

## 【旅行条件書】

### 海外募集型企画旅行 海外パッケージツアー (現地日本語ガイド同行/添乗員同行ツアー)

2024年4月現在

「旅行条件書」は、旅行業法第12条の4に定める取引条件説明書および同法第12条の5に定める契約書面の一部となります。お申し込みの際には、必ずこのご旅行条件書を十分にお読みください。

**保存、プリントアウトしてご確認ください**

#### 1. 募集型企画旅行契約

- この旅行は、ANA X 株式会社(以下「当社」という。)が企画・募集・実施するものであり、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」という。)を締結することになります。
- 「募集型企画旅行」とは、当社があらかじめ旅行者の募集のために、旅行の目的および日程、旅行者が提供を受けることができる運送または宿泊サービスの内容、なら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をいいます。
- 当社は、お客様が当社の定める旅行日程にしたがって、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」という。)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。
- 旅行契約の内容・条件は、募集パンフレットまたはホームページ・本旅行条件書(以下「契約書面」という。)-ご出発前にお渡しする最終の旅行日程表と称する確定書面および当社旅行業約款募集型企画旅行契約の部(以下「約款」という。)によります。ただし、海外発着のものは、当社、特定海外旅行旅行業約款、募集型企画旅行契約の部(以下「当社特定約款」という。)によります。
- 日程中に3泊以上のクルーズを含む旅行(日本発着時に船舶を利用する旅行を除きます。)であって、パンフレット上にその旨記載した旅行については、当社クルーズ船を利用する海外旅行に使用する旅行業約款募集型企画旅行契約の部(以下「当社クルーズ約款」という。)によります。「特定約款」および「当社クルーズ約款」は、第17項取消料以外は、当社募集型企画旅行約款と同内容になります。
- 旅行契約の範囲は、最終の旅行日程表に記載している国際線出発空港の構内にて添乗員または当社係員が受け付けを行う場合はその受付完了時から、それ以外の場合は、乗客のみが入場できる手荷物の検査などの完了時から、国際線帰着空港の構内にて乗客のみが入場できる手荷物の引き取りなどの場所から出たときまでとなります。海外発着のものについては、最終の旅行日程表でご案内した海外での集合場所に集合してから解散場所で解散するまでとなります。
- 日本国内の空港から本項6)の国際線発着空港までの区間を契約書面に記載の追加代金(または無料)で利用する場合には、この部分も旅行契約の範囲に含まれます。この場合の旅行開始は、国内線の出発空港の構内にて乗客のみが入場できる手荷物の検査などの完了時からとなり、旅行終了は、国内線の帰着空港の構内にて乗客のみが入場できる手荷物の引き取りなどの場所から出たときまでとなります。

#### 2. 旅行契約のお申込み・ご予約

- ①当社、②旅行業法で規定された「受託営業所」(以下①②をあわせて「当社ら」という。)のそれぞれにおいて、お客様からの旅行のお申し込みまたはご予約を承ります。
- ご来店の場合、当社所定の旅行申込書に所定の事項を記入し、後記の申込金を添えてお申し込みいただきます。
- 当社らは、電話、郵便、ファクシミリ、インターネットおよびその他の通信手段による旅行契約のお申し込みを受け付ける場合があります。この場合、ご予約の時点で契約は成立しておらず、当社らのご予約の承諾の旨を通知した日の翌日から起算して3日以内(インターネットでのご予約の場合、ホームページ内に記載した当社が定める期間内)に申込書の提出と申込金のお支払い、また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。)の会員番号を通知していただきます。この期間内に、申込金のお支払いがない、または提携会社の会員番号の通知がない場合、当社らは、お申し込みがなかったものとして取り扱います。

4) 申込金の額は、以下のとおりです。なお、申込金は、後記する「お支払い対象旅行代金」「取消料」「違約金」のそれぞれ一部または全部として取り扱いたします。

旅行代金(お一人様)	旅行代金(お一人様)
10 万円未満	旅行代金の 20%以上旅行代金まで
10 万円以上 15 万円未満	20,000 円以上旅行代金まで
15 万円以上 30 万円未満	30,000 円以上旅行代金まで
30 万円以上 50 万円未満	50,000 円以上旅行代金まで
50 万円以上	100,000 円以上旅行代金まで

