

## 国内募集型企画旅行取引条件説明書面

この書面は旅行業法第12条の4に定める取引条件説明書面及び契約が締結された場合は、同法第12条の5に定める契約書面の一部になります。

この旅行は、東芝ビジネスエキスパート株式会社（以下「当社」といいます）が旅行を企画して実施するもので、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」といいます）を締結することになります。旅行契約の内容・条件は、本取引条件説明書面による他、募集パンフレット・出発前にお渡しする確定書面（以下「旅行日程表」といいます）及び当社旅行業約款（募集型企画旅行契約の部）によります。

### 1.旅行契約のお申込み

- 当社に旅行のお申込みをされる場合は、所定の申込書（以下「申込書」といいます）に所定の事項を記入の上、当社が別に定める申込金のお支払いをもってお申込みいただけます。尚、申込金は後記する「旅行代金」「取消料」「違約料」のそれぞれの一部または全部として取扱います。
- 当社では電話、インターネットなどの通信手段にて旅行契約の予約を承ります。  
この場合、予約の時点では旅行契約は成立しておらず、お客様は当社が予約の承諾の旨通知した日の翌日から起算して原則として3日以内に申込書の提出と申込金のお支払いが必要です。この期間内に申込金のお支払いがない場合は、当社は当該予約がなかったものとして取り扱います。
- a.旅行開始日に75歳以上の方、b.身体に障害をお持ちの方、c.健康を害している方、d.妊娠中の方、e.補助犬使用者の方、f.介助者の同行、車椅子の手配等特別な配慮を必要とする方は、旅行契約の申込時にその旨お申し出ください。当社は可能な範囲でこれに応じます。なお、お客様からのお申し出に基づき、当社が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の負担とします。
- お申込み時に18歳未満の方は、保護者の同意書が必要となります。
- 特定旅客層を対象とした旅行、または特定の目的を持つ旅行については参加者の性別、年齢、資格、技能、その他の参加条件に合致しない場合、お申込みをお断りする場合があります。
- 通信契約により旅行契約の締結を希望されるお客様との旅行条件  
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」といいます）のカード会員（以下「会員」といいます）より、会員の署名なくして旅行代金の一部（申込金）等のお支払いを受けのこと（以下「通信契約」といいます）を条件に電話、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契約を締結する場合があります。ただし、当社が提携会社と無署名取扱特約を含む加盟店契約が無い等、または業務上の理由等でお受けできない場合もあります。
- 通信契約の申込みの際、会員は申込みをしようとする「企画旅行の名称」「出発日」等に加えて「カード名」「会員番号」「カード有効期限」等を当社にお申し出いただけます。
- 通信契約は、当社が契約の締結を承諾する旨の通知が会員に到着したときに成立します。
- 通信契約での「カード利用日」は、会員及び当社が企画旅行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。

### 2.確定書面の交付

当社は、旅行日程、宿泊機関の名称、運送機関の名称などに関する旅行内容が契約書面に記載されていない場合には、これらを記載した旅行日程表（確定書面）を速くとも旅行開始日の前日（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）以降に申込がなされた場合は旅行開始日）までにお客様にお渡しします。また、旅行日程表をお渡しする前であっても、手配状況についてお問い合わせがあった場合は、迅速かつ適切に説明いたします。

### 3.旅行代金

- 子供代金は旅行開始時に満2歳以上12歳未満のお子様にご利用します。旅行代金に大人、子供の区分表示が無い場合は、満2歳以上の全ての方に当該旅行代金を適用します。
- 旅行代金は、「申込金」「取消料」「違約金」及び第22項の「変更補償金」のお支払いの際の基準となります。

### 4.旅行代金のお支払期日

旅行代金（お申込金を差し引いた残額）は、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって14日前までに全額お支払いいただきます。ただし、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって13日前以降にお申込みされた場合は、お申込時、または旅行開始日前の指定期日までに全額お支払いいただきます。  
※一人部屋追加代金は大人、子供一律、1名様のご代金です。

### 5.契約責任者によるお申込み

- 当社は、団体・グループを構成するお客様の代表者（以下「契約責任者」という）から旅行のお申込みがあった場合、旅行契約の締結に関する一切の代理権を契約責任者が有しているものとみなして当該契約に関する取引などを契約責任者との間で行います。

- 契約責任者は、当社が定める日までに、構成者の名簿を当社に提出いただきます。
- 当社は、契約責任者が当該団体・グループの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何ら責任を負うものではありません。
- 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者を契約責任者とみなします。

### 6.追加旅行代金

追加旅行代金とは①航空会社の選択、②航空便の選択、③航空機の等級の選択、④宿泊ホテル指定の選択、⑤一人部屋追加代金、⑥延泊による宿泊代金、⑦平日・休前日の選択、⑧出発・帰着曜日の選択により追加する代金をいいます。

