

国内受注型企画旅行 取引条件説明書面  
(旅行業法第12条の4による取引条件説明書面 及び 旅行業法第12条の5による契約書面)

1 本取引条件書の意義

本稿は、株式会社AWA-RE(徳島県美馬市脇町大字猪尻若宮南131-2以下「当社」といいます。)が実施する受注型企画旅行に係る書面となります。この取引条件説明書面は、旅行契約が成立した場合は、旅行業法第12条の5により交付する契約書面の一部となります。

2 受注型企画旅行契約

- (1) この旅行は、当社が旅行者の依頼により、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又は宿泊のサービスの内容、並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であり、この旅行に参加される旅行者は、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。
- (2) 旅行契約の内容・条件は、取引条件説明書面、ご出発前にお渡しする確定書面及び当社旅行業約款の受注型企画旅行契約の部(以下「当社約款」といいます。)等によります。当社約款は当社ホームページ(<https://awa-re.com/company-info>)よりご覧頂けます。
- (3) 当社は、旅行者が当社の定める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」といいます。）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。

3 契約のお申込み

- (1) 当社が旅行者に交付した企画書面の内容に契約を申込みとする旅行者は、当社所定の申込書に記入の上、当社が別に定める金額の申込金とともに、当社に提出していただきます。
- (2) 当社は電話、電子メール、郵便及びファクシミリその他の通信手段による旅行契約の申し込みを承ります。この場合、契約は申し込みの時点では成立しておらず、当社が契約の締結を承諾した旨を通知した日の翌日から起算して3日以内に、申し込み書の提出をしていただきます。この期間内に申し込み書の提出がなされない場合、当社はお申し込みがなかったものとして取り扱う場合がございます。
- (3) 当社は同一のコースにおいて、参加しようとする複数の旅行者および団体・グループを構成する旅行者(以下「構成者」といいます。)が責任のある代表者を定めたときは、その者が契約の申し込み、契約の締結及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、その団体に係る旅行業務に関する取引は当該代表者(以下「契約責任者」という。)との間で行います。
- (4) 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。
- (5) 当社は、契約責任者が構成者に対して現に負い、又は将来負うことが予測される債務又は義務については、なんらの責任を負うものではありません。
- (6) 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。
- (7) a. 身体に傷害をお持ちの方、b. 健康を害している方、c. 妊娠中の方、d. 補助犬使用者の方その他の特別な配慮を必要とする方は、その旨お申出ください。当社は可能な範囲内でこれに応じます。なお、旅行者からのお申出に基づき、当社が旅行者のために講じた特別な措置に要する費用は旅行者の負担とします。

(8) 旅行開始時点で15歳未満の方は保護者の同行を条件とさせていただきます。旅行の安全かつ円滑な実施のために、コースによりご参加をお断りさせていただくか、同伴者の同行などを条件とさせていただきます場合があります。又、ご参加の場合に、コースの一部内容を変更させていただくことがあります。

(9) 特定の旅行者層を対象と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には、ご参加をお断りすることがあります。

(10) 旅行者がご旅行中に疾病、傷害その他の事由により、医師の診察又は治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図るため必要な措置をとらせていただきます。これにかかる一切の費用は旅行者のご負担になります。

(11) 旅行者のご都合による別行動は原則としてできません。ただし、当社が手配旅行契約で別途料金をお支払いいただく条件でお受けすることもあります。

(12) 旅行者のご都合により旅行の行程から離脱される場合は、その旨及び復帰の有無、復帰の予定日時等の連絡が必要です。その場合、離脱した部分の旅行費用の払い戻しは行いません。

(13) 旅行者が他の旅行者に迷惑を及ぼし、又は受注型企画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には、ご参加をお断りすることがあります。

(14) 外国籍の旅行者は別途の手続き・手配等が必要となる場合がありますので、必ずお申し込み時にお申し出ください。

#### 4 契約締結の拒否

当社は、次に掲げる場合において、契約の締結に応じないことがあります。

- ① 旅行者が他の旅行者に迷惑を及ぼし、又は団体行動の円滑な実施を妨げるおそれがあるとき
- ② 第3条(7)の申し出のあった場合であって、旅行者の参加のために必要な措置が講じられないとき
- ③ 旅行者が暴力団、暴力団員、暴力団関係者、その他の反社会的勢力であると判明した場合
- ④ 当社の業務上の都合があるとき

