

ご旅行条件書（受注型企画旅行）共通事項

（お申込みいただく前に、この条件書を必ずお読みください。）

※ この書面は、旅行業法第 12 条の 4 に定めるところの取引条件の説明書面です。旅行契約が成立した場合は、同法第 12 条の 5 に定めるところの契約書面の一部となります。

1. 受注型企画旅行契約

- (1) この旅行は、京王観光株式会社 観光庁長官登録旅行業第 10 号（以下「当社」といいます）が、お客様の依頼により、旅行の目的地および日程、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であり、お客様は当社旅行業約款に基づき、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。
- (2) 「国内旅行」とは本邦内の旅行をいい、「海外旅行」とは国内旅行以外の旅行をいいます。
- (3) 旅行契約の内容・条件は、本旅行条件書によるほか、旅行日程、運送・宿泊機関等の提供する運送・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）の内容、旅行代金等旅行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）、出発前にお渡しする確定書面（以下「最終日程表」といいます）および当社の「旅行業約款（受注型企画旅行契約の部）」（以下「受注型企画旅行約款」といいます）によります。
- (4) 当社は、お客様が当社の定める旅行日程に従って旅行サービスの提供を受けることができるように手配し、旅程を管理することを引き受けます。

2. 旅行契約のお申込みおよび契約の成立

- (1) 当社は当社に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、「企画書面」を交付します。
- (2) 本項(1)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) 当社がお客様に交付した企画書面および本「旅行条件書（受注型企画旅行 共通項目）」に関し、契約を申し込もうとするお客様は、当社所定の申込書（以下「申込書」といいます）に必要事項を記入し、当社が別に定める金額の申込金を添えてお申込みいただきます。申込金は、「旅行代金」、「取消料」、「違約料」の一部として取り扱います。
- (4) 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するものとします。また、郵便・ファクシミリ・e-mail またはインターネットその他の通信手段でお申込みの場合であって通信契約によって契約を成立させるときは、第 22 項(3)の定めにより契約が成立します。
- (5) 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お申込みを受けることがあります。この場合、旅行契約は、当該特約書面を交付したときに成立したものとみなします。
- (6) 当社は、団体・グループを構成する旅行者の代表としての契約責任者（以下「契約責任者」といいます）から、旅行の申込みがあった場合、契約の締結および解除等に関する一切の代理権を有しているものとみなします。
 - ① 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・義務については、何らの責任を負いません。
 - ② 当社は、契約責任者が旅行に同行しない場合、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。
- (7) 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しなければなりません。契約責任者は、第三者提供が行われることについて、構成者本人の同意を得るものとします。

3. お申込条件

- (1) 18 歳未満の方が単独でご参加の場合は、親権者の同意が必要です。契約責任者は構成者の親権者の同意をご確認ください。また、15 歳未満もしくは中学生以下の方のご参加には、特定コース（小・中学生を対象とする研修旅行等）を除き、保護者の同行を条件とさせていただきます。
- (2) 特定旅客層を対象とした旅行あるいは特定の旅行日程を有する旅行については、参加者の性別・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。
- (3) 健康を害している方、車椅子などの器具をご利用になっている方や心身に障がいのある方、食物アレルギー・動物アレルギーのある方、妊娠中の方、妊娠の可能性のある方、身体障害者補助犬（盲導犬、聴導犬、介助犬）をお連れの方、その他の特別な配慮を必要とする方は、お申込みの際に、参加にあたり特別な配慮が必要となる旨をお申し出ください（旅行契約成立後に、これらの状態になった場合も直ちにお申し出ください）。あらかじめ当社からご案内申し上げますので、旅行中に必要となる措置の内容を具体的にお申し出ください。
- (4) 本項(3)のお申し出を受けた場合、当社は、可能かつ合理的な範囲内でこれに応じます。これに際して、お客様の状況および必要とされる措置についてお伺いし、または書面でそれらを申し出ていただくことがあります。
- (5) 当社は、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、医師の診断書の提出、行程の一部について内容を変更すること等を条件とすることがあります。また、お客様からお申し出いただいた措置を手配することができない場合は、旅行契約のお申込みをお断りし、または旅行契約を解除させていただくことがあります。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、原則としてお客様の負担とします。
- (6) お客様がご旅行中に疾病、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状態になったと当社が判断する場合は、旅行の円滑な実施をはかるため、必要な措置を取らせていただきます。これにかかる一切の費用は、お客様の負担となります。
- (7) お客様は、旅行開始後から旅行終了までにおいて、団体で行動するとき、旅行を安全かつ円滑に実施するための当社の指示に従わなければなりません。お客様が他のお客様に迷惑を及ぼし、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。
- (8) お客様が暴力団員、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、ご参加をお断りする場合があります。
- (9) お客様が、当社に対して暴力的または不当な要求行為や取引に関して脅迫的な言動や暴力を用いる行為などを行った場合は、ご参加をお断りする場合があります。
- (10) お客様が、風説を流布したり、偽計や威力を用いて当社の信用を毀損したり、業務を妨害するなどの行為を行った場合は、ご参加をお断りする場合があります。
- (11) その他、当社の業務上の都合があるときには、ご参加をお断りする場合があります。

