

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、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により、旅行者のために代理、媒介又は取次ぎすること等により旅行者が運送・宿泊機関等の提供を受ける運送、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る契約をいいます。

第3条 この約款で「国内旅行」とは、本邦内への旅行をい、「海外旅行」とは、国内旅行以外の旅行をいいます。

第4条 この約款で「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、宿泊料その他の運賃・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（変更手数料料金及び取消料金を除きます。）をいいます。

第5条 この約款で「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る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に係る債権又は債務を、当該債権又は債務が履行されるべき日以降別に定める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別途定められた旅行代金等を第14条第5項の規定による方法により支払うことと内容とする手配旅行契約をいいます。

第6条 この約款で「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いいます。

（手配契約の終了）

第7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の履行は終了します。したがって、満員、休業、条件不相当等の事由により、運送・宿泊機関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。）を支払わなければならない。通信契約を締結した場合には、カード利用は、当社が運送・宿泊機関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、旅行者に通知いたします。

（手配サービスの拒否）

第8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業者、手配を業として行う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9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事項を記入の上、当社別に定める金額の申込金とともに、当社に提出しなければなりません。

第10条 当社と手配旅行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。

第11条 前項の申込みは、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12条 当社が、次に掲げる場合において、手配旅行契約の締結に同意することがあります。

(1) 通信契約を締結しようとする場合であって、旅行者の所有するクレジットカードが有効である等、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。

（契約成立時期）

第13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。

第14条 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。

（契約成立の特則）

第15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。

第16条 前項の場合において、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。

（乗車券及び宿泊券の手配）

第17条 当社は、第8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申込みを目的とする手配旅行契約であって旅行代金と併せて当社が旅行サービスの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。

第18条 前項の場合において、手配旅行契約は、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。

（契約書）

第19条 当社は、手配旅行契約の成立後速やかに、旅行者に、旅行日程、旅行サービスの内容、旅行代金その他の旅行条件及び当社の責任に関する事項を記載した書面（以下「契約書面」といいます。）を交付します。ただし、当社が手配するすべての旅行サービスについて乗車券類、宿泊券類、宿泊機関等の提供を受ける権利を表示した書面を交付するときは、当該契約書面を交付しないことがあります。

第20条 前項本文の契約書面を交付した場合において、当社が手配契約により手配する義務を負う旅行サービスの範囲は、当該契約書面に記載するところにより、かつ、

（情報通信の技術を利用する方法）

第21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、旅行サービス内容、旅行代金その他の旅行条件及び当社の責任に関する事項を記載した書面又は契約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（以下この条において「記載事項」といいます。）を提出したときは、旅行者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されたことを確認します。

第22条 当社は、次に掲げる場合において、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、旅行者の使用す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用いるものに限ります。）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23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。

第24条 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、既に支払った手配を取り消すに運送・宿泊機関等に対する取消料、取扱料その他の手配の変更に必要な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らないとします。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25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。

第26条 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た旅行サービスの対価として、又はい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・宿泊機関等に対して既に支払った費用を負担するほか、当社に対し、当社所定の取消料金及び当社は、当社が支払った取扱料金を支払わなければならないとします。

（当社の責に帰すべき事由による解除）

第27条 当社は、次に掲げる事由により、手配旅行契約を解除することができます。

(1) 旅行者が前項の規定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、旅行者の所有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、い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・宿泊機関等に対して既に支払った費用を負担するほか、当社に対し、当社所定の取消料金及び当社は、当社が支払った取扱料金を支払わなければならないとします。

（当社の責に帰すべき事由による解除）

第28条 旅行者は、次に掲げる事由により、手配旅行契約を解除することができます。

(1) 旅行者が、次に掲げる場合において、手配旅行契約の締結に同意することがあります。

(2) 通信契約を締結した場合であって、旅行者の所有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いとき。

(3) 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。

(4) 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。

（旅行代金）

第29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

なければならないとします。

第30条 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伝票への旅行者の署名なくして旅行代金の支払を受けず、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。

第31条 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あります。

第32条 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。

第33条 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伝票への旅行者の署名なくして当該費用の支払を受けず、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サービスに提供された日とします。当社が旅行者に通知した日とします。ただし、第14条第2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34条 当社は、旅行者に旅行サービスを手配するために、運送・宿泊機関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。）と旅行代金とで既に収受し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35条第1項の定めるところにより運賃等の旅行代金の精算をします。

第35条 精算旅行代金と旅行代金とで既に収受した金額を超えるときは、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。

第36条 精算旅行代金と旅行代金とで既に収受した金額に満たないときは、当社は、旅行者にその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37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、本章の規定を適用します。

（契約責任者）

第38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。当該団体・グループに係る旅行代金の取り扱いは、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。

