

## 【国内旅行条件書】国内募集型企画旅行

「固定型運賃利用商品」「航空券なし現地参加プラン（現地発着商品）」「日帰り商品」

2025 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. 募集型企画旅行契約

- この旅行は、ANA あきんど株式会社（以下「当社」という。）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」という。）を締結することになります。
- 「募集型企画旅行」とは、当社があらかじめ旅行者の募集のために、旅行の目的地及び日程、旅行者が提供を受けることができる運送または宿泊サービスの内容、ならびに旅行者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、これにより実施する旅行をいいます。
- 当社はお客様がご予約された旅行日程に従って、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」という。）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。
- 旅行契約の内容条件は、当社（ANA グループ）が運営するインターネット上の旅行予約サイト（以下「ウェブサイト」という。）、旅行条件書（以下「契約書面」という。）、ご出発前にお渡し（原則として、電子メールにより交付）する最終旅程表と称する確定書面及び、当社旅行業約款募集型企画旅行契約の部（以下「約款」という。）によります。

### 2. 旅行契約のお申込み・ご予約

- 当社において、お客様からの旅行契約のお申し込み、ご予約を承ります。
- ご来店の場合、当社所定の旅行申込書（以下「申込書」という。）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けます。
- 当社は電話、郵便、ファクシミリ、専用フォーム、ウェブサイト及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は成立しておらず、当社がご予約の承諾の旨を通知した日の当日から起算して 3 日以内（お申し込み方法および支払方法によりましては、当社が定める期間内）に申込書の提出（お申し込み方法によりましては、ウェブサイト画面、専用フォーム等への入力）と、申込金（特定コース、お申し込み方法によりましては、旅行代金の全額）のお支払、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のお支払いがない場合、または会員番号（クレジットカード番号）の通知がない場合、当社はお申し込みがなかったものとして取り扱いたします。
- 申込金の額は下記のとおりです。なお、申込金は後記する「お支払い対象旅行代金」「取消料」「違約料」のそれぞれ一部または全部として取り扱いたします。

旅行代金（お一人様）	申込金（お一人様）
3 万円未満	6,000 円以上旅行代金まで
3 万円以上 6 万円未満	12,000 円以上旅行代金まで
6 万円以上 10 万円未満	20,000 円以上旅行代金まで

10 万円以上 15 万円未満	30,000 円以上旅行代金まで
15 万円以上	旅行代金の 20%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、ウェブサイトにて定めるところによります。

- 5) 当社は、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」という。）を定めてお申し込みいただきます。当社は、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」という。）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、当該団体にかかわ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、お申し込み時に構成者の名簿「氏名（カタカナ表示）、年齢、性別」を当社らにご提出いただきます。なお、当社は、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、当社は、契約責任者が同行しない場合、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契約責任者とみなします。

### 3. ウェイティングの取り扱いについての特約

当社は、お申し込みいただいた旅行が、その時点で満席その他の理由で旅行契約を締結できない場合であって、お客様が特に希望する場合は、以下により、お客様と特約を結んで、当社がお客様と旅行契約を締結することができる状態になった時点で旅行契約を成立させる取り扱い（以下「ウェイティング」という。）をすることがあります。

- 1) お客様がウェイティングの取り扱いを希望する場合は、当社は、お客様が当社からの回答をお待ちいただける期間（以下「ウェイティング期間」という。）を確認のうえ、申込書と申込金相当額をご提出いただきます。この時点では旅行契約は成立しておらず、また、当社は、将来に旅行契約が成立することをお約束するものではありません。
- 2) 当社は、本項 1) の申込金相当額を「預り金」として保管し、お客様と旅行契約の締結が可能となった時点でお客様に旅行契約の締結を承諾した旨を通知するとともに、預り金を申込金に充当します。
- 3) 旅行契約は、当社が本項 2) により、旅行契約の締結を承諾した旨の通知を当社がお客様に発した時（ただし、この通知が電子承諾通知の方法によって行われたときはお客様に到達した時）に成立するものとします。
- 4) 当社は、ウェイティング期間内に旅行契約の締結を承諾できなかった場合は、預り金の全額をお客様に払い戻します
- 5) 当社は、ウェイティング期間内で当社が旅行契約の締結を承諾する旨を回答する前に、お客様からウェイティングの取り扱いを解除する旨の申出があった場合は、預り金の全額をお客様に払い戻します。この場合、お客様からウェイティングの取り扱いを解除する旨の申出が取消料対象期間にあったときでも、当社は取消料をいたしません。