4. 契約書面および最終日程表

- (1) 当社は、旅行契約が成立した場合、速やかに、旅行日程・旅行サービス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契約書面をお客様に交付します。契約書面は、本旅行条件書および企画書面、旅行代金の領収証等により構成されます。
- (2) 本項(1)の契約書面を補完する書面として、当社は、予め企画書面に最終日程表として記載した場合を除き、集合時刻・場所、利用運送機関、宿泊機関等に関する確定情報を記載した最終日程表を、遅くとも旅行開始日の前日までにお客様に交付します。ただし、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって7日目に当たる日以降に企画旅行のお申込みがなされた場合にあっては、旅行開始日当日にお渡しすることがあります。
- (3) 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、本項(1)における当該契約書面および本項(2)における最終日程表に記載するところに特定されます。

5. 旅行代金

- (1) 旅行代金は、受注型企画旅行の企画書面に記載します。
- (2) 特に注釈のない場合、おとな代金、こども代金は第27項(5)に記載するところによります。
- (3) 旅行代金は、第13項の旅行契約の解除・払戻しにある「取消料」「違約料」および第21項の旅程保証にある「変更補償金」算出の際の基準となります。

6. 旅行代金のお支払い

旅行代金は、旅行開始日前までの当社の指定する期日までに全額をお支払いいただきます。

7. 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・料金（別途企画書面に記載のない限り燃油サーチャージ等は含みません。また、注釈のない限り航空機の場合でファーストクラス・ビジネスクラス等の上級クラス席の明示がされていない場合はエコノミークラス、鉄道においては普通席を利用します。）、宿泊費、食事代、観光料金（ガイド料金・入場料等）、消費税等諸税。
 - (2) 旅行日程に含まれる送迎バス等の料金（空港・駅・埠頭と宿泊場所/旅行日程に「お客様負担」と表記してある場合を除きます。）
 - (3) 航空機による手荷物の運搬料金
お1人様スーツケース1個の手荷物運搬料金（ご利用の航空会社、等級や方面によっても個数や大きさ・重量が異なりますので詳しくは係員にお尋ねください。なお、手荷物の運送は当該利用運送機関が行い、当社は運送機関への運送委託手続きを代行するものです。また、航空会社の手荷物有料化に伴い、一部含まれない場合もあり、その場合は企画書面にその旨記載します。）
 - (4) 団体行動に必要な心付。（お客様から直接お渡しする等の必要があり、一部含まない場合もありますが、その場合は企画書面にその旨記載します。）
 - (5) 添乗員同行行程における添乗員の同行費用。
 - (6) 当旅行計画作成にかかる企画料金（旅行代金に含まれますが、企画書面にその金額を記載します。）
 - (7) 上記以外で企画書面にその旨記載された料金
- 上記諸費用は、お客様の都合により、一部利用されなくても原則として払戻しはいたしません。

- (8) 企画書面に燃油サーチャージ込みと記載のある燃油サーチャージ（航空会社の定める燃油サーチャージの増額・減額があった場合も、追加徴収および返金はいたしません。）

8. 旅行代金に含まれないもの

第7項のほかは旅行代金に含まれません。その一部を以下に例示します。

- (1) 超過手荷物料金（特定の重量・容量・個数を超える分について）
- (2) 各航空会社により設定される手荷物運搬料金および、有料の機内食や飲み物代金等
- (3) クリーニング代、電報・電話料、ホテルのボーイ・メイド等に対する心付、その他の追加飲食費等個人的性質の諸費用およびそれに伴う税・サービス料、および団体行動に必要な心付のうち企画書面に特段に含まれない旨の記載あるもの
- (4) 渡航手続関係諸費用（旅券印紙代・査証料・予防接種料金・渡航手続代行料金等）
- (5) 旅行参加中のお客様を対象として、ご希望者のみ参加されるオプション・ツアー（別途料金の小旅行）の料金
- (6) 第7項(1)で旅行日程に「お客様負担」と明示した宿泊の税・サービス料金、旅行日程にある空港・駅・埠頭と宿泊場所の送迎で「お客様負担」と表記してある送迎バス等の料金
- (7) 運送機関が課す企画書面に含まれていないことが明示してある付加運賃・料金（例：燃油サーチャージ）
※航空会社の定める付加運賃・料金の額が変更された場合は、増額になったときは不足分を追加徴収し、減額になったときはその分を返金します。（第7項(8)の燃油サーチャージが含まれる場合は除きます）
- (8) 海外旅行の場合の日本国内の空港施設使用料等（旅行日程に記載されている空港であっても企画書面に旅行代金に含まれている旨記載されていない場合）
- (9) 日本国内における自宅から発着空港等集合・解散地点までの交通費および旅行開始日の前日、旅行終了日当日等の宿泊費
- (10) 旅行日程中の国際観光旅客税、空港税等（ただし、国際観光旅客税・空港税等を含んでいることを当社が企画書面等で明示した場合を除きます。）
- (11) 傷害、疾病に関する医療費

