

＝受注型企画旅行条件書＝

2023年12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および同法第12条の5の定める契約書面の一部となります。

保存、プリントアウトしてご確認ください。

1. 受注型企画旅行契約

- 1) 「受注型企画旅行契約」(以下「旅行契約」といいます。)とは、ANA あきんど株式会社(以下「当社」といいます。)がおお客様の依頼により、旅行の目的地および日程、旅行者が提供を受けることができる運送、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。)、ならびにお客様が当社に支払うべき旅行代金の額を定めた旅行に関する計画を作成し、これにより旅行を実施する旅行契約をいいます。
- 2) この条件書で「国内旅行」とは、本邦内のみの旅行をいい、「海外旅行」とは、国内旅行以外の旅行をいいます。
- 3) この条件書で「お客様」とは、契約当事者となる場合における個人並びに団体をいいます。また、「旅行者」とは、当社とおお客様との間の旅行に関する契約に基づき当該旅行に参加する個人をいいます。
- 4) 当社は、旅行契約において、旅行者が当社の定める旅行日程に従って、運送、宿泊機関などの提供する旅行サービスの提供を受けることができるようにし、手配、旅程を管理することを引き受けます。
- 5) 当社は、旅行契約の履行にあたって、手配の全部、または一部を本邦内、また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。

2. 旅行契約の申込み・予約

- 1) 当社は、旅行契約の申込みをしようとするお客様からの依頼があったときは、当社の業務上の都合があるときを除き、当該依頼の内容に沿って作成した旅行日程、旅行サービスの内容、旅行代金その他の旅行条件に関する企画の内容を記載した書面(以下「企画書面」といいます。)を交付します。
- 2) 当社は、前項の企画書面において、旅行代金の内訳として企画に関する取扱料金(以下「企画料金」といいます。)の金額を明示することがあります。
- 3) 当社が交付した企画書面の内容に関し旅行契約を申込みしようとするお客様は、当社所定の申込書に所定の事項を記入のうえ、当社が別に定める金額の申込金とともに当社に提出いただきます。
- 4) 当社と通信契約(当社が提携するクレジットカード会社のカード会員との間で電話、郵便、FAX、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旅行契約であって、当社がおお客様に対して有する旅行契約に基づく旅行代金などに係る債権、または債務を当該債権、または債務が履行されるべき日以降に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ついて、お客様があらかじめ承諾し、かつ当該旅行契約の旅行代金などを「8. 旅行代金の支払い時期」2)、「12. お客様の旅行契約解除」1)後段および「15. 旅行代金の払い戻し」2)に定める方法により支払うことを内容とする契約をいいます。)の申込みをしようとするお客様は、前項の規定にかかわらず、会員番号(クレジットカード番号、有効期限)その他の事項を当社に通知しなければなりません。
- 5) 本項3)の申込金は、旅行代金(その内訳として金額が明示された企画料金を含みます。)、または取消料、もしくは違約料の一部として取り扱います。

- 6) お客様は、当社が定める日までに、当社に対し、旅行者の人数、氏名、連絡先、旅券番号その他の旅行サービスを提供するために必要となる情報として当社が求める情報を提出しなければなりません。
- 7) 当社は、お客様が旅行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、何ら責任を負うものではありません。
- 8) 当社は、当該旅行契約を締結するお客様が同行しない場合、旅行開始後においては、あらかじめお客様が選任した旅行者を契約責任者とみなします。
- 9) 現在、健康を損なわれている方、慢性疾患の方、あるいは妊娠中の方、障がいのある方、その他健康上の理由をお持ちの方、補助犬利用の方などで、特別の配慮を必要とする場合や旅行中の歩行に際して配慮を必要とする旅行者がいる場合は、その旨を旅行の申込み時点で必ずお申し出ください。当社所定のお伺い書、または診断書の提出をお願いする場合があります。当社は、可能かつ合理的な範囲でこれに応じます。なお、お申し出に基づき、当社が旅行者のために講じた特別な措置に要する費用は、お客様の負担とします。また、現地事情や運送・宿泊機関などの状況により、旅行の安全かつ円滑な実施のために、介助者、または同伴者の同行などを条件とさせていただく場合、旅行契約の一部を変更させていただくことがあります。

