

# 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、この約款の定めるところにより、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。

### （用語の定義）

**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、媒介又は取次ぎすること等により旅行者が運送、宿泊機関等の提供を受ける運送、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。）の提供を受けることができるように、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、本邦内への旅行をいい、「海外旅行」とは、国内旅行以外の旅行をいいます。3 この約款で「旅行代金」とは、当社が旅行サービスを手配するために、運賃、宿泊料その他の旅行代金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料料金を除きます。）をいいます。4 この中で「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、当該債権又は債務が履行されるべき日以降別に定める提携会社のカード会員規約に従って決済することについて、旅行者があらかじめ同意した提携会社を第14条第5項第2項又は第5項に定める方法により支払うことと内容とす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。

### （手配契約の終了）

**第3条** 当社が善良な管理者の注意をも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旅行者の履行は終了します。したがって、提供、休業、条件不相当等の事由により、運送・宿泊機関等との間で旅行サービスに関す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、当社が旅行者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。通信契約を締結した場合には、カード利用は、当社が運送・宿泊機関等との間で旅行サービスに関する契約を締結できなかった旨、旅行者に通知したものとします。

### （手配サービスの提供）

**第4条** 当社は、手配旅行契約の履行に当たって、旅行の全部又は一部を本邦内又は本邦外の旅行業者、手配を業として行う者の他の補助者に代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。2 当社と通信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、会員登録及び依頼しようとする旅行サービスの内容を当社に通知しなければならない。3 第1項の申込は、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** 当社は、次に掲げる場合において、手配旅行契約の締結に同意することがあります。  
(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いとき。  
(2) 旅行者が、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屋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行を用いた行為又はこれらに準ずる行為を行ったとき。  
(4) 旅行者が、風俗を流し、偽計を用い若しくは威力を用いて当社の信用を毀損若しくは当社の業務を妨害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項の申込みを受領した時に成立するものとします。2 通信契約は、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** 当社は、第5条第1項の規定にかかわらず、書面による特約をもって、申込金の支払を受けるとなく、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。）

### （乗車券及び宿泊券の特則）

**第9条** 当社は、第5条第1項及び前条第1項の規定にかかわらず、運送サービス又は宿泊サービスの提供を目的とする手配旅行契約であって旅行代金と換えて当社が旅行サービスを提供す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ることがあります。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。

### （契約書）

**第10条** 当社は、手配旅行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、旅行代金その他の旅行条件及び当社の責任に関する事項を記載した書面（以下「契約書」といいます。）を交付します。ただし、当社が手配するすべての旅行サービスについて乗車券類、宿泊券その他の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ときは、当該契約書を交付しないことがあります。2 前項本文の契約書と交付しないことにより、当社が手配旅行契約により手配する義務を負う旅行サービスの範囲は、当該契約書に記載することによりします。

### （情報通信の技術を利用する方法）

**第11条** 当社は、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、旅行サービスの提供、旅行代金その他の旅行条件及び当社の責任に関する事項を記載した書面又は契約書の交付に代えて、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。）を提出したときは、旅行者の使用する通信機器に備えられたファイルに記載事項が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（専ら当該旅行者の使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 前項の旅行者の求めにより手配旅行契約の内容を変更する場合、旅行者は、既に完了した手配を取り消すに際して運送・宿泊機関等に対する取消料、取扱料その他の手配に必要とする費用を負担するほか、当社に対し、当該契約の変更手数料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に代償として、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、運送料その他の運送・宿泊機関等に対して既に支払った費用を負担するほか、当社に対し、当社所定の取消手数料及び当りが得るはずであった取扱料金を支払わなければならないとします。

### （旅行者の責を負うべき事由による解除）

**第14条** 当社は、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) 旅行者が前項の第1項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。  
(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。  
(4) 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、運送料その他の運送・宿泊機関等に対して既に支払った費用を負担するほか、当社に対し、当社所定の取消手数料及び当りが得るはずであった取扱料金を支払わなければならないとします。