### 4. 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) 旅行開始日当日 15 歳以上 18 歳未満の方のみ旅行の場合、お申し込み時に親権者の同意書提出が必要です。  
なお、コースにより、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、保護者の同行を条件にさせていただく場合があります。また、コースの一部について内容を変更させていただく場合があります。
- 3) 旅行開始日当日 15 歳未満の方のご参加には、保護者（親権者）との全行程同一行動を条件に受付いたします。
- 4) 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は、ご参加をお断りする場合があります。
- 5) 旅行のお申し込みの際に、慢性疾患をお持ちの方、現在健康を損なわれている方、動物アレルギーのある方、補助犬使用の方、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。この場合、医師の健康診断書をご提出いただく場合があります。お客様からのお申し出に基づき、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。また、現地事情や関係機関等の状況等により、旅行の安全かつ円滑な実施のために、介助者等の同行を条件とさせていただくか、コースの一部ご変更、またはご負担の少ない他の旅行をご提案、あるいはご参加をお断りする場合があります。

- 6) 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を必要とすると当社が判断した場合、旅行の円滑な実施を図るため必要な措置をお取りします。これにかかる一切の費用はお客様のご負担となり、お客様は当該費用を当社が指定する期日までにお支払いいただきます。
- 7) 妊娠中の方は、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、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。
- 8) お客様の都合による別行動は原則として承れません。ただし、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、その旨及び復帰の有無、復帰の予定日時等について必ず当社にご連絡いただきます。
- 9) 他のお客様に迷惑を及ぼし、または旅行の円滑な実施を妨げるおそ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。
- 10) 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等、お客様が旅行代金等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は、お申し込みをお断りする場合があります。
- 11) 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。
- 12) 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。

## 5. 旅行契約の成立時期

- 1) 第 2 項旅行契約のお申し込み・ご予約 2) 3) の場合のうち、電話またはご来店によるお申し込みの場合は、当社が契約の締結を承諾し、かつ申込金を受理した時点で成立いたします。
- 2) ご来店ではなく、電話、郵便、ファクシミリ、専用フォーム、ウェブサイト及びその他の通信手段によるお申し込みまたはご予約がなされた場合は、下記の時点で成立いたします。
  - ア) 事前に申込金のお支払いがあった時は、当社が承諾する旨の通知がお客様に到達したとき。
  - イ) 事前に申込金のお支払いがない時は、当社が申込金を受理した後に、当社が承諾した旨の通知がお客様に到達したとき。
- 3) 予約完了メールの未着信など、旅行契約が成立したか否かわからない場合には、速やかに当社へお問い合わせください。

## 6. 契約書面と最終旅程表のお渡し

- 1) 当社は、旅行契約成立後速やかにお客様に、旅行の日程、旅行サービスの内容、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ウェブサイト、旅行条件書等により構成されます。
- 2) 当社は、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、運送機関の名称及び、便名、宿泊機関等に関する確定情報を記載した最終旅程表を遅くとも旅行開始日の前日までにお渡します。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、お渡し方法には郵送を含みます。

- 3) 当社は、あらかじめお客様の承諾を得て、旅行の日程、旅行サービスの内容、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契約書面または確定情報を記載した最終旅程表の交付に代えて、情報通信の技術を利用する方法（電子メール、お客様によるダウンロードなど）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、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。

7. 旅行代金のお支払い 旅行代金は、各パンフレットまたはウェブサイト等に明示した期日までに、お支払いいただきます。

## 8. お支払い対象旅行代金

- 1) 「お支払い対象旅行代金」とは、募集広告・パンフレットまたはウェブサイトの価格表示欄に「旅行代金として表示した金額」または「基本代金として表示した金額」と「追加代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となります。
- 2) 参加されるお客様は、旅行開始日当日を基準に、満 12 歳以上の方は大人代金、満 3 歳以上 12 歳未満の方は小人代金が適用となります。ただし、コースによって小人代金を設定していない場合がございます。この場合大人代金が適用となります。また、コースによっては幼児代金・乳幼児代金等の設定がございます。ただし、2 歳のお子様をご参加で旅行中に 3 歳のお誕生日を迎えられる場合は、復路搭乗日に有効な商品または航空券をお買い求めください。