3. 契約締結の拒否

- 1) 当社は、次に掲げる場合において、旅行契約の締結に応じないことがあります。
 - ア) 当社の業務上の都合があるとき。
 - イ) 通信契約を締結しようとする場合であって、お客様がお持ちのクレジットカードが無効であるなど、旅行代金に係る債務の一部、また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。
 - ウ) お客様、または旅行者が次の a) から d) のいずれかに該当するとき。
 - a) 旅行者が他の旅行者に迷惑を及ぼし、または団体行動の円滑な実施を妨げるおそれがあるとき。
 - b) お客様、または旅行者が、暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係者、暴力団関係企業、または総会屋その他の反社会的勢力であると認められるとき。
 - c) お客様、または旅行者が、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、もしくは暴力を用いる行為、またはこれらに準ずる行為を行ったとき。
 - d) お客様、または旅行者が、風説を流布し、偽計を用いて当社の信用を毀損し、もしくは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。

4. 契約の成立時期

- 1) 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。
- 2) 当社は、書面による特約をもって、申込金の支払いを受けることなく契約の申込みを受けることがあります。この場合、契約の成立時期は、当該特約書面を交付したときに成立します。
- 3) 通信契約は、本項1)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お客様に到着したときに成立するものとします。

5. 契約書面の交付

- 1) 当社は、「4. 契約の成立時期」に定める契約の成立後速やかに、お客様に、旅行日程、旅行サービスの内容、旅行代金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書面（以下「契約書面」といいます。）を交付します。

- 2) 当社は、「2. 旅行契約のお申込み・ご予約」2)において、企画料金の金額を明示した場合は、当該金額を前項の契約書面において明示します。
- 3) 契約書面を交付した場合において、当社が旅行契約により手配し旅程を管理する義務を負う旅行サービスの範囲は、本項1)の契約書面に記載するところによります。

6. 確定書面

- 1) 契約書面において、確定された旅行日程、運送、もしくは宿泊機関の名称を記載できない場合には、当該契約書面において利用予定の宿泊機関および旅行計画上重要な運送機関の名称を記載したうえで、当該契約書面交付後、旅行開始日の前日（旅行開始日の前日から起算してさかのぼって7日目に当たる日以降に契約の申込みがなされた場合にあっては、旅行開始日）までの当該契約書面に定める日までに、これらの確定状況を記載した書面（以下、「確定書面」といいます。）を交付します。
- 2) 前項の場合において、手配状況の確認を希望するお客様からの問い合わせがあったときは、確定書面の交付前であっても、当社は、迅速かつ適切にこれに回答します。
- 3) 確定書面を交付した場合には、当社が手配し旅程を管理する義務を負う旅行サービスの範囲は、当該確定書面に記載するところに特定されます。

7. 情報通信技術を利用する方法

- 1) 当社は、あらかじめお客様の承諾を得て、企画書面、旅行契約を締結しようとするときにお客様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条件および当社の責任に関する事項を記載した書面、契約書面、または確定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、本項において「記載事項」といいます。）を提供したときは、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します。
- 2) 本項1)の場合において、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ときは、当社の使用する通信機器に備えられたファイル（専ら当該お客様用に供するものに限ります。）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します。

8. 旅行代金の支払時期

- 1) 旅行代金の額は、企画書面に記載します。旅行代金は、旅行出発日までの契約書面に記載する当社が定める期日までにお支払いください。
- 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伝票へのお客様の署名なくして契約書面に記載する金額の旅行代金の支払いを受けます。また、カード利用日（お客様、または当社が旅行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）は旅行契約成立日とします。

9. 契約内容の変更

- 1) お客様は、当社に対し、旅行日程、旅行サービスの内容その他の旅行契約の内容（以下、「契約内容」といいます。）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、可能な限りお客様の求めに応じます。
- 2) 当社は、天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関などの旅行サービス提供の中止、官公署の命令、当初の運航計画によらない運送サービスの提供その他当社の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にやむを得ないときは、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、契約内容を変更することがあります。ただし、緊急の場合において、やむを得ないときは、変更後に説明します。