9. 渡航手続

ご旅行に要する旅券・査証・予防接種証明書等の渡航手続は、お客様ご自身の責任で行っていただきます。ただし、当社は所定の取扱料金を申し受け、別途渡航手続代行契約として渡航手続の一部または全部の代行を行います。この場合、当社はお客様ご自身に起因する事由により旅券・査証等の取得ができなくてもその責任を負いません。渡航先によっては旅券の所定の残存期間を必要とする国や査証を必要とする国もあります。日本国籍の方の行き先国別の旅券、査証の条件は企画書面の記載でご確認ください。また、日本国籍以外の方は査証等の必要な国、旅券の有効期間等が異なります。事前にお客様ご自身で自国・渡航先の大使館、入国管理事務所等に確認ください。

10. 旅行契約内容の変更

- (1) お客様から当社に対し、旅行日程、旅行サービスの内容その他受注型企画旅行契約の内容（以下「契約内容」といいます）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、旅行契約の成立後であっても、天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関のサービス提供の中止、当初の運行計画によら

ないサービスの提供、官公署の命令など、当社の関与し得ない事由が生じたことにより、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、変更後に理由を説明いたします。

11. 旅行代金の額の変更

当社は、契約締結後は次の場合を除き旅行代金の変更は一切いたしません。

- (1) 当社は、利用する運送機関の適用運賃・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を超えて改訂されるときは、その範囲内で旅行代金を変更することがあります。その場合は、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 15 日目に当たる日より前にお客様にその旨を通知します。
- (2) 本項(1)の定めるところにより旅行代金を減額するときは、利用する運送機関の運賃・料金の減少額だけ旅行代金を減額します。
- (3) 第 10 項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たときは、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・部屋その他の諸設備の不足が発生したこと（いわゆるオーバーブッキング）による変更の場合を除き、当社はその変更差額だけ旅行代金を変更します。
- (4) 当社は、運送・宿泊機関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契約内容にある利用人員が変更になったときは、契約書面に記載したところにより旅行代金の額を変更いたします。

12. お客様の交替

- (1) お客様は、当社の承諾を得た場合に限り、契約上の地位を別の方に譲り渡すことができます。ただしこの場合、お客様は所定の事項を記入のうえ、当社に提出していただきます。この際、交替に要する所定の手数料をいただきます（既に航空券を発行している場合、別途再発券に関わる費用を請求する場合があります）。
- (2) 旅行契約上の地位の譲渡は、当社が承諾したときに効力を生じ、以後旅行契約上の地位を譲り受けた方が、この旅行契約に関する一切の権利および義務を継承することとなります。なお当社は、利用運送機関・宿泊機関等が旅行者の交替に応じない等の理由により、交替をお断りする場合があります。

13. 旅行契約の解除・払戻し

(1) 旅行開始前

① お客様の解除権

ア. お客様は以下の〈表 1-A〉〈表 1-B〉に記載した取消料（おひとりにつき）を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、当社が、運送・宿泊機関等が定める取消料、違約料その他の運送・宿泊機関等との間の旅行サービスにかかわる契約の解除に要する費用（以下、総称して「運送・宿泊機関取消料等」という。）の金額を、第 4 項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受注型企画旅行契約を解除した場合の取消料については、次に定める取消料の金額にかかわらず、当社が運送・宿泊機関等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・宿泊機関取消料等の合計額以内の金額とします。

なお、「旅行契約の解除期日」は、お客様がお申込みいただいた当社の営業所の営業日・営業時間内に解除する旨をお申し出いただき、当社が確認したときを基準とします（お申し出の期日により取消料の額に差額が生じることもありますので当社の営業時間、連絡先等はおお客様ご自身でもお申込時点で必ずご確認をお願いします）。

〈表 1-A〉 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	(1) 21 日目に当たる日以前の解除（日帰り旅行にあつては 11 日目） （企画書面において企画料金を明示した場合に限る）	企画料金の相当する額
	(2) 20 日目に当たる日以降の解除（日帰り旅行にあつては 10 日目） （(3)～(6)を除く）	旅行代金の 20%
	(3) 7 日目に当たる日以降の解除（(4)～(6)を除く）	旅行代金の 30%
/	(4) 旅行開始日の前日の解除	旅行代金の 40%
	(5) 当日の解除（(6)を除く）	旅行代金の 50%
	(6) 旅行開始後の解除または無連絡不参加	旅行代金の 100%

※ 貸切船舶または航空会社がウェブサイト等により広く消費者向けに販売する航空券と同一の取引条件による航空券を利用する旅行契約の場合、別途、契約書面に明記する取消料の規定によります。

〈表 1-B〉 海外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	(1) 31 日目に当たる日以前の解除 （企画書面において企画料金を明示した場合に限る）	企画料金の相当する額
	(2) 30 日目に当たる日以降の解除（日帰り旅行にあつては 10 日目） （(3)～(4)を除く）	旅行代金の 20%