第39条 契約責任者は、当社が定める目録に、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。

第40条 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又は義務については、何らの責任を負うものではありません。

第41条 当社は、契約責任者が団体・グループと同行しない場合、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。

（契約成立の特則）

第42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となく手配旅行契約の締結を承諾することがあります。

第43条 前項の規定に基づいて申込金の支払いを受けるとなく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44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。

第45条 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消滅変更に必要な費用は、構成者に帰属するものとします。

（添乗サービス）

第46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、添乗員を提供する場合があります。

第47条 添乗員が添乗サービスの内容を、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に必要と認められるときは、原則として、

2 旅行者が当該地帯、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の締結する場合には、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48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。

第49条 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消滅変更に必要な費用は、構成者に帰属するものとします。

（添乗サービス）

第50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、添乗員を提供する場合があります。

第51条 添乗員が添乗サービスの内容を、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に必要と認められるときは、原則として、

2 旅行者が当該地帯、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の締結する場合には、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52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。

第53条 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消滅変更に必要な費用は、構成者に帰属するものとします。

（添乗サービス）

第54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、添乗員を提供する場合があります。

第55条 添乗員が添乗サービスの内容を、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に必要と認められるときは、原則として、

2 旅行者が当該地帯、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の締結する場合には、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。

第6章 責任

（当社の責任）

第56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行かせた者（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月以内当社に対し通知があったときは限りません。

第57条 旅行者が当該地帯、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の締結する場合には、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58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。

第59条 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消滅変更に必要な費用は、構成者に帰属するものとします。

（添乗サービス）

第60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、添乗員を提供する場合があります。

第61条 添乗員が添乗サービスの内容を、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に必要と認められるときは、原則として、

2 旅行者が当該地帯、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の締結する場合には、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62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。

第63条 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消滅変更に必要な費用は、構成者に帰属するものとします。

（添乗サービス）

第64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、添乗員を提供する場合があります。

第65条 添乗員が添乗サービスの内容を、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に必要と認められるときは、原則として、

2 旅行者が当該地帯、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の締結する場合には、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66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。

第67条 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消滅変更に必要な費用は、構成者に帰属するものとします。

（添乗サービス）

第68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、添乗員を提供する場合があります。

第69条 添乗員が添乗サービスの内容を、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に必要と認められるときは、原則として、

2 旅行者が当該地帯、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の締結する場合には、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70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。

第71条 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消滅変更に必要な費用は、構成者に帰属するものとします。

（添乗サービス）

第72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、添乗員を提供する場合があります。

第73条 添乗員が添乗サービスの内容を、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に必要と認められるときは、原則として、

2 旅行者が当該地帯、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の締結する場合には、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74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。

第75条 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消滅変更に必要な費用は、構成者に帰属するものとします。

（添乗サービス）

第76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、添乗員を提供する場合があります。

第77条 添乗員が添乗サービスの内容を、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に必要と認められるときは、原則として、

2 旅行者が当該地帯、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の締結する場合には、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78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。

第79条 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消滅変更に必要な費用は、構成者に帰属するものとします。

（添乗サービス）

第80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、添乗員を提供する場合があります。

第81条 添乗員が添乗サービスの内容を、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に必要と認められるときは、原則として、

2 旅行者が当該地帯、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の締結する場合には、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82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。

第83条 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消滅変更に必要な費用は、構成者に帰属するものとします。

（添乗サービス）

第84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、添乗員を提供する場合があります。

第85条 添乗員が添乗サービスの内容を、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に必要と認められるときは、原則として、

2 旅行者が当該地帯、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の締結する場合には、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86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。

第87条 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消滅変更に必要な費用は、構成者に帰属するものとします。

（添乗サービス）

第88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、添乗員を提供する場合があります。

第89条 添乗員が添乗サービスの内容を、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に必要と認められるときは、原則として、

2 旅行者が当該地帯、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の締結する場合には、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90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。

第91条 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消滅変更に必要な費用は、構成者に帰属するものとします。

（添乗サービス）

第92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、添乗員を提供する場合があります。

第93条 添乗員が添乗サービスの内容を、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に必要と認められるときは、原則として、

2 旅行者が当該地帯、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の締結する場合には、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94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。

第95条 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消滅変更に必要な費用は、構成者に帰属するものとします。

（添乗サービス）

第96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、添乗員を提供する場合があります。

第97条 添乗員が添乗サービスの内容を、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に必要と認められるときは、原則として、

2 旅行者が当該地帯、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の締結する場合には、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98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。

第99条 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消滅変更に必要な費用は、構成者に帰属するものとします。

（添乗サービス）

第100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、添乗員を提供する場合があります。

第101条 添乗員が添乗サービスの内容を、原則として