10. 旅行代金の変更

- 1) 企画書面に記載した基準日において有効な、利用する運送機関が公示している適用運賃・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増額、または減額される場合において、その増額、または減額される金額の範囲内で旅行代金を増額、または減額することがあります。
- 2) 当社は、旅行代金を増額する場合は、旅行出発日の前日から起算してさかのぼって15日目に当たる日より前に通知するものとし、この場合、お客様は、旅行開始日前に企画料金または取消料を支払うことなく契約を解除することができます。適用運賃・料金が減額された場合は、その差額だけ旅行代金を減額します。
- 3) 当社は、運送・宿泊機関などの利用人員により旅行代金が異なる旨を契約書面に記載した場合において、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員が変更となったときは、契約書面に記載したところにより旅行代金の額を変更することがあります。
- 4) 当社は、「9. 契約内容の変更」の規定に基づく契約内容の変更により旅行の実施に要する費用（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。）の減少、または増加が生じる場合、その範囲内において旅行代金を変更する場合があります。ただし、旅行費用の増加が運送・宿泊機関などが旅行サービスの提供を行っているにもかかわらず、座席・部屋その他の諸施設の不足が発生（以下「オーバーフロー」といいます。）している場合は旅行代金を変更いたしません。

11. 契約上の地位の譲渡

- 1) 当社と旅行契約を締結したお客様は、当社の承諾を得て、契約上の地位を第三者に譲り渡すことができます。
- 2) お客様は、本項1)に定める当社の承諾を求めようとするときには、所定の金額の手数料とともに、当社に書面にてお申し出いただきます。
なお、当社は、利用する運送・宿泊機関などがお客様の交替に応じないなどの理由により、お断りする場合があります。
- 3) 本項1)の契約上の地位の譲渡は、当社の承諾があったときに効力を生ずるものとし、以後、旅行契約上の地位を譲り受けた第三者は、お客様の当該旅行契約に関する一切の権利および義務を承継するものとし、なお、当該第三者が個人である場合であっても、当該旅行契約については、契約上の地位の譲渡の効力発生後も引き続き、この条件書が適用されるものとし、ます。

12. お客様の旅行契約解除

- 1) お客様は、いつでも別表1に定める取消料を当社に支払って旅行契約を解除することができます。
ただし、当社が、運送・宿泊機関などが定める取消料、違約料その他の運送・宿泊機関などとの間の旅行サービスに係る契約解除に要する費用（以下、「運送・宿泊機関取消料など」といいます。）の金額を「2. 旅行契約の申込み・予約」1)の企画書面において証憑書類を添付して明示したときは、旅行者が旅行開始前に旅行契約を解除した場合の取消料については、別表1に定める取消料の金額にかかわらず、当社が運送・宿泊機関などに対して既に支払い、またはこれから支払わなければならない運送・宿泊機関取消料などの合計以内の金額とします。

通信契約を解除する場合にあっては、当社は、提携会社のカードにより所定の伝票へのお客様の署名なくして取消料の支払いを受けます。2) 当社の責に帰すべき事由によらないローン手続きや渡航手続きなどにより旅行契約を解除する場合も別表1に定める取消料をお支払いいただきます。

3) お客様は、次に掲げる場合において、本項1)の規定にかかわらず、旅行開始前に取消料を支払うことなく旅行契約を解除することができます。

ア) 当社によって契約内容が変更されたとき。ただし、その変更が別表2に掲げるものその他の重要なものであるときに限ります。

イ) 「10. 旅行代金の変更」の規定に基づいて旅行代金が増額されたとき。

ウ) 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関などの旅行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おいて、旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となり、または不可能となる可能性が極めて大きいとき。

エ) 当社がお客様に対し、「6. 確定書面」1)の期日までに確定書面を交付しなかったとき。

オ) 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日程に従った旅行の実施が不可能となったとき。

4) お客様は、旅行開始後において、お客様、もしくは旅行者の責に帰すべき事由によらず契約書面に記載した旅行サービスを受領することができなくなったとき、または当社がその旨を告げたときは、本項1)の規定にかかわらず、取消料を支払うことなく、旅行サービスの当該受領することができなくなった部分の契約を解除することができます。

