送・宿泊機関などが当該旅行サービスの提供を行っているにも関わらず、運送・宿泊機関などの座席、部屋その他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増額いたします。
- (4) 当社は、運送・宿泊機関などの利用人数により旅行代金が異なる旨を契約書面に記載した場合、旅行契約の成立後に当社の責に帰すべき事由によらず当該利用人数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いたします。

## ● 14 お客様の交替

- (1) お客様は万一の場合、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うえ、所定の用紙を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、お客様一人様あたり1万円をお支払いいただきます(た

- だし、取消料対象期間外の場合を除きます。)
- (2) 契約上の地位の譲渡は、当社の承諾を得、かつ手数料を当社が受領した時に効力を生じ、以後旅行契約上の地位を譲り受けた方が、この旅行契約に関する一切の権利および義務を継承することになります。なお、当社は、コース・時期などにより当該交替をお受けできない場合があります。

## ● 15 旅行契約の解除・払い戻し

### (1) 旅行開始前の解除・払い戻し

- 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、解除のお申し出は、当社らの営業時間内にお受けします。  
(本邦出国時または帰国時に航空機を利用するコースならびに海外発着コース(当社の海外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実施する海外募集型企画旅行(オプションツアー)を除く))

旅行契約解除の日	取消料(お一人様)	
	ピーク時に開始する旅行	ピーク時以外の日を開始する旅行
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって40日目にあたる日以降31日目にあたる日まで	旅行代金の10% (10万円を上限)	無料
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって30日目にあたる日以降15日目にあたる日まで	旅行代金が50万円以上 ……………10万円 旅行代金が30万円以上 50万円未満……………5万円 旅行代金が15万円以上 30万円未満……………3万円 旅行代金が10万円以上 15万円未満……………2万円 旅行代金が10万円未満 ……………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14日目に降3日目にあたる日まで	旅行代金の20%	
旅行開始日の前々日および前日	旅行代金の50%	
旅行開始日当日	旅行代金の50%	
旅行開始後または無連絡不参加	旅行代金の100%	

ピーク時とは、4月27日～5月6日、7月20日～8月31日、12月20日～1月7日をいいます。

◆本邦出国時または帰国時に貸切航空機(チャーター便)を利用するコース

旅行契約解除の日	取消料(お一人様)
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって60日目にあたる日以降31日目にあたる日まで	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30日目にあたる日以降21日目にあたる日まで	旅行代金の50%
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって20日目にあたる日以降4日目にあたる日まで	旅行代金の80%
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって3日目にあたる日以降または無連絡不参加	旅行代金の100%

日本発着時に船舶を利用する旅行および日程中に3泊以上のクルーズを含む旅行であって、募集パンフレット上にクルーズ約款を適用する旨記載があるものは、パンフレットに明示する取消料によります。

- (イ) お客様は、次の各一に該当する場合は、取消料なしで旅行契約が解除できます。
- a 第12項に基づき、旅行契約内容の重要な変更が行われたとき。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せ。
- b 第13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・宿泊機関などの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、旅行の安全かつ円滑な実施が不可能になり、または不可能になる恐れが極めて大きいとき。

d 当社らがお客様に対し、第5項の(2)に記載の最終の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。

e 当社の責に帰すべき事由により、契約書面に記載した旅行の行程にしたがった旅行の実施が不可能になったとき。

(ウ) 当社らは本項「(1)の①の(ア)」により旅行契約が解除されたときは、すで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たします。取消料を申込金でまかなえないときは、その差額を申し受けます。また、本項「(1)の①の(イ)」により旅行契約が解除されたときは、すでに収受している旅行代金(あるいは申込金)全額を払い戻したします。

## ② 当社の解除権

(ア) お客様が第6項に規定する期日までに旅行代金を支払われないうちは、当社は旅行契約を解除する場合があります。このときは、本項「(1)の①の(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) 次の各一に該当する場合は、当社は旅行契約を解除する場合があります。