	(3) 旅行開始日の前々日以降の解除	旅行代金の 50%
	(4) 旅行開始後の解除または無連絡不参加	旅行代金の 100%

※ 貸切航空機（チャーター便）または本邦出国時ならびに帰国時に船舶または航空会社がウェブサイト等により広く消費者向けに販売する航空券と同一の取引条件による航空券を利用する旅行契約の場合、別途、契約書面に明記する取消料の規定によります。

- イ. お客様は次の項目に該当する場合は取消料なしで旅行契約を解除することができます。
- a. 旅行契約内容が変更されたとき。ただし、その変更が第 21 項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です。
 - b. 第 11 項(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おそれが極めて大きいとき。
 - d. 当社がお客様に対し、第 4 項(2)に記載の最終日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実施が不可能となったとき。
- ウ. 当社は本項(1)の①のイにより旅行契約が解除されたときは、既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、払い戻しをいたします。取消料が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①のイにより、旅行契約が解除されたときは、既に収受している旅行代金（あるいは申込金）全額を払い戻しをいたします。
- エ. 旅行契約の成立後に当社の責任とならない各種ローンの取扱い上およびその他渡航手続上の事由に基づきお取消しになる場合も、本項(1)の①のイに規定する取消料を収受します。
- ② 当社の解除権
- ア. お客様が第 6 項に規定する期日までに旅行代金を支払われないときは、当社は旅行契約を解除することがあります。このときは、本項(1)の①のイに規定する取消料と同額の違約料をお支払いいただきます。
- イ. 次の項目に該当する場合は、当社は旅行契約を解除することがあります。
- a. 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明らかになったとき。
 - b. お客様が第 3 項の(8)から(10)までのいずれかに該当することが判明したとき。
 - c. お客様が病氣、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たとき。
 - d. お客様が他のお客様に迷惑を及ぼし、または団体行動の円滑な実施を妨げるおそれがあると認められたとき。
 - e. 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。
 - 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実施条件が成就しないとき、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が生じた場合において、企画書面等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。
 - h. 上記 g の一例として、日程に含まれる地域について、外務省から「不要不急の渡航は止めてください」以上の危険情報が出されたとき。（ただし十分に安全措置を講じることが可能な場合には旅行を実施いたします。その場合の取消料については、本項(1)の①のイによります。）
 - i. 上記 g の一例として、新規に就航する航空会社および新規に就航する路線を利用する場合、ならびにチャーター便を利用する場合において、航空会社による関係国政府の許認可の取得ができないことにより運送サービスが中止されたとき。
- ウ. 当社は本項(1)の②のイにより旅行契約を解除したときは、既に収受している旅行代金（あるいは申込金）から違約料を差し引いて払い戻しをいたします。また本項(1)の②のイにより旅行契約を解除したときは、既に収受している旅行代金（あるいは申込金）の全額を払い戻しをいたします。
- (2) 旅行開始後の解除
- ① お客様の解除権
- ア. お客様のご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、一切の払い戻しをいたしません。
- イ. 旅行開始後であっても、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①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旅行者に払い戻します。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かかわる金額を差し引いたものをお客様に払い戻します。
- ② 当社の解除権
- ア. 旅行開始後であっても、当社は次に掲げる場合においては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. お客様が病氣、必要な介助者の不在その他の事由により、旅行の継続に耐えられないと認められるとき。
 - b. お客様が第 3 項の(8)から(10)までのいずれかに該当することが判明したとき。
 - c. お客様が旅行を安全かつ円滑に実施するための添乗員等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。
 - d. 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おいて、旅行の継続が不可能となったとき。
 - e. 上記 d の一例として、日程に含まれる地域について、外務省から「不要不急の渡航は止めてください」以上の危険情報が発出され旅行の継続が不可能になったとき。
- イ. 解除の効果および払い戻し
- 本項(2)の②のイに記載した事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既に支払い、または支払わなければならない費用があ

るときは、これをお客様の負担とします。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係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て払い戻しいたします。

ウ、本項(2)の②のアの a、d 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ご負担で出発地に戻るための必要の手配をいたします。

エ、当社が本項(2)の②のアの規定に基づいて旅行契約を解除したときは、当社とお客様との間の契約関係は、将来に向かってのみ消滅します。すなわち、お客様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します。

14. 旅行代金の払い戻しの時期

- (1) 当社は、「第 11 項の(2)(3)(4)の規定により旅行代金を減額した場合」または「第 13 項の規定によりお客様もしくは当社が旅行契約を解除した場合」で、お客様に対し払い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い戻しにあっては解除の翌日から起算して 7 日以内に、旅行代金の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いたします。
- (2) 本項(1)の規定は、第 17 項（当社の責任）または第 19 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。

15. 旅程管理

当社は、次に掲げる業務を行い、お客様の安全かつ円滑な旅行の実施を確保することに努めます。ただし、当社がお客様とこれと異なる特約を結んだ場合は、この限りではありません。

