

旅行条件書（手配旅行：国内・海外）

2022 年 4 月現在

「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。

お申し込みの際には、必ずこのご旅行条件書を十分にお読みください。

保存、プリントアウトしてご確認ください。

1. 手配旅行契約

- (1) ご旅行をお申し込みの際は、必要事項をお申し出のうえ、お客様は ANA あきんど株式会社（以下、「当社」という。）と手配旅行契約（以下「旅行契約」といいます。）を締結することになります。
- (2) お客様の依頼により、当社はお客様のために代理・媒介・取次をすることなどにより、お客様が当該旅行の日程に従い、運送・宿泊機関等の提供する運送、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。）の提供を受けられることができるように、手配することを引き受けます。
- (3) 旅行の手配にあたり、当社は運送・宿泊機関等に支払う運賃・料金その他の費用（以下「旅行代金」といいます。）のほか、所定の取扱料金を申し受けます。
- (4) 旅行契約の内容・条件は、本旅行条件書、及び当社旅行業約款手配旅行契約の部（以下「当社約款」といいます。）によります。

2. 旅行のお申込みと契約成立時期

- (1) 当社所定の旅行申込書に所定の事項を記入の上、旅行代金の 20%相当額の申込金を添えてお申込みください。お申込金は、旅行代金または取消料、違約料の一部として取扱います。残額は、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 14 日目に当る日までに当社が確認できるようにお支払いください。
旅行開始日の前日から起算して、さかのぼって 14 日目に当る日以降にお申込みの場合には、当社が指定する期日までにお支払いください)
- (2) 旅行契約は、当社がお申込みを受諾し、お申込金を受諾したときに成立します。
- (3) 上記（2）にかかわらず、次の場合はお申込金の支払を受けることなく契約が成立します。
 1. お申込金の支払を受けることなく、契約を締結する旨の書面を交付した場合。（書面をお渡しした時点、FAX や E メールの場合はお客様に到達した時点で契約成立となります。）
 2. 旅行出発日までに旅行代金と引き換えに旅行サービスの提供を受ける権利を表示した書面をお渡しする場合。（当社がお申込みを受諾した時点で契約成立となります。）

3. お申し込み条件

- (1) お申し込み時に、未成年（満 18 歳未満）の方が、契約責任者となる場合は、原則として受付いたしません。
- (2) 慢性疾患をお持ちの方、現在健康を損なわれている方、動物アレルギーのある方、補助犬使用者の方、おからだの不自由な方等で特別の配慮を必要とする方は、予めその旨お申し出ください。当社は可能かつ合理的な範囲内でこれに応じます。お申し出に基づき、お客様のために講じた特別な措置に要する費用は、お客様負担となります。
- (3) 妊娠中の方は、ご利用航空会社による搭乗制限がある場合がありますので、お申し込み時点で必ずご確認ください。
（一例）ANA では、出産予定日を含め 8 日以上 28 日以内のご搭乗は、「診断書」の提出が必要です。
出産予定日を含め 7 日以内のご搭乗は、「診断書」の提出および「産科医の同伴」が必要になります。
- (4) お客様が、暴力団関係者、その他反社会的勢力であると判明した場合は、お申し込みをお断りする場合があります。
- (5) その他、当社らの業務上の都合があるときには、お申し込みをお断りする場合があります。

4. 旅行業務取扱料金

- (1) 当社は、お客様のご旅行に伴ってお引受けする日程表・見積書の作成、予約の手配・変更・取消・クーポン券類の発券・確認発券（お客様ご自身によるご予約記録を、弊社にて確認後、クーポンを発券すること）などに対しまして、当社が定める旅行業務取扱料金を申し受けます。
- (2) ご旅行を中止（取消）する場合、クーポン券類をお引き渡しする前・後にかかわらず、当該旅行の手配・相談の一部又は完了している場合には、これに係る旅行業務取扱料金を申し受けます。

