

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、この約款定めるところによりする。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ます。2 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。

（用語の説明）

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の旅行又は観光等のために旅行者が運送・宿泊機器等の提供を受けることのできるよう、手配することを引き受ける契約をいいます。2 この約款で「国内旅行」とは、本邦内のみ旅行を行い、「海外旅行」とは、国内旅行以外の旅行をいいます。3 この約款で「旅行代金」とは、当社が旅行者に手配するために、運賃、宿泊料その他の運送・宿泊機器等に対して支払う費用及び旅行者の旅行業務取扱料金（変更手数料料金及び取消手数料料金を除きます。）をいいます。4 この部で「提携会社」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、当該旅行者が履行されるべき日以降に別に定める提携会社に譲渡して決済することによって、旅行者が旅行者代金等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、旅行者の有利となる手配旅行契約をいいます。5 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。

（手配旅行の終了）

第3条 当社が善良なる管理者の注意をい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・宿泊機器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、当社指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ものとします。運送・宿泊機器を締結した場合には、カード利用は、当社が運送・宿泊機器等との間で旅行者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。

（手配代行）

第4条 当社が、手配旅行契約の履行に当たって、手配の全部又は一部を本邦内又は本邦外の旅行者、手配業者、委託して行う者その他の補助者に代執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5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の事項を記入し、当社が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らないものとします。2 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、会員登録及び旅行しようとする旅行サービスの内容を当社に通知し、旅行を要するものとします。3 前項の申込金は、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6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応じないことがあります。(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無効である等、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、暴行、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、贈答品、現金、有価証券、貴金属、宝石等の貴重物品を所持し、若しくは当該物品を所持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。

（契約の成立時期）

第7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項の申込金を受領した時に成立するものとします。2 通知契約は、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8条 当社が、第5条第1項の規定にかかわらず、書面により前項の特約をもつて、申込金の支払いを受けるとし、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。

（前項の場合）

第9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。

（乗客券及び宿泊券の特則）

第10条 当社が、第5条第1項及び前条第1項の規定にかかわらず、運送サービス及び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別々に当該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ます。2 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。

（情報提供の技術を利用する方法）

第11条 当社が、あらかじめ旅行者の承諾を得て、手配旅行契約を締結しようとするときに旅行者に交付する旅行日程、旅行サービスの内容、旅行代金その他の旅行サービス内容の責任に関する事項を記載した書面又は契約の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「記載事項」といいます。）を記録したことを確認し、旅行者の使用に係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。2 前項の場合において、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、当社の使用する通信機器に備えられたファイル（専ら当該旅行者の用に供するものに限ります。）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12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。2 前項の請求により手配旅行契約の内容を変更する場合は、旅行者は、既に完了した手配変更に関する運送・宿泊機器等に支払うべき費用を、運送料その他の手配の変更を受ける費用を負担す。当社は、旅行日程、内容の変更する旅行代金を支払わなければならない。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13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。2 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、既に旅行者が提供を受ける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・宿泊機器等に対して既に支払い、又はこれらを支払わなければならない費用を負担するほか、当社に対し、当社所定の取消手数料料金及び当社が負担するはずであった取扱料金を支払わなければならないものとします。

（旅行者に帰すべき事由による解除）

第14条 旅行者は、次に掲げる場合において、手配旅行契約を解除することができます。(1) 旅行者が所定の期日までに旅行代金を支払わなかったとき、(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、2 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・宿泊機器等に対して既に支払い、又はこれらを支払わなければならない費用を負担するほか、当社に対し、当社所定の取消手数料料金及び当社が負担するはずであった取扱料金を支払わなければならないものとします。

第4章 旅行代金

（旅行代金）

第15条 旅行者は、旅行開始前の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。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言への旅行者の署名なくして旅行代金の支払を受けます。この場合において、カード利用は、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。3 当社は、旅行開始前において、運送・宿泊機器等の運賃・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できます。4 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。5 当社は、旅行者と通信契約を締結した場合であって、第3条第4項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言への旅行者の署名なくして当該費用等の支払いを受けます。この場合において、カード利用は、当社が確定した旅行サービスの支払及び費用等の額又は当社が旅行者に払い戻すべき事項、当社が旅行者に通知した日とします。ただし、第14条第1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、当社が定める期日までに、当社が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ものとします。