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、当旅行に耐えられないと認められるとき。

c お客様が他のお客様に迷惑を及ぼし、または団体行動の円滑な実施を妨げる恐れがあると認められるとき。

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 お客様の数が募集パンフレットまたはホームページに記載した最少催行人員に満たないとき。この場合はピーク時に旅行を開始するときは、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって33日目にあたる日より前に、また、同期間以外に旅行を開始するときは、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって23日目にあたる日より前に旅行中止を通知したします。

f スキーを目的とする旅行における降雪量の不足のために、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、あるいはその恐れが極めて大きいとき。

g 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関などの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が生じた場合により、旅行の行程にしたがった旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となったとき、または不可能になる恐れが極めて大きいとき。

h 周遊コース(複数都市滞在コース、添乗員同行コース)で、天災地変、戦乱、暴動などにより、運送機関が遅延・不通・スケジュール変更となり、本体の旅行が催行できず、お客様との集合場所(旅行開始場所)に到着できない場合は、当「現地空港から参加プラン」の旅行契約は解除となります。この場合は旅行代金を全額返金いたします。

(ウ) 当社は本項「(1)の②の(イ)」により旅行契約を解除した時は、すで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途中で離脱された場合は、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) 旅行開始後であっても、お客様の責に帰さない事由により、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、不可能になった旅行サービス提供に関わる部分の契約を解除することができます。この場合、当社は旅行代金のうち、不可能になった当旅行サービスの提供に関わる部分に相当する代金から当旅行サービスに対して、取消料、違約料その他の名目ですでに支払い、またはこれから支払わなければならない

費用に関わる金額(当社の責に帰すべき事由によるものでないときに限ります。)を差し引いたものをお客様に払い戻したします。

### ② 当社の解除・払い戻し

(ア) 旅行開始後であっても、当社は次に掲げる場合において、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場合があります。

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する他の旅行者に対する暴行または脅迫など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・宿泊機関などの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が生じた場合により、旅行の継続が不可能になったとき。

(イ) 当社が本項「(2)の②の(ア)」の規定に基づいて旅行契約を解除した時は、当社とお客様の間の契約関係は、将来に向かってのみ消滅いたします。すなわちお客様がすで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いたします。

(ウ) 解除の効果および払い戻し

本項「(2)の②の(ア)」に記載した理由で当社が旅行契約を解除したときは、本項「(1)の①の(ア)」により、お客様が取消料を支払って旅行契約を解除する場合を除き、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すでに支払い、またはこれから支払わなければならない費用があるときは、これをお客様のご負担といたします。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、またはこれから支払うべき取消料、違約料その他の名目による費用を差し引いたものを払い戻したします。

(エ) 本項「(2)の②の(ア)のa、c」により当社が旅行契約を解除した時は、お客様の求めに応じてお客様のご負担で出発地に戻るための必要な手配をいたしたします。

## ● 16 旅行代金の払い戻しの時期

(1) 当社は、第13項の(1)(2)(4)および第15項の規定により、お客様に対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、減額または旅行開始後の解除による払い戻しにあっては、契約書面に記載した旅行終了日の翌日から起算して30日以内に、お客様に対し当金額を払い戻したします。

(2) 本項(1)の規定は、第19項または第21項で規定するところにより、お客様また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。

## ● 17 当社の指示

お客様は、旅行開始後旅行終了までの間、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したがっていただきます。

## ● 18 添乗員と旅程管理

(1) 添乗員の同行の有無は募集パンフレットまたはホームページに明示いたします。

(2) 添乗員の同行する旅行においては添乗員が、添乗員の同行しない旅行においては旅行先における現地係員が、旅行を安全かつ円滑に実施するため必要な業務およ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。

(3) 添乗員が同行しない旅行においては、現地における当社の連絡先を最終の旅行日程表に明示いたします。

(4) 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。

## ● 19 当社の責任

(1) 当社は、旅行契約の履行にあたって、当社または当社が手配を代行させた者(以下「手配代

行者」といいます。)が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。ただし、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ときに限ります。