- (1) お客様が旅行中、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、旅行契約内容に従ったサービスの提供を確実に受けられるために必要な措置を講ずること。
- (2) 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うこと。この際、旅行日程を変更するときは、変更後の旅行日程が当初の旅行日程の趣旨にかなうものになるよう努めること。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等、旅行契約内容の変更を最小限にとどめるよう努力すること。

16. 添乗員等

- (1) 当社は、旅行の内容により添乗員その他の者（以下「添乗員等」といいます）を同行させ、第 15 項に掲げる業務その他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) 添乗員等の同行の有無は、契約書面に明示します。海外旅行において添乗員が同行しない場合には、現地において当社に代わって手配を代行するもの（以下「手配代行者」といいます）により、第 15 項の業務を行わせることがあり、その場合はその者の名称および連絡先は最終日程表に明示いたします。
- (3) お客様は、旅行開始から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添乗員等の指示に従っていただきます。お客様が添乗員等の指示に従わず、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た場合は、旅行の途中であっても、そのお客様の以後の旅行契約を解除することがあります。
- (4) 添乗員等の業務は、原則として 8 時から 20 時までとします。また、労働基準法の定めからも勤務時間中一定の休息時間を適宜取得させていただきます。

17. 当社の責任

- (1) 当社は、旅行契約の履行にあたって、当社または当社の手配代行者の故意または過失により、お客様に損害を与えたときは、お客様の被られた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) 手荷物について生じた本項(1)の損害については、同項の規定にかかわらず、損害発生の翌日から起算して国内旅行にあっては 14 日以内に、海外旅行にあっては 21 日以内に当社に対して通知があったときに限り、一人 15 万円を限度（当社の故意または重大な過失がある場合を除く）として賠償いたします。
- (3) 当社に故意または過失がない場合で、お客様が以下に例示するような事由により損害を被られた場合におきましては、当社はおお客様に対して、本項(1)の責任を負いません。
 - a. 天災地変、戦乱、暴動またはこれらのために生ずる旅行日程の変更もしくは旅行の中止
 - b. 運送・宿泊機関等の事故・火災により派生する損害
 - c. 運送・宿泊機関等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もしくは旅行の中止
 - d. 官公署の命令または伝染病による隔離、または、それによって生じる日程の変更、旅行の中止
 - e. 自由行動中の事故
 - f. 食中毒
 - g. 盗難
 - h. 運送機関の遅延、不通、スケジュール変更・経路変更またはこれらによって生ずる旅行日程の変更もしくは目的地滞在時間の短縮

18. 特別補償

- (1) 当社は、第 17 項(1)の当社の責任が生じるか否かを問わず、当社約款特別補償規程により、お客様が受注型企画旅行参加中に偶然かつ急激な外来の事故により、その生命、身体に被られた一定の損害につきましては、以下の〈表 2〉のとおり、死亡補償金・入院見舞金および通院見舞金を支払います。また手荷物に対する損害につきましては損害補償金（手荷物 1 個または 1 対あたり 10 万円を上限、1 受注型企画旅行お客様 1 名あたり 15 万円を上限とします。）を支払います。

〈表 2〉

	国内旅行	海外旅行
通院見舞金	通院日数により 1 万円～ 5 万円	通院日数により 2 万円～10 万円

入院見舞金	入院日数により 2万円～20万円	入院日数により 4万円～40万円
死亡補償金 (上限額)	1,500万円	2,500万円

- (2) 本項(1)にかかわらず、当社の手配による受注型企画旅行に含まれる旅行サービスの提供が一切行われない日(以下「無手配日」という)については、その旨を契約書面に明示した場合に限り、当該受注型企画旅行参加中とはいたしません。
- (3) お客様が、受注型企画旅行参加中に被られた損害が、お客様の故意、酒酔い運転、疾病等のほか、受注型企画旅行に含まれない場合で、自由行動中の山岳登山(ビッケル、アイゼン、ザイル、ハンマー等の登山道具を使用するもの)、リュージュ、ポブスレー、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そ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)の補償金および見舞金を支払いません。ただし、当該運動が受注型企画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。
- (4) 当社は、現金、有価証券、クレジットカード、クーポン券、航空券、パスポート、免許証、査証、預金証書・貯金証書(通帳および現金支払機能カードを含みます)、各種データその他これらに準ずるもの、コンタクトレンズ等その他当社特別補償規程に定められている補償対象外品については、損害補償金を支払いません。
- (5) 当社が本項(1)に基づく補償金支払義務と第17項により損害賠償義務を重ねて負う場合であっても、一方の義務が履行されたときは、その金額の限度において補償金支払義務・損害賠償義務とも履行されたものといたします。

19. お客様の責任

- (1) お客様の故意または過失により当社が損害を被ったときは、当該お客様は損害を賠償しなければなりません。
- (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、旅行先で速やかに当社また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。
- (4) 当社は、旅行中にお客様が疾病・傷病により、保護を要する状態で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、これが当社の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負担とし、お客様は、当該費用を当社が特定する日までに当社の指定する方法で支払わなければなりません。