## 9. 旅行代金に含まれるもの

- 1) 旅行日程に明示した運送機関の運賃（注釈のないかぎり普通席）、宿泊費（入湯税・宿泊税を含む）、食事代、旅行代金に含まれる旨を明示した観光に伴う入場料及びガイド料金、消費税等諸税、国内線旅客施設使用料。
- 2) 添乗員付コースの添乗員同行費用。上記の費用はお客様のご都合により、一部利用されなくても払い戻しはいたしません。

## 10. 旅行代金に含まれないもの

旅行代金に含まれないものについて、その一部を例示いたします。

- 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) コースに含まれない交通費、飲食代等の諸費用及びクリーニング代、電話料等の個人的性質の諸費用、それに伴う税（消費税等諸税）・サービス料。
- 3) ご希望者のみ参加されるオプションプラン（別途手配する小旅行）の料金等。
- 4) ご自宅から発着空港など、集合・解散地点までの交通費、宿泊費等。
- 5) お客様からの求めに応じて、旅程表及び航空券（E-チケット控え）などを印刷し、当社より送付する際の送料。  
※旅程表の郵送料金について（[https://www.ana.co.jp/ja/jp/guide/boarding-procedures/ticket/itinerary\\_fee/](https://www.ana.co.jp/ja/jp/guide/boarding-procedures/ticket/itinerary_fee/)）

## 11. 追加代金と割引代金

第 8 項お支払い対象旅行代金でいう「追加代金」及び「割引代金」は当社が募集広告・パンフレットまたはウェブサイト等に表示した下記のものをいいます。

- 1) 追加代金  
ア) ホテルまたはお部屋タイプのグレードアップのための追加代金。

- イ) 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料金。
- ウ) レンタカーのクラスのグレードアップのための追加料金。
- エ) 「食事なしプラン」等を基本とする場合の「食事付きプラン」等の追加料金。
- オ) 「観光なしプラン」等を基本とする場合の「観光付きプラン」等の追加料金。
- カ) 「延泊プラン」「途中延泊プラン」による延泊料金。
- キ) その他「○○○プラン」「○○○追加料金」とし追加料金を表示したもの。

## 2) 割引料金

- ア) 「小人割引」「グループ割引」等、年齢、参加人数、その他条件による割引料金。
- イ) その他「○○○割引」とし割引料金を表示したもの。

## 12. 旅行契約内容の変更

当社は、旅行契約の締結後であっても、天災地変、運送・宿泊機関等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、当該事由が関与し得ないものである理由及び当該事由との因果関係を説明して、旅行の日程・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、変更後にご説明いたします。

## 13. 旅行料金の変更

- 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等により、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料金を変更します。ただし、旅行料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) 本項 1) の定める適用運賃・料金の減額がなされるときは、本項 1) の定めるところにより、その減少額だけ旅行料金を減額いたします。
- 3) 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料金を減額いたします。
- 4) 第 12 項旅行契約内容の変更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を含みます。）が増加したときは、運送・宿泊機関等が当該旅行サービスの提供を行っているにもかかわらず、運送・宿泊機関等の座席、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料金を増額いたします。
- 5) 運送・宿泊機関等の利用人員により旅行料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員が変更になった時は、契約書面に記載した範囲内で旅行料金の額を変更いたします。

## 14. お客様の交替

航空便を利用する商品では、旅行契約の成立に際して、航空会社へ航空便の予約記録には旅客情報（氏名・年齢・性別）を登録し、航空会社が指定する日までに航空券を発券するため、お客様の交替（氏名の訂正を含む）はお受けいたしかねます。