### 7.基準旅行代金

- 申込金、取消料、変更補償金の計算の基準となる旅行代金は、追加旅行代金を含めた代金をいいます。
- 旅行代金は、「申込金」「取消料」「違約金」及び第22項の「変更補償金」のお支払いの際の基準となります。

### 8.旅行代金に含まれるもの

- 旅行日程として表示された以下のものが含まれます。
  - 航空、船舶、鉄道等利用運送機関の運賃
  - 送迎バスなどの代金（空港・駅・埠頭と宿泊ホテル間）、都市間の移動バスなどの代金
  - 観光・視察の代金（バスなどの代金、ガイド・通訳・入場代金など）
  - 宿泊代金、消費税などの諸税・サービス料金
  - 食事に係る代金、消費税などの諸税・サービス料金
  - 添乗員が同行するコースでの添乗員同行代金
  - 空港・駅・埠頭及び宿泊ホテルなどにおける出迎え等のサービスに係る代金
  - その他各コースに表示した「旅行代金に含まれるもの」として明示したその他の費用
- 上記のものは、お客様の都合により、利用されなくても払い戻しの対象外となります。

### 9.旅行代金に含まれないもの

- 超過手荷物料金（規定の重量・容積・個数の超過分）
- コースに含まれない交通費、飲食代などの諸費用およびクリーニング代、電話に係る料金などの個人的諸費用、およびそれに伴う諸税・サービス料金
- ご希望者のみ参加されるオプションツアーの代金

### 10.旅行契約内容・代金の変更

- 当社は天災地変、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、当初の運行計画によらない運送サービスの提供その他の当社の関与できない事由が生じた場合で旅行の安全かつ円滑な実施を図るためやむを得ないときは、お客様に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、旅行日程、旅行サービスの内容その他の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。上記の変更に伴い、旅行代金を変更することがあります。
- 当社は、著しい経済情勢の変動により通常予想される程度を大幅に越えて利用する運送機関の運賃・料金の改定があった場合は旅行代金を変更することがあります。増額の場合は旅行開始日の前日から起算して15日目に当たる日より前にお知らせします。
- 奇数人数でお申込みの場合に一人部屋を利用するお客様から一人部屋追加代金を申し受けた旅行にあって、複数で申し込んだお客様の方が契約を解除したために他のお客様が一人部屋となったときは、契約を解除したお客様から取消料を申し受けるほか、一人部屋を利用するお客様から一人部屋追加代金を申し受けます。
- 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。

### 11.お客様の交代

- お客様が当社が承諾した場合、一人あたり10,000円の手数料をお支払いいただくことにより交代することができます。なお、航空便の予約や氏名変更ができないなどの理由により、当社はお客様の交代をお受けできないことがあります。
- 旅行契約上の地位の譲渡の効力は前項の承諾を得て、かつ手数料を当社が受理したときに成立します。

### 12.事故等のお申出について

- 旅行中に、事故などが生じた場合は、直ちに最終日程表でお知らせする連絡先にご通知ください。（通知できない事情がある場合は、その事情が無くなり次第ご通知ください。）

### 13.取消料のかかる場合（お客様による旅行契約の解除）

- お客様は、表記の取消料を支払って旅行契約を解除することができます。なお、表記の「取消日」とは、お客様が当社の営業日・営業時間内に解除する旨をお申し出いただいた時を基準とします。（お申出の期日より取消料の額に差が生じることもありますので、当社の営業日、営業時間、連絡先などはお客様自身でも申込時点で必ずご確認ください）

取消日	取消料
①旅行開始日の前日から起算してさかのぼって20日前にあたる日以降8日目に当たる日まで	旅行代金の20%
②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2日目に当たる日まで	旅行代金の30%
③旅行開始日の前日	旅行代金の40%
④旅行開始日当日	旅行代金の50%
⑤旅行開始後および無連絡不参加	旅行代金の100%

- 旅行契約成立後にコース、出発日、利用便、宿泊施設などを変更された場合も表記の取消料の対象となります。
- 当社の責任とされないローン、渡航手続き等の事由によるお取消の場合も表記の取消料の対象となります。
- 取消料の対象となる旅行代金とは基準旅行代金をいいます。
- オプションツアーの取消の場合も表記の取消料の対象となります。

### 14.取消料のかからない場合（お客様による旅行契約の解除）

- 下記の場合、取消料はいただきません。
  - 旅行契約内容に以下に例示するような重要な変更が行われたとき。
    - 旅行開始日又は終了日の変更
    - 入場する観光地、観光施設、その他の旅行の目的地の変更
    - 運送機関の種類又は会社名の変更
    - 運送機関の「設備及び等級」のより低いものへの変更
    - 本邦内の旅行開始地たる空港又は旅行終了地たる空港の異なる便への変更
    - 本邦内と本邦外との間における直行便の乗継便又は経由便への変更
    - 宿泊機関の種類又は会社名の変更
    - 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
  - 第10条(2)項の規定に基づいて、旅行代金が増額された場合
  - 天災地変、戦乱、暴動、運送、宿泊機関などの旅行サービスの提供の中止、官公署の命令その他の事由により、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。
  - 当社が確定日程表を表記の日までに交付しない場合
  - 当社が責に帰すべき事由により、当初の旅行日程通りの実施が不可能となったとき。