### （当社が責を負うべき事由による解除）

**第15条** 旅行者は、当社に帰する事由により旅行サービスの提供が不可能になったときは、手配旅行契約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た旅行サービスの対償として、運送・宿泊機関等に対して既に支払った費用を支払わなければならない費用を除いて、既に受取った旅行代金を旅行者に払い戻します。3 前項の規定は、旅行者の当社に対する損害賠償の請求を妨げるものではありません。

## 第4章 旅行代金

### （旅行代金）

**第16条** 旅行者は、旅行開始前当社が定める期間までに、当社に対し、旅行代金を支払わ

なければならないとします。

2 通信契約を締結したときは、当社は、提携会社のカードより所定の伝票への旅行者の署名なくして旅行代金の支払を受けず、この場合において、カード利用日は、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・宿泊機関等の運賃・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ものとします。

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条又は第4条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票への旅行者の署名なくして当該費用の支払を受けず、この場合において、カード利用日は旅行者が当社に支払うべき費用等の額又は当該旅行代金を払い戻すこととします。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、当社の定める日までに、当社の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とします。

### （旅行代金の精算）

**第17条** 当社は、旅行者が旅行サービスを手配するために、運送・宿泊機関等に対して支払った費用で旅行者の負担に帰すべきもの及び取扱料金（以下「精算支払料」といいます。）と旅行代金とで既に受取った金額とが合致しない場合において、旅行終了後、次項及び第3項に定めるところにより速やかに旅行者の精算を行います。  
(1) 精算支払料が旅行代金と比べて既に受取った金額を超えるときは、旅行者は、当社に対し、その差額を支払わなければならないとします。  
(2) 精算支払料が旅行代金と比べて既に受取った金額に満たないときは、当社は、旅行者に対する差額を払い戻します。

## 第5章 団体・グループ手配

### （団体・グループ手配）

**第18条** 当社、同じ旅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。）を定めて申し込んだ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。  
(1) 契約責任者は、旅行開始前当社が定める期間までに、当社に対し、旅行代金を支払わなければならないとします。

### （契約責任者）

**第19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のうち「申込み」といいます。）の手配旅行契約の締結に関する唯一の代理権を有して行い、かつ、当該団体・グループに属する旅行業者に関する取引及び第2条第1項の業務は、当該契約責任者との間で行います。  
(1) 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、又は人数を当社に通知しなければならないとします。  
(2) 当社は、契約責任者が構成者に対して現に、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、何らの責任を負うものではありません。  
(3) 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たる契約責任者とみなします。

### （契約成立の特則）

**第20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となく手配旅行契約の締結を承諾することができます。2 前項の規定に基づき申込金の支払いを受けるとなく手配旅行契約を締結する場合には、当社は、契約責任者による旨を記載した書面を交付するものと、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。

### （構成者の変更）

**第21条** 当社は、契約責任者から構成者の変更の申出があったときは、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清算に要する費用は、構成者に帰属するものとします。

### （添乗サービス）

**第22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 添乗員は、旅行サービスの提供に原則として、あらかじめ定められた旅行日程上、団体・グループ活動をを行うために必要な業務を行います。3 添乗員が添乗サービスを提供する時間中は、原則として、8時から20時までであり、当社が添乗サービスを提供するときは、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とします。

## 第6章 責任

### （当社の責任）

**第23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行ってきた者（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月以内に当社に対して通知があったことと限りません。2 旅行者が被災地救援、戦災、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、前項の損害を除き、その損害を賠償する責任を負いません。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った場合を除きます。）として賠償します。

### （旅行者の責任）

**第24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とします。2 旅行者は、手配旅行契約を締結するに際しては、当社から提供された情報を活用し、旅行者の健康維持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とします。3 旅行者は、旅行開始前において、契約書面に記載された旅行サービス内容を再確認するほか、万が一契約書面と異なる旅行サービス提供されたら認めたとときは、旅行代金に代えて速やかにその旨を当社、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25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号赤坂ジャストタワー201号）の保証社員になっております。2 前項と手配旅行契約を締結した旅行者又は構成者は、その取引によって生じた債権に關し、前項の一般社団法人全国旅行業協会に供託して弁済業務保証金から債権に關するまで弁済を受けることができます。3 当社は、旅行業務保証金第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組金を納付しておりますので、同法第7条第1項に基づく営業保証金は供託しておりません。