## 15. お客様による旅行契約の解除

### 1) 旅行開始前の解除

- ア) お客様は、第 16 項 取消料に定める取消料を当社に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、当社の営業時間内にお受けいたします。
- イ) お客様は、次の各号に該当する場合は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。
- a) 第 12 項 旅行契約内容の変更にに基づき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 24 項旅程保証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。
- b) 第 13 項 旅行代金の変更 1) に基づき旅行代金が増額されたとき。
- c) 天災地変、戦乱・暴動、運送・宿泊機関等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となり、または不可能となる恐れが極めて大きいとき。
- d) 当社がお客様に対し、第 6 項契約書面と最終旅程表のお渡し 2) に記載の最終旅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日程に従った旅行の実施が不可能になったとき。ウ) 当社は本項 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いたします。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) のイ) により旅行契約が解除されたときには、すでに収受している旅行代金（あるいは申込金）全額を払い戻しいたします。なお、払い戻し手続きは、旅行契約解除日から 30 日以内にお申し出のうえ、お手続きください。

### 2) 旅行開始後

- 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、一切の払い戻しをいたしません。
- イ) お客様の責に帰さない事由により契約書面に記載した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当該不可能になった旅行サービス提供にかかわる部分の契約を解除することができます。
- ウ) 本項 2) のイ) 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くなった部分にかかわる金額をお客様に払い戻しいたします。ただし、当該事由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して取消料、違約料その他のすでに支払い、またはこれから支払わなければならない費用にかかわる金額を差し引いたものをお客様に払い戻しいたします。なお、払い戻し手続きは、ご旅行終了日から 30 日以内にお申し出のうえ、お手続きください。

## 16. 取消料

- 1) 旅行契約の成立後、お客様のご都合で旅行を取消される場合には、旅行代金に対してお一人につき下記の表に定めた取消料をいただきます。また、下記以外の取消料を定める場合は、各パンフレットまたはホームページ等に明示し、その明示した料率を適用します。なお、複数人数のご参加で、一部の方がキャンセルの場合には、旅行代金に対してお一人につき下記の表に定めた取消料を、ご参加のお客様からは 1 室ごとの利用人数の変更に対する差額代金をそれぞれいただきます。

### 1. 国内旅行にかかわる取消料

取消日	取消料
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 21 日目にあたる日まで	無料

旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 20 日目以降 8 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 7 日目以降 2 日目にあたる日まで	旅行代金の 30%
旅行開始日の前日	旅行代金の 40%
旅行開始日の当日	旅行代金の 50%
旅行開始後の解除、無連絡不参加	旅行代金の 100%

## 2. 日帰り旅行にかかわる取消料

取消日	取消料
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 11 日目にあ たる日まで	無料
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 10 日目以降 8 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 7 日目以降 2 日目にあたる日まで	旅行代金の 30%
旅行開始日の前日	旅行代金の 40%
旅行開始日の当日	旅行代金の 50%
旅行開始後の解除、無連絡不参加	旅行代金の 100%

- 1) 当社の定める申込期限内に、お客様のご都合で出発日・コース・利用便・宿泊ホテル等行程中の一部を変更される場  
合にも取り消しとみなし、上記もしくは各パンフレットまたはホームページ等に明示した取消料が適用されます。
- 2) 旅行代金が期日までに支払われないときは、当社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、  
上記もしくは各パンフレットまたはホームページ等に明示した料率で違約料をいただきます。
- 3) 本表の適用に当たって「旅行開始後」とは、約款の別紙特別補償規定第二条第三項目に規定する「サービスの提供を  
受けることを開始した時」以降をいい、添乗員または当社係員が受付を行う場合はその受付完了時以降を、それ以外の場  
合は、乗客のみが入場できる空港構内における手荷物の検査等の完了時以降をいいます。

## 17. 当社による旅行契約の解除

### 1) 旅行開始前

- ア) お客様が当社所定の期日までに旅行代金を支払われない時は、当社は旅行契約を解除することがあります。このとき  
は、第 16 項に規定する取消料に相当する額の違約料をお支払いいただきます。
- イ) 次の各号に該当する場合は、当社は旅行契約を解除する場合があります。