### 15.当社による旅行契約の解除

- 次の場合当社は旅行契約を解除することがあります。
  - 旅行代金を期日までに支払いいただけない場合。  
この場合、取消料と同額の違約金をお支払いいただきます。
  - 以下に該当する場合
    - お客様が当社のあらかじめ明示した性別、年齢、資格、技能その他旅行参加条件を満たしていないことが判明したとき
    - お客様が病气、その他の事由により旅行に耐えられないと認められるとき
    - お客様が他のお客様に迷惑を及ぼし、または団体行動への支障その他により旅行の円滑な実施を妨げるおそれがあるとき
    - 契約書面に記載した最少催行人員に達しなかったとき。この場合、旅行開始日の前日から起算して13日目に当たる日より前に旅行を中止する旨をお客様に通知します。
    - スキーを目的とするコース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実施条件が成立しないとき、またはそのおそれが極めて大きいとき。
    - 天災地変、戦乱、暴動、運送、宿泊機関などの旅行サービスの提供の中止、官公署の命令その他の当社の関与し得ない事由により、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。
  - 当社は、前②により旅行契約を解除したときは、既に受理している旅行代金（または申込金）の全額を払戻します。

## 16.旅行開始後のお客様による旅行契約の解除

- (1)お客様が都合により途中で離団された場合は、お客様の権利放棄とみなし、一切の払戻しはいたしません。
- (2)お客様の責に帰さない事由により旅行日程表に従った旅行サービスの提供を受けられなくなったときは、お客様は不可能になった旅行サービス提供に係る部分の旅行契約を解除することができます。この場合、当社は旅行代金のうち、不可能になった旅行サービスの提供に係る部分を払戻します。

## 17.旅行開始後の当社による旅行契約の解除

- (1)以下に該当する場合、当社はお客様に理由を説明して旅行契約を解除することがあります。
  - a.お客様が病気、その他の事由により旅行の継続に耐えられないとき
  - 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、現地係員その他の者による指示に従わないなど、団体行動の規律を乱し、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、暴動、運送、宿泊機関などの旅行サービスの提供の中止、官公署の命令その他の当社の関与し得ない事由により、旅行の継続が不可能となったとき。
- (2)前(1)により旅行契約の解除が行われたときであっても、お客様が既に提供を受けた旅行サービスに関する契約は有効に履行されたものとし、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係る部分の費用から、当社が当該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、違約金その他の名目による費用を差し引いて払戻します。
- (3)前(1)a.、c.により当社が旅行契約を解除したときは、お客様の依頼に応じて出発地に戻るための必要な手配をします。この場合に要する一切の費用はお客様の負担となります。

## 18.旅行代金の払戻し

- (1)当社は、第15条、第16条の規定により、お客様に対して払戻すべき金額が生じたときは、旅行開始前の解除による払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当該金額を払戻します。

## 19.添乗業務

当社は、旅行の内容により添乗員を同行させて旅程管理業務その他旅行に付随して当社が必要と認める業務を行わせることがあります。

- (1)添乗員の同行するコースでは添乗員が、同行しないコースでは現地係員、その他の者が旅行を円滑に実施するための必要な業務を行います。

## 20.当社の責任

- (1)当社は当社または手配代行者が故意または過失により、お客様に損害を与えたときは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年以内にお客様に対して通知があったときに限ります。
- (2)手荷物について生じた損害は一人15万円（ただし、当社に故意又は重大な過失がある場合はこの限りではありません。）を限度として賠償いたします。ただし、損害発生の日から起算して14日以内に当社に対して通知があったときに限ります。
- (3)次のような場合は原則として責任を負いません。
  - ・お客様が天災地変、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または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。

## 21.特別補償

- (1)当社はお客様が当旅行参加中に、急激かつ偶然な外来の事故により生命、身体または手荷物に被った一定の損害について、旅行業約款特別補償規定により、死亡補償金として国内旅行1,500万円、入院見舞金として入院日数により国内旅行2万円～20万円、通院見舞金として通院日数により国内旅行1万円～5万円、携行品にかかる損害補償金（15万円を限度）（ただし、一個又は一対についての補償限度は10万円）を支払います。

ただし、現金、クレジットカード、貴重品、稿本、CD-ROM、光ディスク等で記録媒体に記録された原稿、その他特別補償規定第18条2項に定める品目については補償しません。