第5章 団体・グループ手配

（団体・グループ手配）

第16条 当社は、同一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。）を定めて申し込みする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17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「構成員」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旅行者の代表者として当該団体・グループに係る契約に関する取引き及び第24条第1項の業務は、当該契約責任者との間で行います。2 契約責任者は、当社が定める日までに、構成員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らないものとします。3 当社は、契約責任者が構成員に対して現に払い、又は将来負うことが予測される債務又は責任については、何らの責任を負うものではありません。4 当社は、契約責任者が団体・グループに同行しない場合、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員を契約責任者とみなします。

（契約内容の特則）

第18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、申込金の支払いを受けることなく手配旅行契約の締結を承諾することがあります。2 前項の規定に基づき申込金の支払いを受けることなく手配旅行契約を締結する場合には、当社は、契約責任者との旨に記載した書面を交付するものとし、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。

（構成の変更）

第19条 当社は、契約責任者から構成の変更の申し出があったときは、可能な限りこれに応じます。2 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当該変更による費用は、構成員に帰属するものとします。

（添乗サービス）

第20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、添乗サービスを提供することができます。2 添乗員が添乗サービスの提供は、原則として、あらかじめ定められた旅行日程上、団体・グループが添乗サービスを受ける必要を要するものとします。3 添乗員が添乗サービスを提供する時間等は、原則として、8時から20時までとします。4 当社が添乗サービスを提供するとき、契約責任者は、当社に対し、所定の添乗サービス料を支払わなければならないものとします。

第6章 責任

（当社の責任）

第21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代行させた者（以下「手配代行者」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ヶ月以内に当社に対して通知があったときは限り、(1) 旅行者が天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機器等の旅行者サービスの提供の中止、官公署の命令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り損害を被ったときは、当社は、前項の損害を除き、その損害を賠償する責任を負うものではありません。3 当社は、手荷物として生じた第1項の損害については、同項の規定にかかわらず、損害発生の日日から起算して、国内旅行においては14日以内、海外旅行においては21日以内、当社に対して通知があったときに限り、旅行者1名につき15万円を限度（当社が故意又は重大な過失がある場合を除きます。）として賠償します。

（旅行者の責任）

第22条 旅行者の故意又は過失により当社が損害を被ったときは、当該旅行者は、損害を賠償しなければならないものとします。2 旅行者は、手配旅行契約を締結するに際して、当社から提供された情報を利用し、旅行者の権利義務その他の手配旅行契約の内容について理解するよう努めなければならないものとします。3 旅行者は、旅行開始後において、契約書面に記載された旅行サービス内容と不一致が生じた場合、万一が契約書面と異なる旅行サービスが提供されたとき、旅行者に当該不一致の旨を当社、当社の手配代行者又は当該旅行サービス提供者に申し出なければならないものとします。

第7章 弁済業務保証金（旅行業協会の保証社員である場合）

（弁済業務保証金）

第23条 当社は、一般社団法人全国旅行業協会（東京都港区赤坂4丁目2番19号赤坂シヤオウビル2F）の保証社員になっております。2 手配旅行契約に係る旅行者の損害については、その取引に生じた債権に限り、前項の一般社団法人全国旅行業協会が提供している弁済業務保証金から220万円に達するまで弁済を受けさせていただきます。3 当社は、旅行業協会第49条第1項の規定に基づき、一般社団法人全国旅行業協会に弁済業務保証金分担保を納付しておりますので、同法第1項に基づく営業保証金を提供しております。

(4) その他当社の業務上の都合があるとき、5 当社は、渡航手続代行契約の成立後速やかに、旅行者に、当該渡航手続代行契約より引き受けた代行業務（以下「受託業務」といいます。）の内容、渡航手続代行料金の額、その収受の方法、当社の責任その他必要な事項を記録した書面を交付します。6 当社は、あらかじめ旅行者の承諾を得て、前項の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。）を記録したときは、旅行者の使用に係る通信機器に備えられたファイルに記載事項を記録したことを確認します。7 前項の場合において、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、当社の使用する通信機器に備えられたファイル（専ら当該旅行者の用に供するものに限ります。）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。