- a) お客様が、当社があらかじめ明示した性別、年齢、資格、技能その他の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) お客様の病気、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。
- c) お客様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) お客様の人数が、契約書面に記載した最少催行人員に満たないとき。この場合は旅行開始日の前日から起算してさかのぼって、13 日目（日帰り旅行については 3 日目）にあたる日より前に旅行中止のご通知をいたします。
- f) スキーを目的とする旅行における降雪量の不足のように、当社があらかじめ明示した旅行条件が成就しない時、あるいはそのおそ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の関与し得ない事由が生じた場合により旅行日程に従った、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。
- h) お客様が、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係者、暴力団関係企業また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。
- i) お客様が、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またはこれらに準ずる行為を行ったとき。
- j) お客様が、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またはこれらに準ずる行為を行ったとき。
- ウ) お客様が、当社に事実と異なる申告（故意・過失を問わず）により、本項 1) イ) の a) が生じ、当社が旅行契約を解除したときには、第 16 項に定める取消料を申し受けます。すでに収受しているお申込金から差し引いた後、払い戻しいたします。また、当社は本項 1) イ) の b) から j) により、旅行契約を解除したときは、すでに収受している旅行代金の全額を払い戻しいたします。

## 2) 旅行開始後

- ア) 旅行開始後であっても、当社は次にあげる場合において、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ことがあります。
  - a) お客様が病気、必要な介助者の不在その他事由により旅行の継続に耐えられないと認められたとき。
  - 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等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。
  - d) お客様が、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係者、暴力団関係企業また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。
  - e) お客様が、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またはこれらに準ずる行為を行ったとき。
  - f) お客様が、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またはこれらに準ずる行為を行ったとき。
- イ) 当社が本項 2) のア) 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) 解除の効果及び払い戻し本項 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、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れ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かか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いたします。
- エ) 本項 2) のア) a) 、c) により当社が旅行契約を解除したときは、お客様のお求めに応じてお客様の費用ご負担にて出発地に戻るための必要な手配をいたします。

## 18. 旅行代金の払い戻し

当社のお客様に対し払い戻しすべき金額が生じたときは、次のとおり払い戻しいたします。

- 1) 旅行開始前の旅行契約解除による払い戻しは、解除の翌日から起算して 7 日以内に払い戻しいたします。
- 2) 旅行開始後の旅行契約解除及び旅行代金減額分の払い戻しは、契約書面に記載した旅行終了日の翌日から起算して 30 日以内にお手続ください。払い戻しいたします。
- 3) クーポン類の引渡し後の払い戻しについてはお引渡ししたクーポン類が必要となります。クーポン類の提出がない場合には、旅行代金の払い戻しができないことがあります。
- 4) 本項 1) 2) の規定は、第 20 項 当社の責任または第 22 項 お客様の責任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。

## 19. 旅程管理業務

- 1) 添乗員が同行する旨を記載したコース 添乗員の行うサービス内容は、原則として契約書面に定められた日程を円滑に実施するために必要な業務といたします。旅行中は日程の円滑な実施と安全のために添乗員の指示に従っていただきます。添乗員の業務は、原則として 8 時から 20 時までとします。
- 2) 現地添乗員が同行する旨を記載したコース 原則として、往路到着空港または旅行目的地到着から、復路出発空港または旅行目的地の出発まで、現地添乗員が同行いたします。現地添乗員の業務は本項 1) における添乗員の業務に準じます。
- 3) 添乗員が同行しない旨を記載したコース
  - ア) 現地における当社の連絡先を、最終旅程表お渡し時にお知らせいたします。
  - イ) 最終旅程表とともに、旅行サービスの提供を受けるために必要なクーポン類をお渡しいたします。ご出発前及び現地にて旅行サービスの提供を受けるための手続きなどは、お客様ご自身にて行っていただきます。ご不明な点などがございましたら、ご出発前までにお尋ねください。
  - ウ) 悪天候等によって、旅行サービス内容の変更を必要とする事由が生じた場合、代替サービスの手配及び必要な手続きなどは、お客様ご自身にて行っていただきます。なお、旅行代金に含まれない費用が発生する場合には、原則としてお客様の費用ご負担となります。

## 20. 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」という。）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ときは、原則として本項 1) の責任を負うものではありません。

- ア) 天災地変、戦乱・暴動、これらのために生ずる旅行日程の変更若しくは旅行の中止
  - イ) 運送・宿泊機関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若しくは旅行の中止
  - ウ) 官公署の命令、または伝染病による隔離
  - エ) 自由行動中の事故
  - オ) 食中毒
  - カ) 盗難
  - キ) 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若しくは目的地滞在時間の短縮
- 3) 当社は、手荷物について生じた本項 1) の損害については、本項 1) の規定にかかわらず、損害発生の翌日から起算して 14 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 名につき 15 万円を限度（当社に故意または重大な過失がある場合は除く）として賠償いたします。