- (2)お客様が旅行中に被られた損害が、お客様の故意、自執行為、犯罪行為、闘争行為、無免許もしくは酒酔い運転またはスカイダイビング、ハンググライダー搭乗などの危険な運動中の事故であるときは、当社は前項の補償金および見舞金を支払いません。ただし、当該運動が旅行日程に含まれているときはこの限りではありません。
- (3)契約書面において、当社の手配による旅行サービスの提供が一切行われない旨が明示された日については、当該日にお客様が被った損害について補償金が支払われない旨を明示した場合に限り、「当旅行参加中」とはいたしません。

## 22.旅程保証

- (1)旅行日程に下表に掲げる契約内容の重要な変更が行われた場合は、その変更の内容に応じて旅行代金に下表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30日以内に支払います。
  - ①一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15%を限度とします。また、一旅行契約について変更補償金の額が1,000円未満の場合は、変更補償金は支払いません。

- ②変更補償金の算定基礎となる旅行代金とは、基準旅行代金をいいます。
- ③下表の契約内容の重要な変更が生じた原因が以下によるものであることが明白な場合は、変更補償金を支払いません。
  - a.旅行日程に支障をもたらす悪天候を含む天災地変
  - b.戦乱、暴動、官公署の命令
  - c.欠航、不通、休業など運送・宿泊機関などの旅行サービスの提供の中止
  - d.遅延、運送スケジュールの変更など当社の運行計画によらない運送サービスの提供
  - e.お客様の生命または身体の安全確保のため必要な措置
- ④当社が変更補償金を支払った後に、当該変更について当社の責任に基づく損害賠償責任が明らかになった場合には、当社は損害賠償金の額から既に支払った変更補償金の額を相殺した残額を支払います。

変更補償金の支払いが必要となる変更	1件あたりの率 (%)	
	旅行開始前	旅行開始後
1.契約書面に記載した旅行開始日又は旅行終了日の変更	1.5	3.0
2.契約書面に記載した入場する観光地又は観光施設（レストランを含みます。）その他の旅行の目的地の変更	1.0	2.0
3.契約書面に記載した運送機関の等級又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より低い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ます）	1.0	2.0
4.契約書面に記載した運送機関の種類又は会社名の変更	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又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又は名称の変更	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、景観その他の客室の条件の変更	1.0	2.0
8.前各号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

※確定書面が交付された場合は、表中の「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、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場合は、それぞれの変更につき1件と

- として取り扱います。
- ※表中の3.4.に掲げる変更に係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。
- ※表中の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。
- ※表中の4.6.7.に掲げる変更が一乗車船などまたは一泊の中で複数生じた場合であっても、一乗車船などまたは一泊につき一件として取り扱います。
- ※8.に掲げる変更については、1.から7.までを適用せず、8.の料率を適用します。

## 23.お客様の責任

- (1)お客様の故意又は過失により当社が損害を被ったときは、当該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・義務その他企画旅行契約の内容について理解するように努めなければなりません。
- (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、旅行先において速やかに当社、又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。

## 24.旅行条件の基準期日

この旅行の基準日は契約書面に明示した日となります。

## 25.個人情報の取扱について

- (1)当社は、旅行申込みの際に提出された申込書に記載された個人情報について、お客様との間の連絡のために利用させていただくほか、お客様がお申込みいただいた旅行において運送・宿泊機関等の提供する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で利用させていただきます。
  - ※このほか、当社及び販売店では、(1)会社及び会社と提携する企業商品やサービス、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ことがあります。
- (2)当社では(1)のために個人情報を取得することについて、お客様の同意が得られない場合には、募集型企画旅行の契約を締結できない場合があります。また、同意を得られないことによりお客様のご希望される手配などが行えない場合があります。

- (3)当社は、当社が保有するお客様の個人データのうち、氏名、住所、電話番号又はメールアドレスなど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く場合があります。
- (4)お客様は、当社が保有するお客様ご本人の個人情報の開示、その内容の訂正、追加、削除、またはその利用の停止、消去を請求できます。必要となる手続きについては、下記のお問い合わせ窓口までご連絡ください。  
東芝ビジネスエキスパート株式会社 管理部  
電話番号：050-3180-1397

◎当社はいかなる場合でも旅行の再実施はいたしません。

## 募集型企画旅行契約約款について

この条件に定めのない事項は当社旅行業約款（募集型企画旅行契約の部）によります。当社旅行業約款をご希望の方は、当社にご請求ください。

旅行企画・実施・観光庁長官登録旅行業第2150号
東芝ビジネスエキスパート株式会社
神奈川県川崎市幸区堀川町72-34 ラゾーナ川崎東芝ビル15階 (一社)日本旅行業協会正会員 旅行業務取扱管理者：椎野 昌