5) 本項4)の場合において、当社は、旅行代金のうち旅行サービスの当該受領することができなかった部分に係る金額をお客様に払い戻します。ただし、本項4)の場合が当社の責に帰すべき事由によらない場合においては、当該金額から当該旅行サービスに対する取消料、違約料その他の既に支払い、またはこれから支払わなければならない費用に係る金額を引いた額をお客様に払い戻します。

6) 旅行日程に含まれる地域について、外務省から「渡航は止めてください」以上の危険情報が出されたとき。外務省から「不要不急の渡航は止めてください」以下の危険情報が出され、当社が、旅行者の安全確保について適切な対応が講じられると判断した場合において、お客様が旅行契約の解除をしようとするときは、別表1に定める取消料をお支払いいただきます。

13. 当社の旅行契約解除－旅行開始前

1) 当社は、次に掲げる場合において、お客様に理由を説明して、旅行開始前に旅行契約の全部、または一部を解除することがあります。

ア) 旅行者が病気、必要な介助者の不在その他の事由により、当該旅行に耐えられないと認められるとき。

イ) 旅行者が他の旅行者に迷惑を及ぼし、または団体旅行の円滑な実施を妨げるおそれがあると認められたとき。

ウ) お客様、または旅行者が、契約内容に関して合理的な範囲を超える負担を求めたとき。

エ) スキーを目的とする旅行における必要な降雪量などの旅行実施条件であって、契約の締結の際に明示したものが成就しないおそれが極めて大きいとき。

オ) 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関などの旅行サービス提供の中止、官公署の命令その他の当社の関与し得ない事由が生じた場合において、契約書面に記載した旅行日程に従った旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となり、または不可能となるおそれが極めて大きいとき。

カ) 通信契約を締結した場合であって、お客様の有するクレジットカードが無効となるなど、お客様が旅行代金などに係る債務の一部、また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。 キ) お客様、または旅行者が「3. 契約締結の拒否」ウ) b)から d) までのいずれかに該当することが判明したとき。

2) お客様が契約書面に記載する期日までに旅行代金を支払わないときは、当該期日の翌日においてお客様が旅行契約を解除したものとします。この場合において、お客様は、当社に対し別表1に定める取消料に相当する額の違約料を支払わなければなりません。ただし、別表1に規定する取消料の特約がある場合、お客様は、当該特約に基づく取消料に相当する額の違約料を支払わなければなりません。

1 4. 当社の旅行契約解除－旅行開始後

1) 当社は、次に掲げる場合において、旅行開始後であっても、お客様に理由を説明して、旅行契約の一部を解除することがあります。

ア) 旅行者が病気、必要な介助者の不在その他の事由により、当該旅行に耐えられないと認められるとき。

イ) 旅行者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。

ウ) お客様、または旅行者が「3. 契約締結の拒否」ウ) b)から d) までのいずれかに該当することが判明したとき。

エ) 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関などの旅行サービス提供の中止、官公署の命令その他の当社の関与し得ない事由が生じた場合であって、旅行の継続が不可能となったとき。

2) 当社が本項1) エ) の規定に基づいて旅行契約を解除したときは、当社とお客様との間での契約関係は、将来に向かってのみ消滅します。この場合において、旅行者が既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します。

3) 本項1) エ) の場合において、当社は、旅行代金のうち旅行者がいまだその提供を受けていない旅行サービスに係る金額から当該旅行サービスに対して取消料、違約料その他の既に支払い、またはこれから支払わなければならない費用に係る金額を差し引いた額をお客様に払い戻します。

1 5. 旅行代金の払い戻し

1) 当社は、「1 0. 旅行代金の変更」2) から4) までの規定により旅行代金が減額された場合、または前三項の規定により旅行契約が解除された場合において、お客様に対し払い戻しが生じたときは、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該金額を払い戻します。

2) 当社は、お客様と通信契約を締結した場合であって、「1 0. 旅行代金の変更」2) から4) までの規定により旅行代金が減額された場合、または前三条の規定により通信契約が解除された場合において、お客様に対し払い戻すべき金額が生じたときは、提携会社のカード会員規約に従って、お客様に対し当該金額を払い戻します。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。