上記表内の「旅行代金」とは、第 8 項の「お支払い対象旅行代金」をいいます。

ただし、特定期間、特定コースについては、別途募集パンフレット、またはホームページに定めるところによります。

5) 当社は、同一コースにて同時に参加しようとする複数のお客様が責任ある代表者(以下「契約責任者」という。)を定めてお申し込みいただいた場合、特約を結んだ場合を除き、契約責任者が当該団体を構成するお客様(以下「構成者」という。)の旅行契約の締結に関する一切の代理権を有しているものとみなし、当該団体にかかわる旅行業務に関する取引は、当該契約責任者との間で行います。この場合、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へご提出いただきます。なお、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、または義務については、何ら責任を負うものではありません。また、当社は、契約責任者が当該団体に同行しない場合、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。

### 3. ウェイティングの取り扱いについての特約

当社は、お申し込みいただいた旅行が、その時点で満席その他の理由で旅行契約を直ちに締結できない場合であって、お客様が特に希望する場合は、以下により、お客様と特約を結んで、当社がお客様と旅行契約を締結することができる状態になった時点で成立させる取り扱い(以下「ウェイティング」という。)をすることがあります。

- 1) お客様がウェイティングの取り扱いを希望する場合は、当社は、お客様が当社からの回答をお待ちいただける期間(以下「ウェイティング期間」という。)を確認のうえ、申込金相当額をご提出いただきます。この時点で旅行契約は成立しておらず、また、当社は、将来に旅行契約が成立することをお約束するものではありません。
- 2) 当社は、本項 1)の申込金相当額を「預り金」として保管し、お客様と旅行契約の締結が可能となった時点でお客様に旅行契約の締結を承諾した旨を通知するとともに預り金を申込金に充当いたします。
- 3) 旅行契約は、当社が本項 2)により、旅行契約の締結を承諾した旨の通知が、お客様に到達したときに成立するものといたします。
- 4) 当社は、ウェイティング期間内に旅行契約の締結を承諾できなかった場合は、預り金の全額をお客様に払い戻しいたします。
- 5) 当社は、ウェイティング期間内で当社が旅行契約の締結を承諾する旨を回答する前にお客様からウェイティングの取り扱いを解除する旨の申し出があった場合は、預り金の全額をお客様に払い戻しいたします。この場合、お客様からのウェイティングの取り扱いを解除する旨の申し出が取消料対象期間にあったときでも当社は取消料をいたしません。

### 4. お申し込み条件・参加条件

- 1) お申し込み時点で、未成年(満 18 歳未満)の方が契約責任者となる場合は、原則として受け付けません。
- 2) 旅行開始日時点で 15 歳未満の方のご参加は、保護者の同行を条件といたします(ただし一部のコースを除きます。)。お申し込み時点で、15 歳以上 18 歳未満の方のみの旅行の場合は、親権者の同意書が必要です。コースにより、旅行の安全かつ円滑な実施のために、ご参加をお断りさせていただくか、保護者の同行などを条件とさせていただく場合があります。また、コースの一部について内容を変更させていただく場合があります。なお、渡航先の国により、未成年者の旅行に対する条件がある場合があります。