（守秘義務）

第5条 当社は、受託業務を行うに当たって知り得た情報に他人に漏らすことのないようにいたします。(b) 旅行者の義務

第6条 旅行者は、当社が定める期日までに、渡航手続代行料金を支払わなければならないものとします。

2 旅行者は、当社が定める期日までに、受託業務に必要な書類、資料その他のもの（以下「渡航手続書類等」といいます。）を当社に提出しなければならないものとします。ただし、渡航手続書類等が、当社が、受託業務を行うに当たって、本邦の官公署、在外日本国館その他の者に、手数料、送料、資料料その他の料（以下「添付料等」といいます。）を支払わなければならないときは、旅行者は、当社が定める期日までに当社に当該添付料等を支払わなければならないものとします。

（契約の解除）

第7条 旅行者は、いつでも渡航手続代行契約の全部又は一部を解除することができます。2 当社は、次に掲げる場合において、渡航手続代行契約を解除することができます。(1) 旅行者が、所定の期日までに渡航手続書類等を提出しないとき、(2) 旅行者が、旅行者から提出された渡航手続書類等に不備があると認めるとき、(3) 旅行者が、渡航手続代行料金、査読料等は前条第4項の費用を所定の期日までに支払われないとき、(4) 旅行者が前条第4項第1号から第3号までのいずれかに該当することが判明したとき、(5) 第3条第1項の代行業務を引き受けた場合において、旅行者が、当社が責に帰すべき事由によらず、旅券、査証、再入国許可（以下「旅券等」といいます。）を取得できないその他の重大な事由が生じたとき、2 前条の規定に基づいて渡航手続代行契約が解除されたときは、旅行者は、既に支払った査読料等の前条第4項の費用を負担するほか、当社に対し、当社が行った受託業務に係る渡航手続代行料金を支払わなければならないものとします。

（当社の責任）

第8条 当社は、渡航手続代行契約の履行に当たって、当社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、損害発生の日日から起算して6ヶ月以内に当社に対して通知があったときに限り、(1) 渡航手続代行契約により、実際に旅行者が旅券等を取得できず、又は既に関係なく旅券等の入手が許可されることを確信するものでありませ

ん。したがって、当社の責任を負うべき事由にとらわず、旅行者が旅券等を取得できず、又は関係なく旅券等の入手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。

第9条 当社は、渡航手続代行契約の履行に当たって、当社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、損害発生の日日から起算して6ヶ月以内に当社に対して通知があったときに限り、(1) 渡航手続代行契約により、実際に旅行者が旅券等を取得できず、又は既に関係なく旅券等の入手が許可されることを確信するものでありませ

ん。したがって、当社の責任を負うべき事由にとらわず、旅行者が旅券等を取得できず、又は関係なく旅券等の入手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。

第10条 当社は、渡航手続代行契約の履行に当たって、当社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、損害発生の日日から起算して6ヶ月以内に当社に対して通知があったときに限り、(1) 渡航手続代行契約により、実際に旅行者が旅券等を取得できず、又は既に関係なく旅券等の入手が許可されることを確信するものでありませ

ん。したがって、当社の責任を負うべき事由にとらわず、旅行者が旅券等を取得できず、又は関係なく旅券等の入手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。

標準旅行業約款（旅行相談契約）

（適用範囲）

第1条 当社が旅行者との間で締結する旅行相談契約は、この約款定めるところによりする。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ます。2 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。

（旅行相談契約の定義）

第2条 この約款で「旅行相談契約」とは、当社が相談に対する旅行業務取扱料金（以下「相談料金」といいます。）を受取ることを約して、旅行者の委託により、次に掲げる業務を行うことを引き受ける契約をいいます。(1) 旅行者の旅行計画を作成するための必要助言(2) 旅行者に必要な情報の見取り(3) 海外旅行の運送・宿泊機器等に関する情報提供(4) 旅行者に必要な助言及び情報提供