- 3) 本項2)の規定は、「2 1. 当社の責任」、または「2 4. お客様および旅行者の責任」に規定するところによりお客様、または旅行者、もしくは当社が損害賠償請求を行使することを妨げるものではありません。

1 6. 契約解除後の帰路手配

- 1) 当社は、「1 4. 当社の旅行契約解除－旅行開始後」1) ア) からエ)の規定によって旅行開始後に旅行契約を解除したときは、お客様、または旅行者の求めに応じて、旅行者が当該旅行の出発地に戻るために必要な旅行サービスの手配を引き受けます。
- 2) 本項1)の場合において、出発地に戻るための旅行に要する一切の費用は、お客様の負担とします。

1 7. 旅程管理

- 1) 当社は、旅行者の安全かつ円滑な旅行の実施を確保することに努力し、次に掲げる業務を行います。ただし、当社がお客様とこれと異なる特約を結んだ場合には、この限りではありません。
- ア) 旅行者が旅行中に旅行サービスを受けることができないおそれがあると認められるときは、旅行契約に従った旅行サービスが確実に受けられるよう必要な措置を講じます。
- イ) 本項1)の措置を講じたにもかかわらず、旅行契約内容を変更せざるを得ないときは、代替サービスの手配を行います。この際、旅行日程を変更するときは、当初の旅行日程の趣旨にかなうものとなるよう努めます。また、旅行サービスの内容を変更するときは、当初の旅行サービスと同様のものとなるよう努めるなど、旅行契約内容の変更を最小限にとどめるよう努力します。
- ウ) 本邦内の旅行において、当社の添乗員が同行しない場合や、添乗員サービスを提供しない期間の旅程管理は旅行者に行っていただきます。

1 8. 当社の指示

- 1) 旅行者は、旅行開始後旅行終了までの間において団体で行動するときは、旅行を安全かつ円滑に実施するための当社の指示に従っていただきます。

1 9. 添乗員の業務

- 1) 当社は、旅行の内容により添乗員その他の者を同行させて「1 7. 旅程管理」に掲げる業務その他の当該旅行に付随して当社が必要と認める業務の全部、または一部を行わせることがあります。
- 2) 本項1)の業務に従事する時間帯は、原則として8時から20時までとします。

2 0. 保護措置

- 1) 当社は、旅行中の旅行者が、疾病、傷害などにより保護を要する状態にあると認められたときは、必要な措置を講ずることがあります。この場合において、これが当社の責に帰すべき事由によるものでないときは、当該措置に要した費用はお客様の負担とし、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。

2 1. 当社の責任

- 1) 当社は、当社、または当社の手配代行者が故意、または過失によりお客様、または旅行者に損害を与えた場合は、その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、または旅行者が天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関などの旅行サービス提供の中止、官公署の命令その他の当社、または当社の手配代行者の関与し得ない事由により損害を被ったときは、当社は、本項1) の場合を除き、その損害を賠償する責任を負うものではありません。

2 2. 特別補償

- 1) 当社は、「2 1. 当社の責任」の規定に基づく当社の責任が生じるか否かを問わず、旅行業約款（受注型企画旅行契約の部）別紙「特別補償規程」（以下「特別補償規程」といいます。）の定めるところにより、当該旅行参加中の旅行者が、急激かつ偶然な外来の事故によって身体に損害を被ったときは、旅行者、または法定相続人に対して、以下の金額を支払います。また、所定の身の回り品（以下「携帯品」といいます。）に損害を被ったときについても以下の金額を支払います。
- ① 死亡補償金 : 海外旅行 2 5 0 0 万円、国内旅行 1 5 0 0 万円
 - ② 後遺障害見舞金 : 程度に応じて死亡補償金の 3 ～ 1 0 0 %
 - ③ 入院見舞金 : 入院日数により海外旅行 4 万円～ 4 0 万円、国内旅行 2 万円～ 2 0 万円
 - ④ 通院見舞金 : 通院日数により海外旅行 2 万円～ 1 0 万円、国内旅行 1 万円～ 5 万円
 - ⑤ 携帯品損害賠償金 : 1 5 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、1 0 万円です。3 0 0 0 円未満の場合は、支払いません。）として支払います。ただし、現金、クレジットカード、貴重品、その他の「特別補償規程」第 1 8 条 2 項に定める品目については、補償対象としません。
- 2) 旅行者が当該旅行参加中に被った損害が、旅行者の故意、酒酔い運転、無免許運転、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、当該旅行日程に含まれない場合で、ジャイロプレーン搭乗、その他の「特別補償規定」第 5 条 1 項に定める運動中の事故については、当社は、本項 1) の補償金および見舞金を支払いません。
- 3) 当社が「2 1. 当社の責任」の規定に基づく責任を負うときは、この補償金は、当社が支払うべき損害賠償金の一部、または全部に充当します。
- 4) 旅行者が旅行の行程から復帰の有無および復帰の予定日時などの連絡なしに離団された場合は、当該離団中に被った損害については、「特別補償規程」第 2 条 2 項に定める企画旅行参加中の事故とはみなされないことから、補償金および見舞金を支払いません。
- 5) 当該旅行日程において、旅行者が当社の手配する旅行サービスの提供を一切受けない日（旅行地の標準時によります。）が定められている場合、その旨、または当該日に生じた事故による生命、身体、または携帯品の損害については、補償金および見舞金の支払いが行われない旨について契約書面に明示したときは、当該日は、企画旅行参加中といたしません。