- 3) ご参加の旅行に対して有効な旅券(パスポート)、査証(ビザ)をお持ちの方で、渡航先の出入国に問題のないこと。  
(詳細は、第9項 お客様が出発までに実施する事項をご参照ください。)
- 4) 特定のお客様を対象にした旅行、あるいは特定の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、ご参加をお断りする場合があります。
- 5) 他社ツアーを含む複数のご予約(以下「重複予約」)は、できません。この場合、航空会社、宿泊機関などの方針により航空会社、宿泊機関などの定める基準に従い「重複予約」の一方が取り消されることがあります。
- 6) 旅行をお申し込みの際に、慢性疾患をお持ちの方、現在健康を損なわれている方、食物や動物アレルギーのある方、補助犬利用者の方、おからだの不自由な方などで特別の配慮を必要とする方は、その旨をお知らせいただくとともに、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。(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。)当社は、可能かつ合理的な範囲内でこれに応じます。この場合、医師の健康診断書を提出していただく場合があります。また、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、お客様のご負担になります。また、現地事情や関係機関などの状況により、旅行の安全かつ円滑な実施のために、介助者などの同行を条件とさせていただくか、コースの一部について内容を変更とさせていただくか、またはご負担の少ない他の旅行をおすすめするか、あるいはご参加をお断りさせていただく場合があります。
- 7) お客様が旅行中に疾病、傷害、その他の事由により、医師の診断、または加療が必要と当社が判断した場合は、旅行の円滑な実施を図るため、必要な措置をお取りいたします。これにかかる一切の費用は、お客様のご負担になり、お客様は、当該費用を当社が指定する期日までに、当社の指定する方法でお支払いいただけます。
- 8) お客様に発熱や体調不良などの感染症が疑われる症状が認められた場合、旅行の行程から離団していただく場合があります。その場合、当社は、旅行代金のうち旅行サービスの受領をすることができなくなった部分にかかる金額を旅行者に払い戻しいたします。ただし、当該金額から、当該旅行サービスに対して取消料、違約料その他のすでに支払い、またはこれから支払わなければならない費用にかかる金額を差し引いたものをお客様に払い戻しいたします。
- 9) お客様がご旅行参加中に、新型コロナウイルス感染症に罹患し、または濃厚接触者となった場合など、現地の法令などに基づき隔離その他の措置が必要となった場合には、その指示に従っていただきます。また、ご旅行契約後、各国の規定による通信機器(携帯電話など)のご持参や検査などに費用が生じる場合があります。これらに要する費用はお客様のご負担となります。
- 10) 妊娠中の方は、ご自身の責任においてご参加いただくことを条件といたします。ただし、利用航空会社による搭乗制限がある場合がありますので、お申し込み時に必ずご確認ください。一例として ANA では、出産予定日を含め 15 日以上 28 日以内のご搭乗は、「診断書」の提出が必要です。また、出産予定日を含めて 14 日以内のご搭乗は、「診断書」の提出、および「産科医の同伴」が必要となります。
- 11) お客様のご都合による別行動は、原則として承れません。ただし、別途条件でお受けすることもあります。
- 12) お客様のご都合により、旅行の行程から離脱する場合には、その旨、および復帰の有無、復帰の予定日時などについて、必ず添乗員、もしくは係員にご連絡いただけます。その場合、離団した部分の旅行費用の払い戻しはいたしません。
- 13) 他のお客様にご迷惑を及ぼし、または団体旅行の円滑な実施を妨げる恐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。
- 14) 通信契約の場合、お客様のクレジットカードが無効であるなど、お客様が旅行代金などを提携会社のカード会員規約にしたがって決済できないときは、お申し込みをお断りする場合があります。
- 15) お客様が暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係者、暴力団関係企業、または総会屋などその他の反社会的勢力であると判明した場合は、お申し込みをお断りする場合があります。
- 16) その他、当社らの業務上の都合があるときには、お申し込みをお断りする場合があります。

## 5. 旅行契約の成立時期

1) 第 2 項旅行契約のお申し込み・ご予約 2)3)の場合は、当社らが契約の締結を承諾し、かつ申込金を受理した時点で成立いたします。

2) 電話、またはご来店ではなく、ファクシミリ、電報、テレックス、インターネット、および郵便などにてお申し込み、またはご予約がなされた場合は、以下の時点で成立いたします。