#### 5 契約の成立時期

(1) 契約は、当社が契約の締結を承諾し、申込金を受理した時に成立します。当社指定の銀行口座への旅行代金のお振込みがあった場合には、当社の領収書は銀行の発行する振込金受領書をもって代えさせていただきます。クレジットカードでお支払いの場合は、カードを利用した時に成立いたします。

(2) 当社は契約責任者と受注型企画旅行契約を締結するときは、前(1)の規定にかかわらず、申込金の支払いを受けることなく受注型企画旅行契約の締結を承諾することがあります。この場合、当社は契約責任者にその旨を記載した契約書面を交付するものとし、受注型企画旅行契約は、当社が当該契約書面を交付した時に成立するものとしします。

(3) 申込金は、旅行代金、取消料若しくは違約料の一部として取扱います。

(4) 通信契約は、(1)の規約にかかわらず、当社が旅行者に承諾の通知を受けて、同申し込みを承諾する旨の通知を発したときに成立します。ただし、当該契約において電子承諾通知を発する場合は、当該通知が旅行者に到達したときに成立します。

#### 6 契約書面の交付

(1) 当社は、契約の成立後速やかに、旅行者に旅行日程、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ます。

## 7 確定書面

- (1) 契約書面において、確定された旅行日程又は運送若しくは宿泊機関の名称を記載できない場合には、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受注型企画旅行契約の申込みがなされた場合にあっては、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交付します。
- (2) 前項の場合において、手配状況の確認を希望する旅行者から問い合わせがあったときは、確定書面の交付前であっても、当社は迅速かつ適切にこれを回答します。
- (3) 確定書面を交付した場合には、当社が手配した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。

## 8 旅行代金の支払い時期と旅行代金の変更

- (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お支払いください。
- (2) 利用する運送運賃・料金が企画書面に記載した基準日において有効な公示されている適用運賃・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に超えて改定された時は、その差額だけ旅行代金を増額又は減額することがあります。当社は、旅行代金を増額する場合は旅行出発日の前日から起算してさかのぼって15日に当たる日より前に通知するものとし、この場合旅行者は、旅行開始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。適用運賃・料金が減額された場合は、その差額だけ旅行代金を減額します。
- (3) 当社は、運送・宿泊機関等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、企画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。

## 9 契約内容の変更

- (1) 旅行者から契約内容の変更の求めがあったときは、当社は可能な限り旅行者の求めに応じます。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、旅行の安全且つ円滑な実施を図るためやむを得ないときは、旅行者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、旅行日程、旅行サービスの内容その他の受注型企画旅行の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。

## 10 旅行契約の解除

### (1) 旅行者から企画料金又は取消料をいただく場合

旅行者は、下表に定める取消料を支払って旅行契約を解除することができます。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の場合も取消料をいただきます。

	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) 8 日目にあたる日以前	無料
	2) 7 日目にあたる日から 5 日前まで	旅行代金の 20%
	3) 4 日目にあたる日から 2 日前まで	旅行代金の 30%
	4) 旅行開始日の前日	旅行代金の 50%
	5) 当日または無連絡不参加	旅行代金の 100%

### (2) 旅行者から企画料金又は取消料をいただかない場合

旅行者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. 宿泊機関の種類又は名称の変更
- g. 宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他の客室の条件変更

② 旅行代金が増額されたとき(旅行者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、又は不可能となるおそれが極めて大きいとき。

④ 当社が旅行者に対し、期日までに確定書面を交付しなかったとき。

⑤ 当社の責に帰すべき事由が生じた場合において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となったとき。

⑥ 旅行者は、旅行開始後において、当該旅行者の責に帰すべき事由によらず契約書面に記載した旅行サービスを受領することができなくなったとき又は当社がその旨を告げたときは、(1)の規定にかかわらず、企画料金又は取消料を支払うことなく、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の契約を解除することができます。この場合において、当社は、旅行代金のうち当該受領することができなくなった部分に係る金額を旅行者に払い戻します。

⑦ 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係る金額から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、又はこれから支払わなければならない費用に係る金額(当社の責めに帰すべき事由によるものでないときに限ります。)を差し引いたものを旅行者に払い戻します。

## 11 当社による旅行契約の解除

次の場合は旅行契約を解除することがあります。払戻しに関しては前項の規定によります。

- (1)旅行代金を期日までにお支払いいただけない時。
- (2)申し込み条件の不適合。
- (3)病気、団体行動への支障、その他により旅行の円滑な実施が不可能な時。
- (4)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、旅行の安全且つ円滑な実施が不可能となり、又は不可能となる恐れが極めて大きい時。
- (5)スキー等を目的とする旅行における必要な降雪量等の旅行実施条件であって契約の際に明示したものが成就しない恐れが極めて大きい時。

