

## 国内受注型企画旅行取引条件説明書面

この書面は旅行契約が成立した場合の契約書面の一部となります。

(旅行業法第12条の4に定める取引条件説明書面)(同法第12条の5に定める契約書面)

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)がお客様の依頼により、旅行の目的地及び日程、お客様が提供を受けることができる運送等サービスの内容並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もので、この旅行に参加されるお客様は、当社と受注型企画旅行契約(以下「旅行契約」といいます)を締結することになります。

### 1.旅行契約のお申し込み

- (1)当社がお客様に交付した企画の内容開し、契約を申し込もうとするお客様は、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きます。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。
- (2)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。
- (3)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いただきます。
- (4)当社は、契約責任者が当該団体・グループの構成員に対して現に負い、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。
- (5)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。
- (6)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。

### 2.契約締結の拒否

当社は次に掲げる場合において、受注型企画旅行契約の締結に応じないことがあります。

- (1)当社の業務上の都合があるとき。
- (2)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認められるとき。

### 3.契約の成立時期

- (1)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、契約責任者と契約を締結する場合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付けることがあります。この場合、契約の成立の時期は、当該特約書面を交付したときに成立します。

### 4.契約書面の交付

- (1)当社は、受注型企画旅行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及び当社の責任に関する事項を記載した契約書面を交付します。

- (2)契約書面を交付した場合において、当社が企画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、前項の契約書面に記載するところによりします。

### 5.確定書面の交付

- (1)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、当該契約書面において利用予定の宿泊機関及び表示上重要な運送機関の名称を限定して列挙した上で、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申込がなされた場合は旅行開始日)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確定書面をお客様にお渡しします。また、確定書面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。

- (2)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。

### 6.旅行代金のお支払期日と旅行代金の変更

- (1)旅行代金の額は、受注型企画旅行の企画書面に記載します。旅行代金は旅行出発日までの当社が定める期日までに支払ってください。
- (2)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日目にあたる日より前にお知らせします。この場合、お客様は、旅行開始日前に企画料金又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。
- (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。

### 7.旅行契約内容の変更

- (1)お客様から契約内容の変更の求めがあったときは、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。

- (2)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。

### 8.お客様による旅行契約の解除

- (1)お客様から企画料金又は取消料をいただく場合
  - ①お客様は、企画書面記載の企画料金又は取消料を支払って旅行契約を解除することができます。
  - ②当社の責任とならないローン、渡航手続き等の事由によるお取消しの場合も別表の取消料をいただきます。
- (2)お客様から企画料金又は取消料をいただかない場合  
お客様は次に掲げる場合において、旅行開始前に企画料金又は取消料を支払うことなく企画旅行契約を解除することができます。
  - ①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。
    - a.旅行開始日又は終了日の変更
    - b.入場する観光地、観光施設、その他の旅行の目的地の変更
    - c.運送機関の種類又は会社名の変更
    - d.運送機関の「設備及び等級」のより低いものへの変更
    - e.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
    - f.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
    - g.宿泊機関の種類又は会社名の変更
    - h.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
  - ②旅行代金が増額された場合(お客様から契約内容の変更の求めがあった場合を除きます)
  - ③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。
  - ④当社が確定日程表を表記の日までに交付しない場合
  - ⑤当社の責に帰すべき事由により、当社の契約書面に記載した旅行日程通りの実施が不可能となったとき。
  - ⑥お客様は旅行開始後において、当該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くなったとき、又は当社がその旨を告げたときは、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い戻します。
  - ⑦前項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ます。当社は旅行代金のうち、お客様がい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。

### 9.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。
- (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します。
- (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。

### 10.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、自殺行為、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た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。

## 11. 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に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）	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

## 12. 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。

## 13. 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。

## 14. 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

## 受注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（受注型企画旅行契約の部）によりまします。当社旅行業約款をご希望の方は、当社にご請求ください。

## 【別表】 取消料について

取消日	取消料
①以下②から⑤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）	企画料金に相当する金額
②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%
③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%
④旅行開始日の前日	旅行代金の40%
⑤旅行開始日当日	旅行代金の50%
⑥旅行開始後および無連絡不参加	旅行代金の100%

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