2 3. 旅程保証

- 1) 旅行日程に別表 2 に掲げる契約内容の重要な変更が生じた場合は、旅行業約款（受注型企画旅行契約の部）の規定によりその変更の内容に応じて旅行代金に別表 2 に定める率を乗じた額の変更補償金を旅行終了日の翌日から起算して 3 0 日以内に支払います。ただし、旅行契約について支払われる変更補償金の額は、旅行代金の 1 5 % を限度とします。また、旅行者 1 名あたりの変更補償金の額が 1 0 0 0 円未満の場合は、変更補償金は支払いません。
- 2) 当社は、別表 2 に掲げる契約内容の重要な変更が生じた原因が以下によることが明白な場合は、変更補償金を支払いません。ただし、運送・宿泊機関などに「オーバーフロー」が発生している場合を除きます。

ア) 天災地変イ)

戦乱ウ) 暴動エ)

官公署の命令

オ) 欠航、不通、休業などの運送・宿泊機関などの旅行サービス提供の中止

カ) 遅延、運送スケジュール変更などの当初の運行計画によらない運送サービスの提供キ) 旅行者の生命または身体 の安全確保のため必要な措置

- 3) 本項1) に基づき変更補償金を支払う場合でも、当社は、お客様、もしくは旅行者の同意を得て、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支払った後に、当該変更について当社に「2 1. 当社の責任」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、当該変更に係わる変更補償金を当社に返金していただきます。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を相殺した残額を支払います。

2 4. お客様および旅行者の責任

- 1) お客様、または旅行者の故意、または過失により当社が損害を被ったときは、お客様は、損害を賠償しなければなりません。
- 2) お客様および旅行者は、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・義務その他の契約の内容について理解するよう努めなければなりません。
- 3) 旅行者は、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、または当社の手配代行者、もしくは旅行サービス提供者にその旨を申し出なければなりません。

2 5. お客様または旅行者が出発までに実施する事項

- 1) 旅行に必要な旅券、査証（ビザ）、再入国許可および各種証明書（以下「渡航書類」といいます。）ならびに予防接種証明書の取得については、お客様、もしくは旅行者ご自身で行っていただきます。なお、当社は、別途「渡航手続代行契約」により、所定の料金を申し受け、渡航手続の一部代行を行います。この場合でも、当社は、お客様、もしくは旅行者に起因する事由により、旅券、査証などの取得ができなくてもその責任を負いません。
- 2) 日本国の旅券をお持ちの旅行者に対しては、旅券の必要残存期間および査証の必要なその国名については、企画書面に記載しています。これらは、当該企画書面作成時点の公的機関の情報に基づき記載しています。申込み時点の最新情報については、当社にご確認ください。また、日本国以外の旅券をお持ちの旅行者は、訪問国（乗り継ぎを行う国を含む）の在日大使館、または在日領事館に査証の要否・旅券の必要残存期間をご確認のうえ、お客様、もしくは旅行者の責任において、入国に必要な査証・旅券をご用意ください。