## 12 当社の責任

- (1)当社は当社または手配代行者が故意又は過失により旅行者に損害を与えた場合は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)旅行者が天災地変、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、当社は第(1)項の場合を除き、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、手荷物について生じた第(1)項の損害については、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、旅行者1名につき15万円を限度(当社に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。

## 13 特別補償

- (1)当社は旅行者が当該旅行参加中に、急激かつ偶然な外来の事故により生命、身体又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程により、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、携行品に係る損害補償金として15万円を限度(ただし、1個又は1対についての補償限度は10万円です。)として支払います。ただし、現金、クレジットカード、貴重品、撮影済みのフィルム、その他当社約款特別補償規程第18条2項に定める品目については補償致しません。
- (2)当該企画旅行日程において、旅行者が当社の手配に係る旅行サービスの提供を一切受けない日が定められている場合において、その旨及び当該日に生じた事故による生命、身体又は手荷物の損害については、補償金及び見舞金の支払が行われない旨について契約書面に明示したときは、当該日は「企画旅行参加中」とはいたしません。
- (3)旅行者が受注型企画旅行参加中に被られた損害が、旅行者の故意、酒酔い運転、疾病等の他、受注型企画旅行に含まれない場合で、自由行動中のスカイダイビング、パラグライダー・ハングライダー搭乗、山岳登山(ピッケル、アイゼン、ザイル、ハンマー等の登山用具を使用するもの)、ラフティング及びそれらに準ずる危険を伴う行為によるものであるときは、当社は本項(1)の補償金及びお見舞金をお支払い致しません。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)旅行者が受注型企画旅行の行程から、復帰の有無及び復帰の予定日時等の連絡なしに離団された場合は、当該離団中に旅行者が被られた損害については、約款の「特別補償規程」第2条2項に定めるところにより、受注型企画旅行参加中の事故とはみなされないことから、補償金及び見舞金を支払いません。

#### 14 旅程保証

旅行日程下表に掲げる変更が行われた場合は、旅行業約款(受注型企画旅行契約の部)の規定により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支払います。ただし、一旅行契約についての変更補償金の額は、旅行代金の15%を限度とします。また、一旅行契約についての変更補償金の額が1,000円未満の場合は支払いません。

別表 変更保証金

変更補助金の支払いが必要となる変更	1件当たりの率(%)	
	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	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宿泊機関の種類又は名称の変更	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又は経由便への変更	1.0	2.0
7. 契約書面に記載した宿泊機関の客室の種類、設備又は景観その他の客室の条件の変更	1.0	2.0
8. 契約書面に記載した本邦内の出発空港又は到着空港の変更	1.0	2.0

#### 15 旅行者の責任

(1) 旅行者の故意又は過失により当社が被ったときは、当該旅行者は損害を賠償しなければなりません。

(2) 旅行者は、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。

(3) 旅行者は、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なければなりません。

## 16 禁止行為

旅行者は、当社との契約において、以下の行為を行ってはならないものとします。

- (1) 他の参加者、第三者もしくは当社の著作権、財産権、プライバシーまたはその他の権利を侵害する行為、および侵害するおそれのある行為。
- (2) 前号の他、他の参加者、第三者もしくは当社に不利益又は損害を与える行為、および与えるおそれのある行為。
- (3) 他の参加者、第三者もしくは当社を誹謗中傷する行為。
- (4) 公序良俗に反する行為、またはそのおそれのある行為、もしくは公序良俗に反する情報を他の参加者または第三者に提供する行為。
- (5) 当社の承諾なく、当社との契約を通じて、または当社との契約に関連して、営利を目的とした行為、またはその準備を目的とした行為。
- (6) 法令に違反する、または違反するおそれのある行為。
- (7) その他、当社が不適切と判断する行為。

## 17 事故等のお申し出について

旅行中に、事故などが生じた場合には、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。(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。)

## 18 個人情報の取り扱いについて

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、旅行者との間の連絡のために利用させていただくほか、旅行者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、当社は①会社及び会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統計資料の作成に旅行者の個人情報を利用させていただくことがあります。

## 19 約款準拠

本取引条件説明書面に記載のない事項は当社の旅行業約款(受注型企画旅行契約の部)に定めるところによります。