## 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、この約款の定めるところにより、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業者の募集企画旅行契約において当社が代理と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」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) 出入国手続書の作成  
(3) その他各号に関連する業務

### （契約の成立）

**第4条** 当社と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し、当社に提出しなければならないとします。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、次に掲げる場合において、旅行契約の締結に同意することがあります。  
(1) 旅行者が、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屋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行を用いた行為又はこれらに準ずる行為を行ったとき。  
(3) 旅行者が、風俗を流し、偽計を用い若しくは威力を用いて当社の信用を毀損若しくは当社の業務を妨害する行為又はこれらに準ずる行為を行ったとき。

(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に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、当社の責任その他の必要事項を記載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。）を提出したときは、旅行者の使用する通信機器に備えられたファイルに記載事項が記録され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（専ら当該旅行者の使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を他に漏らすことのないようにいたします。

### （旅行代金の精算）

**第6条** 旅行者は、当社が定める日までに、渡航手続代行料金を支払わなければならないとします。2 旅行者は、当社が定める日までに、受託業務に必要な書類、資料その他の物（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とします。

3 当社が、受託業務を行うに当たって、本邦の官公署、在外日本館その他の者に、手数料、資料、委託料その他の料金（以下「査読料」といいます。）を支払わなければならないときは、旅行者は、当社が定める日までに当社に対し当該査読料を支払わなければならないとします。

4 受託業務を行うに当たって、郵送費、交通費その他の費用を負ったときは、旅行者は、当社が定める日までに当社に対して当該費用を支払わなければならないとします。

### （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) 当社が、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、査読料等又は前条第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号の代行業務を引き受けた場合において、旅行者が、当社の責に帰すべき事由によらず、旅券、査証又は再入国許可（以下「旅券等」といいます。）を取得できないその他重大な事故又は当社の責任によるとき。

3 前2項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及び前条第4項の費用を負担するほか、当社に対し、当社が既に受け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、損害発生の日から起算して6月以内に当社に対して通知があったことと限りません。2 当社は、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ると及び帰国後の入出国が許可されることを保証するものではありません。したがって、当社の責任に帰すべき事由によらず、旅行者が旅券等を取得できず、又は帰国後の入出国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、この約款の定めるところにより、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」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) 旅行者の旅行の計画を作成するために必要な助言  
(2) 旅行の計画の提供  
(3) 旅行に必要な書類の見取り  
(4) 旅行代金及び運送・宿泊機関等に関する情報提供  
(5) その他旅行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に当社に提出しなければならないとします。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、次に掲げる場合において、旅行相談契約の締結に同意することがあります。  
(1) 旅行者の相談内容が公益に反し、若しくは旅行者の権利において履行される法律に違反するものであるとき。  
(2) 旅行者が、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屋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行を用いた行為又はこれらに準ずる行為を行ったとき。  
(4) 旅行者が、風俗を流し、偽計を用い若しくは威力を用いて当社の信用を毀損若しくは当社の業務を妨害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** 当社が第2条に掲げる業務を行うときは、旅行者は、当社に対し、当社が定める期間までに、当社所定の相談料金を支払わなければならないとします。

### （契約の解除）

**第5条** 当社は、旅行者が第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、損害発生の日から起算して6月以内に当社に対して通知があったことと限りません。2 当社は、当社が作成した旅行の計画に記載した運送・宿泊機関等について、実際に手配が可能であること保証するものではありません。したがって、満員の事由により、運送・宿泊機関等との間で当該機関が提供する運送、宿泊その他の旅行に関するサービスの提供を受ける契約を締結できなかったとしても、当社はその責任を負うものではありません。

一般社団法人 全国旅行業協会 保証社員  
熊本県知事登録第2種旅行業217号  
株式会社サンワールド九州