(2) お客様が次に掲げるような理由により、損害を被られた場合については、原則として本項(1)の責任を負うものではありません。

① 天災地変、戦乱、暴動またはこれらのために生ずる旅行の行程の変更もしくは旅行の中止。

② 運送・宿泊機関などのサービス提供の中止、またはこれらのために生ずる旅行の行程の変更もしくは旅行の中止。

③ 官公署の命令。外国の出入国規制または伝染病による隔離。

④ 自由行動中の事故。

⑤ 食中毒。

⑥ 盗難。

⑦ 運送機関の遅延・不通・経路変更またはこれらによって生ずる旅行の行程の変更もしくは目的地滞滞在時間の短縮。

(3) 手荷物について生じた本項(1)の損害については、本項(1)の規定に関わらず損害発生の翌日から起算して21日以内に当社に対して通知があったときに限り、お客様1名様につき15万円を限度(当社の故意または重大な過失がある場合を除く。)として賠償いたします。

## ● 20 特別補償

(1) 当社は第19項(1)の規定に基づく当社の責任が生じるか否かを問わず、約款の別紙「特別補償規程」の定めるところにより、当社が実施する海外募集型企画旅行に参加するお客様が、当該旅行参加中に急激かつ偶然な外来の事故によって身に損害を被ったときは、お客様またはその法定相続人に死亡補償金として2,500万円、入院見舞金として入院日数により4万円~40万円、通院見舞金として通院日数により2万円~10万円をお支払いします。また、所定の身の回り品に損害を被ったときは、約款の別紙「特別補償規程」により携帯品損害補償金(15万円を限度。ただし、1個または1対についての補償限度は10万円。3000円を超えない場合は対象外。)をお支払いします。ただし、現金、クレジットカード、貴重品、撮影済みのフィルム、その他約款の別紙「特別補償規程」第18条2項に定める品目については補償いたしません。この補償金支払いの後、当社が第19項(1)の責任を負うことになったときは、この補償金は当社が負うべき損害賠償金の一部(または全部)に充当いたします。

(2) 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、故意の法令違反行為、法令に違反するサービス提供の受領、疾病などのほか、募集型企画旅行の旅行の行程に含まれない場合で、自由行動中のスカイダイビング、ハングライダー搭乗、超軽量動力機(モーターハングライダー、マイクロライト機、ウルトライト機など)搭乗、ジャイロプレーン搭乗などのほか、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)の補償金および見舞金をお支払いしません。

(3) 日程表において、当社の手配による旅行サービスの提供が一切行われない旨が明示された日については、当該日にお客様が被った損害について補償金が支払われない旨を明示した場合に限り、「募集型企画旅行参加中」とはいたしません。

## ● 21 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の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、当社から提供される情報を活用し、契約書面に記載された旅行者の権利・義務その他旅行契約の内容について理解するように努めていただきます。

(3) お客様は、旅行開始後、契約書面に記載された旅行サービスについて、記載内容と異なるものと認識した時は、旅行者においては速やかに当社、当社の手配代行者または旅行サービス提供者にその旨をお申し付けください。

## ● 22 オプションツアーまたは情報提供

(1) 当社の募集型企画旅行参加中のお客様を対象にして、別途の参加料金を収受して当社が実施する募集型企画旅行(以下「当社企画・募集・実施のオプションツアー」といいます。)は募集パンフレットまたはホームページなどで「企画・

実施:ANAセールス株式会社]などと明示いたします。当社企画・募集・実施のオプションツアーに対する第20項の適用については、当社は、主たる旅行契約の内容の一部としてお取り扱いします。

- (2) 募集パンフレットまたはホームページなどでオプションツアーの企画・募集・実施または主催が当社以外の現地旅行会社などである旨を明示した場合には、当社の実施する募集型企画旅行ではありません。
- ① お申し込みは原則的に現地になり、お支払いも現地になります。
- ② 契約は現地の法令または慣習に基づいて現地旅行会社などが定めた旅行条件によって行われ、当社の旅行条件は適用されません。
- ③ 契約の成立は、現地旅行会社などが承諾した時に成立いたします。
- ④ 契約成立後の解除・取消料については、お申し込みの際に現地旅行会社などにご確認ください。
- ⑤ 現地旅行会社などが実施するオプションツアーは、旅程保証の対象にはなりません。
- (3) 当社は、募集パンフレットまたはホームページなどで「単なる情報提供」として可能なスポーツなどを記載する場合があります。この場合、当社の募集型企画旅行参加中に、当該可能なスポーツによりお客様に発生した損害に対しては、当社は第20項の特別補償規程は適用いたしますが、それ以外の責任を負いません。