## 21. 特別補償

- 1) 当社は第 20 項 当社の責任 1) の規定に基づく当社の責任が生ずるか否かを問わず、約款の別紙「特別補償規程」で定めるところにより、当社が実施する国内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体に損害を被ったときは、お客様またはその法定代理人に、死亡補償金として 1,500 万円、入院見舞金として入院日数により 2 万円～ 20 万円、通院見舞金として通院日数により 1 万円～5 万円をお支払いいたします。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、ただし一個または一対についての補償限度は 10 万円、3,000 円を超えない場合は対象外）をお支払いいたします。ただし現金、クレジットカード、クーポン券、航空券、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。
- 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、無免許運転、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、疾病等によるもの他、募集型企画旅行の旅行日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、ウルトラライト機等）搭乗、ジャイロプレーン搭乗等の他、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) の補償金及び見舞金をお支払いいたしません。
- 3) 当社が第 20 項 当社の責任 1) の責任を負うこととなったときは、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。
- 4) 当社は、契約書面及び最終旅程表において、当社の手配による旅行サービスの提供が一切行われぬ旨が明記された日（以下「無手配日」という）については、当該日にお客様が被った損害については補償金が支払われぬ旨を明記した場合に限り、募集型企画旅行参加中とはみなしません。

## 22. 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。
- 4) 事故等のお申し出について旅行中に、事故等が生じた場合は、直ちに現地における当社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）

- 5) お客様は、旅行開始後から旅行終了までの間、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従っていただきます。

### 23. オプションプランまたは情報提供

- 1) 当社の募集型企画旅行参加中のお客様を対象として、別途の追加代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・実施のオプションプラン」という。）は募集パンフレットまたはウェブサイト等で「旅行企画・実施：ANA あきんど株式会社」等と明示いたします。当社企画・募集・実施のオプションプランに対する第 21 項特別補償の適用については、当社は、主たる旅行契約の内容の一部として取り扱いたします。
- 2) オプションプランも第 16 項 取消料 1) の①国内旅行にかかわる取消料による取消料が利用日を基準として、別途適用されます。ただし、旅行開始後の取消料は 100%となります。
- 3) 募集広告・募集パンフレット、専用フォームまたはウェブサイト等でオプションプランの企画・実施が当社以外である旨を明示した場合には、第 21 項特別補償の規定は適用いたしますが、当社を介した事前決済が行われても、当社の実施する募集型企画旅行ではございません。当該オプションプランにかかわる主催者の責任及びお客様の責任はすべて、当該オプションプランが催行される当該運営管理会社の定めによります。
- 4) 当社は、募集広告・募集パンフレットまたはホームページ等で「単なる情報提供」として可能なスポーツ等を記載する場合がございます。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 21 項の特別補償規程は適用いたします（ただし、当該オプションプランのご利用日が主たる募集型企画旅行の「無手配日」であり、かつ、その旨ホームページまたは最終旅程表に記載した場合を除きます）が、それ以外の責任を負いません。
- 5) 当社企画・募集・実施のオプションプラン以外のオプションプランは第 24 項旅程保証の対象外です。

### 24. 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、次のア）、イ）、ウ）で規定する変更を除きます）は、第 8 項 お支払い対象旅行代金で定める「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いたします。ただし、当該変更について当社に第 20 項 当社の責任 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いたします。
  - ア) 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いたしません。（ただし、サービスの提供が行われているにもかかわらず運送・宿泊機関等の座席・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いたします）
    - a) 天災地変 b) 戦乱 c) 暴動
    - d) 官公署の命令
    - e) 欠航、不通、休業など運送・宿泊機関等のサービス提供の中止
    - f) 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 g) 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
  - イ) 第 15 項 お客様による旅行契約の解除、第 17 項 当社による旅行契約の解除の規定に基づき旅行契約が解除された部分にかかわる変更の場合、当社は変更補償金をお支払いいたしません。
  - ウ) 契約書面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いたしません。

- 2) 本項 1) の規定にかかわらず、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 8 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いたします。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おひとり様につき 1,000 円未満であるときは、当社は変更補償金をお支払いいたしません。
- 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 20 項 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いたします。