5. 契約書面のお渡し

当社は、旅行契約成立後速やかにお客様に、旅行日程、旅行サービス内容、その他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。契約書面は旅行条件書、ご旅行お引受書、ご日程表、ご旅行代金見積書等により構成されます。但し、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、宿泊券その他旅行サービスの提供を受ける権利を表示した書面をお渡しするときは、当該書面をお渡ししないことがあります。

6. 旅行代金のお支払いと額の変更

- (1) 旅行代金(旅行費用ならびに当社の取扱料金をいいます。)は、契約書面に記載した日までにお支払いください。
- (2) 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、為替相場などの変動、その他当社の関与し得ない事由などにより旅行代金の変動が生じた場合には、当該旅行代金を変更します。
- (3) 当社は、実際に要した旅行代金と収受した旅行代金が合致しない場合、旅行終了後速やかに旅行代金を精算します。

7. 海外旅行のお客様が出発するまでに実施いただく事項

- (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。但し、当社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ございます。
- (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ございますので、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「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) 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ございます。お申込の際に当社より「海外危険情報に関する書面」をお渡しいたします。また、「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し、または解除することがございます。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ございます。その場合は旅行代金を全額返金いたします。
但し、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ございます。この場合にお客様が旅行をとりやめられるときは、当社は所定の取消料をいただきます。
- (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。従って当社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、当社はその責任を負うものではありません。

8. 旅行契約内容の変更

- (1) お客様から契約内容の変更のお申し出があったときは、当社は可能な限りお客様の求めに応じます。この場合、当社は旅行代金を変更することがあります。また、次の料金を申し受けます。
 1. 変更のために運送・宿泊機関に支払う取消料・違約料
 2. 当社所定の変更手続料金

9. 旅行契約の解除

- (1) お客様は次の料金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または一部を解除することができます。）契約解除のお申し出は、取扱支店の営業時間内にお受けします。
 1. お客様がすでに受けた旅行サービスの対価、または未だ提供を受けていない旅行サービスにかかわる取消料、違約料等の名目で旅行サービス提供機関に支払う費用
 2. 当社が得るはずであった取扱料金および、当社所定の取消手続料金
- (2) 当社の責に帰すべき理由により旅行サービスの手配が不可能になった場合、お客様は旅行契約を解除できます。このときは、お客様がすでに受けた旅行サービスの対価として旅行サービス提供機関に支払う費用を差し引いて、払い戻しいたします。

- (3) 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。
このときはお客様に次の料金をお支払いいただきます。
1. お客様がすでに受けた旅行サービスの対価、または未だ提供を受けていない旅行サービスにかかわる取消料、違約料等の名目で旅行サービス提供機関に支払う費用
 2. 当社が得るはずであった取扱料金および、当社所定の取消手続料金
- (4) お客様が、当社に対して暴力的又は不当な要求行為、取引に関して脅迫的な言動若しくは暴力を用いる行為、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、当社の業務を妨害する行為、またはこれらに準ずる行為を行ったときには、当社は本項 (3) 1.2.を収受のうえ、お客様との旅行契約を解除いたします。

10. 団体・グループ手配

同じ行程を同時に旅行する複数の旅行者（以下「構成員」といいます。）が、その責任ある代表者を定めて申込んだ旅行契約については、以下の (1) ～ (6) により取り扱います。