20. オプションツアーまたは情報提供

- (1) 当社の受注型企画旅行参加中のお客様を対象として、別途の参加料金を収受して当社が企画・実施するオプションツアーの第18項(特別補償)の適用については、主たる受注型企画旅行契約の内容の一部として取り扱います。当社実施のオプションツアーは、契約書面で「企画者：当社」と明示します。
- (2) オプションツアーの運行事業者が当社以外である旨を契約書面で明示した場合には、当社は、当該オプションツアー参加中にお客様に発生した第18項(特別補償)で規定する損害に対しては、同項の規定に基づき補償金または見舞金を支払います(ただし、当該オプションツアーのご利用日が主たる受注型企画旅行の「無手配日」であり、かつ、その旨契約書面に記載した場合は除きます)。また、当該オプションツアーの運行事業者の責任およびお客様の責任は、すべて、当該運行事業者の定めによります。

21. 旅程保証

- (1) 当社は、次表左側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①②で規定する変更を除きます)は、旅行代金に〈表3〉右側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日以内にお客様に支払います。ただし、サービス提供の日時および順番の変更は対象外とします。また、当該変更について、当社に第17項(1)の規定に基づく責任が発生することが明らかなる場合には、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支払います。
 - ① 次に掲げる事由による変更の場合は、当社に変更補償金を支払いません。(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、部屋その他の諸設備の不足(いわゆるオーバーブッキング)が発生したことによる変更の場合は変更補償金を支払います。)
 - a. 旅行日程に支障をもたらす悪天候、天災地変
 - b. 戦乱
 - c. 暴動
 - d. 官公署の命令
 - e. 欠航、不通、休業等運送・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等当初の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
 - ② 第13項の規定に基づき旅行契約が解除されたときの当該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支払いません。
- (2) 本項(1)にかかわらず、当社がひとつの旅行契約に基づき支払う変更補償金の額は旅行代金に15%を乗じて得た額を上限とします。また、ひとつの旅行契約に基づき支払うべき変更補償金の額が1,000円未満であるときは、変更補償金を支払いません。
- (3) 当社は、お客様の同意を得て金銭による変更補償金・損害賠償金の支払いに替え、これと相応の物品・サービスの提供をもって補償を行うことがあります。
- (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第17項(1)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かかわる変更補償金を当社に返還しなければなりません。この場合、当社は同項の規定に基づき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こととなる変更補償金を相殺した額を支払います。

〈表3〉

変更補償金の額＝1件につき下記の率×お支払対象旅行代金

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また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または観光施設（レストランを含みます）その他旅行目的地の変更	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ます）	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便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、景観その他の客室条件の変更	1.0%	2.0%

注1：「旅行開始前」とは当該変更について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」とは当該変更について旅行開始日以降にお客様に通知した場合をいいます。

注2：確定書面（最終日程表）が交付された場合は、「契約書面」とあるのを「確定書面」と読み替え、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、④に掲げ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5：⑦の宿泊機関の等級は、旅行契約締結の時点で契約書面に記載しているリストまたは当社の営業所もしくはホームページで閲覧に供しているリストによります。

注6：④または⑦、⑧に掲げる変更が1乗車船等または1泊の中で複数生じた場合であっても、1乗車船等または1泊につき1件として取り扱います。

22 通信契約による旅行条件

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）から「会員の署名なくして旅行代金の支払をうけること」（以下「通信契約」といいます）を条件に旅行のお申込みを受ける場合があります。通信契約の旅行条件は通常の旅行条件と、以下の点で異なります。

- (1) 本項でいう「カード利用日」とは、会員および当社が旅行契約に基づく旅行代金等の支払または払戻債務を履行すべき日をいいます。
- (2) お申込みに際し、「会員番号（クレジットカード番号）」、「カード有効期限」等を当社に通知していただきます。
- (3) 通信契約による旅行契約は、当社が旅行契約の締結を承諾する旨の通知がお客様に到達したときに成立するものとします。
- (4) 当社は提携会社のカードにより所定の伝票への会員の署名なくして「企画書面等に記載する旅行代金」または「第13項に定める取消料」の支払を受けます。この場合、旅行代金のカード利用日は「契約成立日」とします。
- (5) 契約解除のお申し出があった場合、当社は旅行代金から取消料を差引いた額を解除のお申し出のあった日の翌日から起算して7日以内（減額または旅行開始後の解除の場合は30日以内）をカード利用日として払い戻します。
- (6) 与信等の理由により会員のお申し出のクレジットカードでのお支払いができない場合は、当社は通信契約を解除し、当社が別途指定する期日までに現金にて旅行代金をお支払いいただきます。当該期日までに、お支払いいただけない場合は第13項(1)の取消料と同額の違約料を申し受けます。

23. 海外危険情報について

(1) 渡航先（国または地域）によっては、外務省「海外危険情報」等、国・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ので、担当者までお問い合わせください。また、契約後ご出発までの間に、該当の国・地域に危険情報が出される場合がありますので、ご出発に際し、お客様ご自身で外務省「外務省海外安全ホームページ：<https://www.pubanzen.mofa.go.jp>」をご確認ください。