### ● 23 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(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「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、お客様にお支払いします。ただし、当該変更について当社に第19項の(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お支払いします。
- 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お支払いしません(ただし、サービスの提供が行われているにも関わらず運送・宿泊機関などの座席・部屋その他諸設備の不足が発生したことによる変更の場合は、変更補償金をお支払いします。)
- (ア) 天災地変。  
(イ) 戦乱。  
(ウ) 暴動。  
(エ) 官公署の命令。  
(オ) 欠航、不通、休業など運送・宿泊機関などのサービス提供の中止。
- (カ) 遅延、運送スケジュールの変更など当初の運航(運行)計画によらない運送サービスの提供。
- (キ) 旅行参加者の生命または身体の安全確保のため必要な措置。
- ② 第15項の規定に基づき旅行契約が解除された部分に関わる変更の場合、当社は変更補償金をお支払いしません。
- ③ 募集パンフレットまたはホームページ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お支払いしません。
- (2) 本項(1)の規定に関わらず、当社が一つ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「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、一つの旅行契約に基づきお支払いする変更補償金の額が1,000円未満であるときは、当社は変更補償金をお支払いしません。
- (3) 本項(1)(2)に基づき変更補償金をお支払いする場合でも、当社はお客様の同意を得て、金銭による支払いに替え、これと同等またはそれ以上の価値のある物品または旅行サービスの提供をもって補償を行う場合があります。
- (4) 当社が本項(1)の規定に基づき変更補償金をお支払いした後に、当該変更について当社に第19項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関わる変更補償金を当社に返還していただきます。この場合、当社は当社が支払うべき損害賠償金の額と、お客様が返還すべき変更補償金の額とを相殺した残額をお支払いします。

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× お支払い対象旅行代金	
	旅行開始日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 募集パンフレットまたはホームページに記載した旅行開始日または終了日の変更	1.5%	3.0%
② 募集パンフレットまたはホームページに記載した入場する観光地または観光施設(レストランを含みます。)その他の旅行目的地の変更	1.0%	2.0%
③ 募集パンフレットまたはホームページに記載した運送機関の等級または設備のより低い料金のものへの変更(変更後の等級および設備の料金の合計額が契約書面に記載した等級および設備のそれを下回った場合に限ります。)	1.0%	2.0%
④ 募集パンフレットまたはホームページに記載した運送機関の種類または会社名の変更	1.0%	2.0%
⑤ 募集パンフレットまたはホームページに記載した日本国内の旅行開始地たる空港または旅行終了地たる空港の異なる便への変更	1.0%	2.0%
⑥ 募集パンフレットまたはホームページに記載した日本国内と日本国外との間における直行便の乗継便または経由便への変更	1.0%	2.0%
⑦ 募集パンフレットまたはホームページに記載した宿泊機関の種類または名称の変更	1.0%	2.0%
⑧ 募集パンフレットまたはホームページに記載した宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他客室の条件の変更	1.0%	2.0%
⑨ 上記の①～⑧に掲げる変更のうち募集パンフレットまたはホームページのツアー・タイトル中に記載があった事項の変更	2.5%	5.0%