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（変更後の等級及び設備の料金の合計額が契約書面に記載した等級及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契約書面に記載した宿泊機関の種類または名称の変更	1.0%	2.0%
⑦契約書面に記載した宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他客室の条件の変更	1.0%	2.0%

⑧上記の①～⑦に掲げる変更のうち 契約書面のツアー・タイトル中に記載 があった事項の変更	2.5%	5.0%
--	------	------

注 1：最終旅程表が交付された場合、契約書面とあるのを最終旅程表と読み替えたうえでこの表を適用いたします。契約書面の記載内容と最終旅程表の記載内容との間または最終旅程表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 件として取り扱いいたします。

注 2：1 件とは、運送機関の場合 1 乗車船等ごとに、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に掲げる変更にかか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 件として取り扱いいたします。

注 4：④または⑥もしくは⑦に掲げる変更が 1 乗車船または 1 泊の中で複数生じた場合であっても、1 乗車船または 1 泊につき 1 件として取り扱いいたします。

注 5：⑧に掲げる変更については、①～⑦の料率を適用せず、⑧の料率を適用いたします。

## 25. 通信契約

- 1) 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「会員の署名なくして旅行代金や取消料等のお支払いを受ける」こと（以下「通信契約」という）を条件にお申し込みを受けた場合、通常の旅行条件と次の点で異なります。（受託営業所により、取り扱いできない場合があります。また、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。）
- 2) 通信契約のお申し込みの際、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」等を当社にお申し出いただけます。なお、会員ご本人以外（ご家族を含む）からのお申し出はお受けいたしかねます。
- 3) 通信契約は、当社が通信契約の締結を承諾する旨の通知がお客様に到達した時に成立するものとします。
- 4) 通信契約での「カード利用日」とは、お客様及び当社が契約に基づく旅行代金等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となります。
- 5) 通信契約を締結した場合で、お客様の有するクレジットカードが無効である等、お客様が旅行代金等にかかわ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は、当社は通信契約を解除し、第 16 項の取消料と同額の違約料を申し受けます。
- 6) 当社は通信契約を締結した後に旅行代金の減額または通信契約が解除された場合、お客様に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いたします。この場合、当社は、旅行開始前の解除による払い戻しにあつては、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つては、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いたします。

26. 旅行条件・旅行代金の基準日 この旅行条件の基準日と旅行代金の基準日については、各パンフレットまたはウェブサイト等に明示した日付となります。

## 27. 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（「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・専用フォーム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の際に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/>)

## 28. 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、そのほかお客様からの依頼に伴う諸費用、別行動手配に伴う諸費用などは、お客様にご負担いただきます。
- 2) お客様の便宜をはかるため土産物店等にご案内する場合があります。お買い物は、お客様の責任で購入していただきます。
- 3) 旅行開始後、悪天候等不可抗力により、お客様の責に帰すべき事由によらず旅行サービスの受領ができなくなった場合は、第 15 項お客様による旅行契約の解除 2) のウ) の規定により、当該旅行サービスに対して取消料、違約料等支払うべき費用を差し引いた金額をお客様に払い戻しいたします。ただし、代替サービスの宿泊費・交通費等は、お客様のご負担となります。なお、払い戻し手続きは、ご旅行終了日から 30 日以内にお手続きください。
- 4) 当社はいかなる場合も旅行の再実施はいたしません。
- 5) ウェブサイトまたはパンフレットに明示した申込期限を過ぎた期間では、新規のご予約はお受けいたしません。
- 6) 特に記載のない限り、他のお客様との相部屋はおこないません。
- 7) お客様が、航空会社が任意で搭乗予定便以外の航空機に搭乗することをお客様に依頼する制度（フレックストラベラー制度）に同意し、当社が手配した航空機以外に搭乗される場合は、当社の手配債務・旅程管理債務は履行されたとし、また、当該変更部分にかかわる旅程保証責任は免責となりますので、ご了承ください。
- 8) 航空会社の運航計画及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。
- 9) 交通機関の渋滞等、当社の責に帰すべき事由によらずご予約便にお乗り遅れの場合は、あらたに航空券をご購入いただきます。また、ご予約便の航空運賃・料金等の払い戻しもできません。

## 29. 国内旅行保険加入のおすすめ

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