また、旅行日程・滞在先・連絡先等を登録すると、滞在先の最新の危険情報や緊急時の連絡メール等を受け取れる外務省のシステム「たびレジ：<https://www.ezairyu.mofa.go.jp/tabireg/>」へのご登録をお奨めいたします。

(2) 旅行のお申込み後、旅行の目的地に「海外危険情報」が発出された場合は、当社は、旅行契約の内容を変更または解除することがあります。外務省「危険情報」でレベル2：「不要不急の渡航は止めてください」以上の危険情報が発出された場合は、当社は旅行の推進行を中止することがあります。その場合は、旅行代金を全額返金します。

24. 衛生情報について

渡航先の衛生状況については、厚生労働省検疫所のホームページ「FORTH : <https://www.forth.go.jp/>」でご確認ください。

25. 個人情報の取扱いについて

(1) 個人情報の利用目的

当社は、旅行のお申込みにあたりご提出いただいた個人情報を以下のとおり利用させていただきます。

なお、利用目的の変更は、相当の関連性を有すると合理的に認められている範囲にて行い、変更する場合には、その内容を書面により通知又はホームページ等に公表します。

- (2) 当社は旅行のお申込みにあたりご提出いただいた個人情報をお客様との連絡のために利用させていただくほか、お客様がお申込みの旅行において宿泊・運送機関・その他のサービス提供者等の提供するサービスの手配および受領のための手続きに、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に、お客様の個人情報を必要な範囲内で利用させていただきます。また、よりよい旅行商品の開発や旅行商品のご案内をお客様にお届けるために、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。その他、ご意見・ご感想の提供のお願い、アンケートのお願い、特典サービスの提供、統計資料の作成、メールマガジンの配信に、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。

なお、お客様からいただいた個人情報や取得したご旅行履歴、店舗利用履歴等のデータを分析して、情報発信の実施、エリア戦略や施策の検討等に利用させていただくことがあります。

- (3) 当社は、旅行中に傷病があった場合に備え、お客様の旅行中の国内連絡先の方の個人情報をお伺いしています。この個人情報は国内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、国内連絡先の方の個人情報を当社に提供することについて国内連絡先の方の同意を得るものとします。

- (4) 当社の個人情報の取扱いに関する方針については、当社の店頭またはホームページ (<https://www.keiokanko.co.jp/privacy.html>) でご確認ください。

(5) 個人情報の第三者への提供

当社は、法令に定める場合を除き、お客様との契約目的を達成するために、個人情報を必要な範囲内で第三者（宿泊・運送機関、サービス提供者、保険会社等）に提供いたします。お申し込みいただく際には、個人情報の提供についてあらかじめご本人の同意をいただくものといたします。

(6) 外国にある第三者への個人情報の移転

a. 当社は、お客様がお申込みいただいた旅行における運送・宿泊機関等の提供する旅行サービスの手配等の利用目的のために、お客様の個人情報が提供等される国又は地域をお知らせしたうえで、第三者に個人情報を移転させていただくことがあります。この場合、以下のとおりとなります。

・ 移転先たる国又は地域

口頭、パンフレット、旅行条件書、掲示書面等への記載、ウェブサイトや電子メール等の電磁的方法にてお客様にお知らせいたします。

・ 当該国又は地域における個人情報の保護に関する制度及び第三者が講ずる個人情報の保護のための措置

下記(7)外国における個人情報保護に関する制度をご参照ください。

b. 当社は、外国にある委託先等に対し、当該委託先等において個人情報保護に関し適切な対応等を実施することを内容とする契約を締結する等の措置をとったうえで、個人情報を移転する場合があります。

(7) 外国における個人情報保護に関する制度

旅行手配等の際に、お客様の個人情報を提供する第三者が外国にある場合の当該外国における個人情報保護に関する情報は下記の通りです（なお、具体的な国名については、旅行日程表等にてご確認ください。）。

- (a) GDPR (EU 一般データ保護規則) 対象国及びイギリス（個人情報保護委員会が日本と同等の保護水準にあると認められる個人情報の保護に関する制度を有する外国等として指定しています。

オーストリア、ベルギー、ブルガリア、クロアチア、キプロス、チェコ、デンマーク、エストニア、フィンランド、フランス、ドイツ、ギリシャ、ハンガリー、アイルランド、イタリア、ラトビア、リトアニア、ルクセンブルク、マルタ、オランダ、ポーランド、ポルトガル、ルーマニア、スロバキア、スロベニア、スペイン、スウェーデン、リヒテンシュタイン、アイスランド、ノルウェー、イギリス

(参照：平成31年個人情報保護委員会告示第1号・第5号)

- (b) GDPR 第 45 条に基づく十分性の認定を取得している国・地域（GDPR に基づき欧州委員会が十分なデータ保護水準を有していると認めています。）

アルゼンチン、アンドラ、イギリス、イスラエル、ウルグアイ、カナダ、スイス、ニュージーランド

(<https://www.ppc.go.jp/enforcement/infoprovision/laws/GDPR/>)