（契約の成立）

第3条 当社と旅行相談契約を締結しようとする旅行者は、所定の事項を記入した申込書を当社に提出しなければならないものとします。2 旅行相談契約は、当社が契約の締結を承諾し、前項の申込書を受領した時に成立するものとします。3 当社は、前2項の規定にかかわらず、申込書の提出を受けることなく電話、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旅行相談契約の申込みを受け付けることができます。この場合において、旅行相談契約は、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。

4 当社は、次に掲げる場合において、旅行相談契約の締結に応じないことがあります。(1) 旅行者の相談内容が公序良俗に反し、若しくは旅行相談契約において履行している法令に違反するおそれがあるとき、(2) 旅行者が、暴行、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、贈答品、現金、有価証券、貴金属、宝石等の貴重物品を所持し、若しくは当該物品を所持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。

（相談料）

第4条 当社の第2条に掲げる業務を行ったときは、旅行者は、当社に対し、当社が定める期日までに、当社所定の相談料金を支払わなければならないものとします。

（契約の解除）

第5条 旅行者は、前条第3条第4項第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は、旅行相談契約を解除することができます。

（当社の責任）

第6条 当社は、旅行相談契約の履行に当たって、当社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、損害発生の日日から起算して6ヶ月以内に当社に対して通知があったときに限り、(1) 旅行者が、所定の期日までに渡航手続書類等を提出しないとき、(2) 旅行者が、旅行者から提出された渡航手続書類等に不備があると認めるとき、(3) 旅行者が、渡航手続代行料金、査読料等は前条第4項の費用を所定の期日までに支払われないとき、(4) 旅行者が前条第4項第1号から第3号までのいずれかに該当することが判明したとき、(5) 第3条第1項の代行業務を引き受けた場合において、旅行者が、当社が責に帰すべき事由によらず、旅券、査証、再入国許可（以下「旅券等」といいます。）を取得できないその他の重大な事由が生じたとき、2 前条の規定に基づいて渡航手続代行契約が解除されたときは、旅行者は、既に支払った査読料等の前条第4項の費用を負担するほか、当社に対し、当社が行った受託業務に係る渡航手続代行料金を支払わなければならないものとします。

標準旅行業約款（渡航手続代行契約）

（適用範囲）

第1条 当社が旅行者との間で締結する渡航手続代行契約は、この約款定めるところによりする。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ます。2 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。

（渡航手続代行契約を締結する旅行者）

第2条 当社が渡航手続代行契約を締結する旅行者は、当社と募集型企画旅行契約、受託型企画旅行契約若しくは手配旅行契約を締結した旅行者又は当社が受託している他の旅行者者の募集型企画旅行契約に当社が代理して契約を締結した旅行者とします。

（渡航手続代行契約の定義）

第3条 この約款で「渡航手続代行契約」とは、当社が渡航手続の代行に対する旅行業務取扱料金（以下「渡航手続代行料金」といいます。）を受取ることを約して、旅行者の委託により、次に掲げる業務（以下「代行業務」といいます。）を行うことを引き受ける契約をいいます。(1) 旅券、査証、再入国許可及び各種証明書の取得に関する手続(2) 出入国手続書類の作成(3) その他各号に関連する業務

（契約の解除）

第4条 当社は、渡航手続代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の事項を記入の上、当社に提出しなければならないものとします。2 渡航手続代行契約は、当社が契約の締結を承諾し、前項の申込書を受領した時に成立するものとします。3 当社は、前2項の規定にかかわらず、申込書の提出を受けることなく電話、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渡航手続代行契約の申込みを受け付けることができます。この場合において、渡航手続代行契約は、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。4 当社は、次に掲げる場合において、渡航手続代行契約の締結に応じないことがあります。(1) 旅行者が、暴行、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等その他の反社会的勢力であると認められるとき、(2) 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、(3) 旅行者が、贈答品、現金、有価証券、貴金属、宝石等の貴重物品を所持し、若しくは当該物品を所持す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、渡航手続代行契約に際して、渡航手続代行料金を支払わなければならないと認めるとき、(5) その他当社の業務上の都合があるとき。

一般社団法人 全国旅行業協会 保証社員
東京都知事登録旅行業第 2-7834号
合同会社 ACT
〒183-0035 東京都府中市四谷 3-27-1