2 6. 衛生情報について

- 1) 渡航先の衛生情報については、以下をご確認ください。

厚生労働省検疫所 「海外で健康に過ごすために」 <https://www.forth.go.jp/index.html>

2 7. 海外安全情報について

- 1) 渡航先によっては、外務省より「海外安全情報」など、国または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。詳しくは、以下をご確認ください。

外務省 海外安全ホームページ <https://www.anzen.mofa.go.jp/>

外務省 海外旅行登録「たびレジ」 <https://www.ezairyu.mofa.go.jp/index.html> 外務省

領事サービスセンター（海外安全相談班） 03-5501-8162

28. 渡航先に「海外安全情報」が発出された場合の取り扱いについて レベル1：「十分に注意してください」契約成立後にレベル1の発出を理由に取消された場合は、別表1に定める記載の取消料をお支払いいただきます。

レベル2：「不要不急の渡航は止めてください」

①原則、催行いたしません。当社にて適切な「危険回避措置」が講じられると判断された場合に限り、催行いたします。その場合の対応は②以下です。

②当社は、海外安全情報の書面を交付し、危険回避措置に関する説明を行います。

③お客様、または旅行者が契約を解除する場合は、別表1に定める記載の取消料をお支払いいただきます。ただし、目的とする観光地に行けないなど旅行内容に重要な変更が生じた場合は、取消料をいただきません。

④渡航中に当該情報が発出された場合、危険回避措置のため契約内容を変更することがあります。

レベル3：「渡航は止めてください（渡航中止勧告）」 催行を中止いたします。

ます。

レベル4：「退避してください。渡航は止めてください（退避勧告）」 催行を中止いたします。

ます。

29. お買い物案内について

旅行者の便宜をはかるため、観光中・送迎中にお土産店にご案内することがあります。当社は、お店の選定に万全を期しておりますが、購入の際には、旅行者ご自身の責任でご購入ください。当社は、商品の交換や返品などのお手伝いはいたしかねますのでトラブルが生じないように商品の確認およびレシートの受け取りなどを必ず行ってください。免税払い戻しがある場合は、ご購入品を必ず手荷物としてお手元にご用意いただき、その手続きは、お土産店・空港において手続き方法をご確認のうえ、旅行者ご自身の責任で行ってください。ワシントン条約、または国内諸法令により日本へ持ち込みが禁止されている品物がございますので、ご購入には十分ご注意ください。

30. 事故などのお申し出について旅行中に事故などが発生した場合は、直ちに確定書面でお知らせする連絡先にご通知ください。

（もし、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。）

31. 海外旅行保険について海外では予期せぬアクシデントやトラブルに巻き込まれ、予想外に高額な出費となる場合がございます。

す。安心で安全なご旅行のためにも、旅行者ご自身で海外旅行保険に加入することをお勧めします。

32. 燃油サーチャージについて

- 1) 燃油サーチャージは、旅行代金には含まれておりません。出発日や利用航空会社などにより必要となる場合がありますので、旅行代金と併せて日本円でお支払いください。詳しくは、旅行契約時にご案内いたします。
- 2) 旅行契約成立後に、航空会社が燃油サーチャージの額を増額した場合はその不足分を追加徴収し、減額された場合には、その減額分をすみやかに払い戻します。
- 3) お客様が燃油サーチャージの徴収を理由に、旅行契約の解除をされる場合は、別表1に定める取消料をお支払いいただきます。ただし、燃油サーチャージについて取引条件の説明および必要書面の交付を行わなかった場合には、取消料などを支払うことなく解除することができます。

3.3. 空港諸税などについて空港諸税など（国内空港施設使用料を含む）は旅行代金に含まれておりません。旅行開始前に旅行代金に含めて徴収する場合と旅行地にて別途徴収場合があります。また、空港諸税などは予告なく額が変更される場合や新設される場合があります。

3.4. 個人情報の取り扱いについて

- (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/wvs/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/>）

3 5. 約款準拠

https://www.ana.co.jp/ja/jp/guide/terms/juchu_yakkan/ 別表 1：取消料（1 2. お客様の旅行契約解除・1 3. 当社の旅行契約解除－旅行開始前・1 4. 当社の旅行契約解除－旅行開始後）