- (1) 当社は、お客様が定めた代表者（以下「契約責任者」といいます。）が構成員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て、当該旅行契約に関する取引等を契約責任者との間にて行います。
- (2) 当社は、契約責任者が構成員に対して現に負い、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何らの責任を負うものではありません。
- (3) 契約責任者は、契約締結後当社が定める日までに団体・グループ構成員の名簿を提出していただきます。
- (4) 契約責任者が団体・グループに同行しない場合には、旅行開始後は予め契約責任者が選任した構成員代表者を、契約責任者とみなします。(5) 当社は、契約責任者から構成員の変更の申し出があった場合は、可能な限りこれに応じます。構成員の変更によって生じる旅行費用の増減は、契約責任者および構成者に帰属するものとします。
- (6) 旅行の運営はお客様ご自身で行なっていただきますが、当社は、契約責任者の求めにより所定の添乗サービス料金、添乗員の交通費、宿泊費等は、別途実費申し受けたうえで、添乗サービスを提供します。添乗員のサービス内容は、原則としてあらかじめ定められた旅行日程上、団体・グループ行動を行うために必要な業務の範囲とします。添乗員は契約責任者の指示を受け当該業務を行います。また、添乗員の業務時は、原則として 8 時から 20 時までとします。

11. 当社の責任

- (1) 当社の責任の範囲は、第 1 項 (2) に記載した手配行為に限定されます。
- (2) 当社は、旅行契約の履行にあたって、当社又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。）の故意又は過失により、お客様に損害を与えた場合には、お客様が被られた損害を賠償いたします。但し、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場合に限りです。
- (3) 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、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日程の変更もしくは旅行の中止。
 2. 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。
 3. 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日程の変更もしくは旅行の中止。
 4. 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日程の変更もしくは目的地滞在時間の短縮。

5. 食中毒。
 6. 盗難。
 7. お客様ご自身の故意又は過失による損害。
 8. その他の当社又は当社の手配代行者の関与し得ない事由による損害。
- (4) 手荷物について生じた本項（2）の損害につきましては、本項（2）の規定にかかわらず損害発生の翌日から起算して国内旅行は 14 日以内、海外旅行は 21 日以内に、当社に対して申し出があった場合に限り賠償いたします。但し、損害額の如何にかかわらず、当社が支払う賠償額は、お 1 人あたり最高 15 万円までといたします。

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動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努めていただきます。(3) お客様は、旅行開始後に、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ときは、旅行地において速やかに当社、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出ください。

13. 通信契約による旅行条件

当社は、提携するクレジットカード会社（以下「提携会社」）のカード会員（以下「会員」）より所定の伝票への「会員の署名なくして旅行代金等のお支払いを受ける」こと（以下「通信契約」）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お申込み」を受ける場合があります。

「通信契約による旅行条件」は、「通常の旅行契約の旅行条件」とは、以下の 1～3 の点で異なります。

- (1) 通信契約による旅行契約は、通信契約前項の規定にかかわらず、当社が契約の締結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。また、申込み時には「会員番号・カード有効期限」等を当社に通知していただきます。
- (2) 「カード利用日」とは、会員および当社が旅行契約に基づく旅行代金等の支払い又は払い戻し債務を履行すべき日をいいます。旅行代金のカード利用日は、確定した旅行サービスをお客様に通知した日とします。また、第 9 項に定める「契約解除に係る所定の料金」は、旅行代金から差し引いた額を解除の申し出のあった日の翌日から起算して 7 日以内をカード利用日として払い戻します。
- (3) 与信等の理由により、会員のお申し出のクレジットカードでのお支払いができない場合、当社は通信契約を解除し、第 9 項（3）の料金を申し受けます。但し、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。