- 注1: 確定書面(最終の旅行日程表)が交付された場合には、「契約書面(募集パンフレットまたはホームページ)」とあるのを「確定書面」と読み替えたうえで、この表を適用いたします。この場合において、契約書面の記載内容と確定書面の記載内容との間また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件として取り扱いたします。
- 注2: 1件とは、運送機関の場合1乗車船などごとに、宿泊機関の場合1泊ごとに、その他旅行サービスの場合1該当事項ごとに1件といたします。
- 注3: ③または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件として取り扱いたします。
- 注4: ④に掲げる運送機関の会社名の変更については、等級または設備がより高いものへの変更を伴う場合には適用いたしません。
- 注5: ④または⑦もしくは⑧に掲げる変更が1乗車船などまたは1泊の中で複数生じた場合であっても、1乗車船などまたは1泊につき1件として取り扱いたします。
- 注6: ⑨に掲げる変更については、①～⑧の料率を適用せず、⑨の料率を適用いたします。

### ● 24 通信契約

当社は、当社が提携するクレジットカード会社(以下「提携会社」という)のカード会員(以下「会員」という)より、所定の伝票へ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、インターネット、Eメールその他の通信手段による旅行のお申し込み」を受けて契

約を締結することがありますが(以上を「通信契約」という)、通常の旅行条件と以下の点で異なります。(受託旅行者により当取り扱いができない場合や、取り扱いできるカードの種類に制約がある場合があります。)

- ① 通信契約のお申し込みの際に、会員のお客様は「カード名」、「会員番号(クレジットカード番号)」、「カード有効期限」等を当社にお知らせいただきます。
- ② 通信契約は、当社が通信契約の締結を承諾する旨の通知を発した時に成立します。ただし、当該契約のお申し込みを承諾する旨の通知を電子メール、ファクシミリ、留守番電話等の電子承諾通知による方法で通知する場合は、当該通知がお客様に到達した時に成立します。
- ③ 通信契約での「カード利用日」とは、お客様および当社が契約に基づく旅行代金などの支払いまたは払戻債務を履行すべき日とし、前者の場合は契約成立日、後者の場合は契約解除のお申し出のあった日になります。
- ④ 与信などの理由によりお客様の申し出のクレジットカードでのお支払いができません。当社は通信契約を解除し、第15項(1)の①の(ア)の取消料と同額の違約料を申し受けます。ただし、当社が別途指定する期日までに現金による旅行代金のお支払いをいただいた場合は、この限りではありません。
- ⑤ 通信契約を締結したお客様に払い戻すべき金額が生じた時は、当社は、提携会社のカード会員規約にしたがって払い戻しいたします。この場合において、当社は、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、減額または旅行開始後の解除による払い戻しにあっては、契約書面に記載した旅行終了日の翌日から起算して30日以内に、お客様に対し払い戻すべき額を通知するものとし、お客様に当該通知を行った日をカード利用日とします。

### ● 25 旅行条件・旅行代金の基準

この旅行条件は、2011年11月10日を基準にしています。また、旅行代金は2011年11月10日現在有効なものとして公示されている航空運賃、適用規制、または2011年11月10日現在国土交通大臣に認可申請中の航空運賃、適用規制を基準として算出しています。

### ● 26 個人情報取り扱いについて

- (1) 当社およびパンフレットに記載の受託旅行者(以下「取扱旅行会社」といいます。)では、旅行お申し込みの受付に際し、お客様から所定の申込書にて、お申し込みいただいた旅行のサービスの手配およびそれらのサービスの受領のために必要となる個人情報を、お客様よりすべてご提供いただきます。
- (2) ご提供いただきましたお客様の個人情報(氏名・住所・電話番号・メールアドレスなど)について、お客様のご連絡に利用させていただくほか、お申し込みいただいた旅行において、運送・宿泊機関などの提供するサービスの手配およびそれらのサービス受領のための手続きに必要な範囲内で、運送・宿泊機関、保険会社などに対し、電子的方法などにより提供いたします。
- ※ このほか、当社および取扱旅行会社では①会社および会社と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していただく場合があります。また、旅行手配、統計処理などのために、業務を委託する場合があります。
- (3) 当社は、当社が保有するお客様の個人情報のうち、氏名・住所・電話番号・メールアドレス・旅行内容などのお客様へのご連絡にあたり、必要となる最小限の範囲のものについて、当社グループ企業と間で共同して利用させていただきます。またその管理は当社が責任をもって行います。当社グループ企業は、それぞれの企業案内、商品および催し物内容などのご案内や、ご購入いただいた商品の発送のために、これを利用していただく場合があります。なお、当社グループ企業の名称、プライバシーポリシーについては、当社ホームページ(<http://www.anas.co.jp>)をご参照ください。
- (4) 当社は、旅行先でのお客様の買い物などの便宜のため、当社の保有するお客様の個人情報や、守秘義務契約を締結した土産物店に提供する場合があります。この場合、お客様の氏名・パスポート番号および搭乗さ