- (c) APEC の CBPR システムの加盟国・地域（APEC のプライバシーフレームワークに準拠した法令を有しています。）

アメリカ、メキシコ、カナダ、シンガポール、韓国、オーストラリア、台湾、フィリピン

(https://www.ppc.go.jp/enforcement/cooperation/international_conference/)

- (d) OECD プライバシーガイドライン8原則に全て対応している国（OECD プライバシーガイドラインは、①収集制限の原則、②データ内容の原則、③目的明確化の原則、④利用制限の原則、⑤安全保護の原則、⑥公開の原則、⑦個人参加の原則、⑧責任の原則、の 8 原則を基本原則として定めています。）

中国

お客様の個人情報を提供する第三者が上記 (a) ~ (d) の外国にある場合の当該第三者は全て OECD プライバシーガイドライン8原則に対応する個人情報の保護のための措置を講じています。

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。

(<https://www.ppc.go.jp/personalinfo/legal/kaiseihogohou/>)

26. 旅行保険への加入について

ご旅行中、病気、けがをした場合、多額の治療費、移送費等がかかることがあります。また、事故の場合、加害者への損害賠償請求や賠償金の回収が大変困難である場合があります。これらを補償するため、お客様ご自身で充分な額の旅行保険に加入されることをお勧めします。旅行保険については、お申込店の販売員にお問い合わせください。

27. その他

- (1) お客様が個人的な案内、買物等を添乗員に依頼された場合のそれに伴う諸費用、お客様のけが・疾病等の発生に伴う諸費用、お客様の不注意による荷物紛失・忘れ物の回収に伴う諸費用、別行動手配に要した諸費用が生じたときには、その費用をお客様にご負担いただきます。
- (2) お客様のご便宜をはかるため土産品店にご案内することがありますが、お買い物に際しましては、お客様の責任で購入していただきます。当社では、商品の交換や返品等のお手伝いはいたしかねます。免税払戻しがある場合は、ご購入品を必ず手荷物としてご用意いただき、その手続きは、土産品店・空港等でご確認のうえ、お客様ご自身で行ってください。ワシントン条約や国内諸法令により日本への持込が禁止されている品物がございますので、ご購入には充分ご注意ください。
- (3) 旅行中に事故などが生じた場合には、直ちに添乗員または、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、その事情がなくなり次第ご通知ください。
- (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) こども代金の設定がある場合には、その対象となる方は、国内旅行と海外旅行で異なります。
 - ① 国内旅行の旅行代金は、特に企画書面に注釈のない場合、旅行開始日を基準として満 12 歳以上の方は、おとな代金、満 6 歳以上（航空機利用コースにあっては満 3 歳以上）12 歳未満の方は、こども代金を適用し、満 6 歳未満（航空機利用コースにあっては満 3 歳未満）であっても、客室において寝具を専用では使用する方および運輸機関等で座席を利用する（または座席を利用なくてはならない）方はこども代金の適用となります。
 - ② 海外旅行の旅行代金は、特に企画書面に注釈のない場合のこども代金は、旅行開始日当日を基準に満 2 才以上 12 才未満の方に適用いたします。幼児代金は旅行開始日当日を基準に、満 2 才未満で航空座席および客室におけるベッドを専用では使用しない方に適用します。幼児が航空機の座席を使用する場合は、こども代金が適用となります。
- (6) 旅行お申込みに際し、お客様のローマ字氏名をお申し出、またはご記入される際には、ご旅行に使用されるパスポートに記載されているとおりにお願いいたします。お客様の氏名が誤って記入された場合は、航空券の発行替え、関係する機関への氏名訂正などが必要となります。この場合、当社は、お客様の交替の場合に準じて、第 12 項のお客様の交替手数料をいただきます。なお、運送・宿泊機関の事情により、氏名の訂正が認められず、旅行契約を解除いただく場合もあります。この場合には第 13 項の当社所定の取消料をいただきます。
- (7) 当社が受注型企画旅行契約により、旅程管理を管理する義務を負う範囲は、日本発着のコースについては企画書面・最終日程表に記載してある発着空港を出発（集合）してから、当該空港に帰着（解散）するまでとなります。海外発着のコースについては、受注型企画旅行として企画書面・最終日程表でご案内した海外での集合場所に集合してから、海外での解散場所で解散するまでとなります。
- (8) 日本国内の空港等から、本項（7）の発着空港までの区間を別途手配した場合には、特に記載のない限りこの部分は受注型企画旅行の範囲に含まれません。
- (9) 本条件書および「企画書面」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）によります。当社旅行業約款をご希望の方は当社らにご請求ください。

28. 旅行条件・旅行代金の基準

本旅行条件の基準日と旅行代金の基準日は、契約書面に明示した日となります。

旅行企画・実施

京王観光株式会社

観光庁長官登録旅行業第 10 号

一般社団法人日本旅行業協会（JATA）正会員

2022年6月改訂