14. 個人情報の取扱いについて

- (1) 当社は、旅行申込みの受付に際し、所定の項目についてお客様の個人情報を取得いたします。お客様が当社にご提供いただく個人情報の項目をご自分で選択することはお客様の任意ですが、全部または一部の個人情報を提供いただけない場合であって、お客様との連絡、あるいは旅行サービスの手配及びそれらのサービス受領のために必要な手続きがとれない場合、お客様のお申込、ご依頼をお引受できないことがあります。取得した個人情報は「受託販売欄」に記載された（総合）旅行業務取扱管理者が個人情報管理者を代理してご対応いたします。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・メールアドレス等）について、お客様とのご連絡に利用させていただくほか、旅行サービスの手配及びそれらのサービスの受領のための手続きに必要な範囲内、当社の旅行契約上の責任、事故時の費用等を担保する保険の手続き上必要な範囲内でお申込みいただいたホームページ・パンフレット等及び最終旅程表に記載された運送機関・宿泊機関等及び保険会社等に対し、電子的方法等により個人情報・個人データを提供いたします。当社では、①当社および当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させていただく場合があります。また、旅行手配、統計処理等のために、業務の一部または全部を他社へ委託する場合があります。この場合、当社は当該委託先企業を当社基準により選定し、秘密保持に関する契約を交わした上で個人情報を預託いたします。
- (2) 当社は、旅行中に疾病・事故等があった場合に備え、お客様の旅行中の連絡先の方の個人情報をお伺いする場合がございます。この個人情報は、お客様に疾病等があった場合で連絡先の方へ連絡の必要があると当社が認めた場合に使用させていただきます。お客様は、連絡先の方の個人情報を当社らに提供することについて連絡先の方の同意を得るものとします。
- (3) 当社では、①当社および当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させていただく場合があります。また、旅行手配、統計処理等のために、業務の一部または全部を他社へ委託する場合があります。この場合、当社は当該委託先企業を当社基準により選定し、秘密保持に関する契約を交わした上で個人情報を預託いたします。
- このほか、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・旅行内容等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の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持って行います。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等のご案内や、ご購入いただいた商品の発送のために、これを利用させていただく場合がございます。
- 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、「全日本空輸株式会社ホームページ：<https://www.ana.co.jp/www/privacy/j/ana.html>」をご参照ください。
- (4) 当社は、旅行先でのお客様のお買い物の便宜のため、当社の保有するお客様の個人情報の守秘義務契約を締結した土産物店（DFS ギャラリー・沖縄〔免税店〕）に提供する場合があります。この場合、お客様の氏名・搭乗日および搭乗される航空便名等にかかわる個人情報を、あらかじめ電子的方法等で送付することにより提供いたします。なお、お申し込みいただく際には、これらの個人データの提供についてお客様に同意いただくものとします。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ご出発前までに当社のお問い合わせ窓口までにお知らせください。

(5) ご旅行のお申し込みに際してご提出いただいた個人情報について、利用目的の通知、開示、訂正、追加、削除、利用停止、消去、第三者提供の記録の請求があった際には、速やかに対応するものとします。個人情報の開示等利用目的の通知等をご希望される場合には、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。

(6) 海外が目的地となっております旅行、手配などにおいては、お客様の個人情報（氏名、パスポート番号、旅行の詳細など）を日本国外に移転する場合がございます。ご提供先は、旅行行程にある国となります。なお、お客様の個人情報を移転する国や地域は、日本と同等の個人情報の保護制度を有していない場合があります。弊社は、お客様の個人情報を、業務委託先や共同利用先を含む日本国外の事業者等の第三者に提供する場合、以下のいずれかに該当する場合を除き、お客様の同意に基づき提供します。

- ・第三者が日本と同等の水準の個人情報保護制度を有している国として法令に定められている国にある場合

- ・第三者が日本の個人情報取扱事業者が講ずべき措置に相当する措置を継続的に講ずるために必要な体制を構築している場合

※一定の国又は地域における個人情報の保護に関する制度について、

個人情報保護委員会のホームページで公開されています。ページ内の「外国における個人情報の保護に関する制度等の調査」をご確認ください。

（参照：<https://www.ppc.go.jp/personalinfo/legal/kaiseihogohou/>）

15. その他

- (1) お客様の怪我、疾病等の発生に伴う諸費用（交通費、治療費など）、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などは、お客様にご負担いただきます。
- (2) 航空会社の運航計画およびダイヤの変更などにより、ご予約便の運航会社、航空便名、発着時間、使用いたします機種、座席番号などに変更が発生する場合がございます。

16. 旅行傷害保険加入のおすすめ

安心してご旅行していただくため、お客様ご自身にて旅行傷害保険へのご加入をお勧めいたします。