◆国内旅行

区分	取消料
(1)(2) 以外の受注型企画旅行契約	
イ) ロからへまでに掲げる場合以外の場合 (当社が契約書面において企画料金の金額を明示した場合に限る。) ロ) 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって20日目(日帰り旅行にあっては10日目)に当たる日以降に解除する場合(ハからへに掲げる場合を除く。) ハ) 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって7日目に当たる日以降に解除する場合(ニからへに掲げる場合を除く。) ニ) 旅行開始日の前日に解除する場合(ホからへに掲げる場合を除く。) ホ) 旅行開始当日に解除する場合(へに掲げる場合を除く。) へ) 旅行開始後の解除、または無連絡不参加の場合	企画料金に相当する金額 旅行代金の20%以内 旅行代金の30%以内 旅行代金の40%以内 旅行代金の50%以内旅行代金の100%以内
(2) 貸切船舶を利用する受注型企画旅行契約	当該船舶に係る取消料の規定によります。
備考(1) 取消料の金額は、契約書面に明示します。 (2) 本表の適用に当たって「旅行開始後」とは、「サービスの提供を受けることを開始した時」以降をいいます。	

◆海外旅行

区分	取消料
(1) 本邦出国時または帰国時に航空機を利用する受注型企画旅行契約 (2) (3) 以外の受注型企画旅行契約	
イ) ロからニまでに掲げる場合以外の場合 (当社が契約書面において企画料金の金額を明示した場合に限る。) ロ) 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって30日目に当たる日以降に解除する場合(ハからヘに掲げる場合を除く。) ハ) 旅行開始日の前々日以降に解除する場合(ニに掲げる場合を除く。) ニ) 旅行開始後の解除、または無連絡不参加の場合	企画料金に相当する金額 旅行代金の20%以内 旅行代金の50%以内 旅行代金の100%以内
(2) 貸切航空機を利用する受注型企画旅行契約	
イ) ロからホまでに掲げる場合以外の場合 (当社が契約書面において企画料金の金額を明示した場合に限る。) ロ) 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって90日目当たる日以降に解除する場合(ハからホに掲げる場合を除く。) ハ) 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって30日目に当たる日以降に解除する場合(ニからホに掲げる場合を除く。) ニ) 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって20日目に当たる日以降に解除する場合(ホに掲げる場合を除く。) ホ) 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって3日目に当たる日以降に解除、または無連絡不参加の場合	企画料金に相当する金額 旅行代金の20%以内 旅行代金の50%以内 旅行代金の80%以内 旅行代金の100%以内
(3) 本邦出国時および帰国時に船舶を利用する受注型企画旅行契約	当該船舶に係る取消料の規定によります。
備考(1) 取消料の金額は、契約書面に明示します。 (2) 本表の適用に当たって「旅行開始後」とは、「サービスの提供を受けることを開始した時」以降をいいます。	

別表 2：変更補償金（23．旅程保証）

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、もしくは旅行者 に通知した場合
①契約書面に記載した旅行開始日または終了日の変更	1.5%	3.0%
②契約書面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契約書面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です）	1.0%	2.0%
④契約書面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契約書面に記載した本邦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契約書面に記載した本邦内と本邦外との間における直行 便の乗継、または経由便への変更	1.0%	2.0%
⑦契約書面に記載した宿泊機関の種類、または名称の変 更（当社が宿泊機関の等級を定めている場合であっ て、変更後の宿泊機関の等級が契約書面に記載した宿泊 機関の等級を上回った場合を除きます。）	1.0%	2.0%
⑧契約書面に記載した宿泊機関の客室の種類、設備、景観 その他の客室の条件の変更	1.0%	2.0%

（注 1） 「旅行開始前」とは、当該変更を旅行開始日の前日までにお客様に通知した場合をいい、「旅行開始後」とは、当該変更を旅行開始当日以降にお客様、または旅行者に通知した場合はいいです。

（注 2） 確定書面が交付された場合には、「契約書面」を「確定書面」と読み替えた上で、この表を適用します。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 件として取り扱います。

（注 3） ③、または④に掲げる変更に係わ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 件として取り扱います。