れる航空便名などにかかわる個人情報を、あらかじめ電子的方法などで送付することにより提供いたします。なお、これらの事業者への個人情報の提供停止をご希望される場合は、当社のお問い合わせ窓口宛にご出発前までにお知らせください。

- (5) 旅行のお申し込みの際にご提供いただいた個人情報について、個人情報の開示などをご希望される場合は、当社のプライバシーポリシーをご確認のうえ、ご連絡ください。  
個人情報保護管理者:総務・人事部長

## ● 2.7 その他

- (1) お客様が個人的な案内・買い物などを添乗員に依頼された場合のそれに伴う諸費用、お客様の怪我、疾病などの発生に伴う諸費用、お客様の不注意によるお荷物紛失・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時には、それらの費用をお客様にご負担いただきます。
- (2) お客様の便宜を図るため、土産物店にご案内する場合がありますが、お買い物に際しましては、お客様の責任でご購入していただきます。
- (3) 事故などのお申し出について  
旅行中に、事故などが生じた場合は、直ちに最終の旅行日程表でお知らせする連絡先にご通知ください。(もし、通知できない事情がある場合は、その事情がなくなり次第ご通知ください。)
- (4) 天候などの不可抗力により航空機などの運送機関のサービスが中止または遅延となり、行程の変更などが生じた場合の宿泊費、交通費などはお客様負担になります。
- (5) 子供代金は旅行開始日当日を基準に、満2歳以上、12歳未満の方に適用いたします。また、幼児代金は旅行開始日当日を基準に、満2歳未満で航空座席を使用しない方に適用し、別途ご案内します。ただし、募集パンフレットまたはホームページ内で別定めている場合はこの限りではありません。幼児代金には滞在地上費は含まれていません。なお、幼児が航空機の座席を使用する場合は子供代金が適用になります(特別子供代金の設定のあるコースを除く。)
- (6) 当社の募集型企画旅行にご参加いただくことにより、航空会社によるマイレージサービスのマイルを獲得できる場合がありますが、同サービスの登録、お問い合わせなどは、原則として直接当該航空会社へ行っていただきます。また、契約書面や確定書面に記載した利用航空会社や搭乗区間などの変更により、お客様が獲得できる予定であったマイルを受けられなくなった場合でも、当社は理由の如何に関わらず第19項(1)ならびに第23項(1)の責任を負いません。また、いかなる場合でも実際に搭乗がなされなかった場合には、当該航空会社は規定によりマイルの積算をいたしません。
- (7) 当社はいかなる場合も旅行の再実施はいたしません。
- (8) 当社所定の旅行申込書にお客様のローマ字氏名をご記入される際には、旅行に使用されるパスポートに記載されている通りにご記入ください。お客様の氏名が誤ってご記入された場合には、航空券の発行替え、関係する機関への氏名訂正などが必要になります。この場合、当社らは、お客様の交替とみなし、第14項のお客様の交替手数料をいただきます。なお、運送・宿泊機関の事情により、氏名の訂正が認められず、旅行契約を解除いただく場合もあります。この場合には、第15項の当社所定の取消料をいただきます。

より安心して旅行いただくためにも、旅行中の病気や事故・盗難などに備えて、海外旅行保険にご加入されることをおすすめします。

当社は、一般社団法人日本旅行業協会のボンド保証会員になっています。当社と旅行契約を締結したお客様が、同協会から弁済を受けることになった場合、まず法定の弁済業務保証金制度により弁済を受け、不足する場合はボンド補償制度により一定の限度額(当社が預託している保証金などの額)に達するまで弁済を受けることができます。