ア) 事前に申込金のお支払いがあった時は、当社らが承諾した旨の通知がお客様に到達したとき。

イ) 事前に申込金のお支払いがない時は、当社らが申込金を受理した後に当社らが承諾した旨の通知がお客様に到達したとき。

3) 本項 1)～2)にかかわらず通信契約の成立時期は、第 26 項通信契約 3)に定める時期といたします。

4) 予約完了メールの未着信など、旅行契約が成立したか否かわからない場合には、速やかに当社へお問い合わせください。

## 6. 契約書面と最終の旅行日程表のお渡し

1) 当社らは、旅行契約成立後速やかにお客様に、旅行の行程、旅行サービスの内容、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渡しいたします。契約書面は募集パンフレットまたはホームページ、本旅行条件書などにより構成されます。

2) 当社らは、あらかじめ本項 1)の契約書面を補完する書面として、お客様に、集合時刻・場所、運送機関の名称、および便名、宿泊機関などに関する確定情報を記載した最終の旅行日程表を遅くとも旅行開始日の前日までにお渡しいたします。(原則として旅行開始日の 2 週間前～7 日前にお渡りするよう努力いたします。年末年始やゴールデンウィークなど特定の時期に出発するコースの一部では、旅行開始日の間際にお渡しする場合があります。この場合でも旅行開始日の前日までにお渡しいたします。)ただし、お申し込みが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の場合、旅行開始日当日にお渡しする場合があります。なお、お渡し方法には、郵送を含みます。

3) 当社らは、あらかじめお客様の承諾を得て、旅行の日程、旅行サービスの内容、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、または確定情報を記載した最終の旅行日程表の交付に代えて、情報通信の技術を利用する方法(電子メール、お客様によるダウンロードなど)により、当該書面に記載すべき事項を提供する場合があります。その場合は、お客様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いたします。

## 7. 旅行代金のお支払い

旅行代金は、旅行契約締結時に申込金をお支払いいただいた場合には、残金を旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 22 日目にあたる日までにお支払いいただきます。旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 21 日目にあたる日以降にお申し込みの場合は、お申し込み時にお支払いいただきます。

## 8. お支払い対象旅行代金

1) 「お支払い対象旅行代金」とは、募集広告・パンフレット、またはホームページの価格表示欄に「旅行代金として表示した金額」と「追加代金として表示した金額」の合計金額から「割引代金として表示した金額」を引いた金額をいいます。この合計金額が「申込金」「取消料」「違約料」「変更補償金」の額を算出する際の基になります。

2) 子供代金は、旅行開始日当日を基準に満 2 歳以上 12 歳未満の方に適用いたします。また、幼児代金は、旅行開始日当日を基準に満 2 歳未満で航空座席を使用しない方に適用し、別途ご案内いたします。ただし、募集パンフレット、またはホームページ内で別に定めている場合、この限りではありません。幼児代金には、在地球上費は含まれていません。なお、幼児が航空機の座席を使用する場合は、子供代金が適用になります(子供代金(ベッドなし)の設定のあるコースを除く)。

## 9. お客様が出発までに実施する事項

1) 旅券(パスポート)、査証(ビザ)について

旅行に必要な旅券(パスポート)・査証(ビザ)の確認、取得は、お客様ご自身の責任において行っていただきます。ただし、当社は、所定の料金を申し受け、別途契約として手続きなどの一部代行を行う場合があります。

2) 当社は、本項 1)の業務を行うことで、実際にお客様が渡航書類を取得できること、および関係国への出入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、当社らの責に帰すべき事由によらず、お客様が渡航書類の取得ができず、または関係国への出入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。

3) 保健衛生について

渡航先(国または地域)によっては、予防接種証明書、感染症に罹患していないことを証明する書類などの取得が必要な場合がありますので、その確認、取得は、お客様ご自身の責任において行っていただきます。なお、渡航先の衛生状況や予防接種に関する情報については、厚生労働省「海外旅行者のための感染症情報ホームページ <http://www.forth.go.jp/>」にてご確認ください。

4) 海外危険情報について

渡航先(国または地域)によっては、外務省「海外危険情報」など、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。お申し込みの際に、「外務省海外安全ホームページ <http://www.anzen.mofa.go.jp/>」でもご確認ください。

5) 渡航先に「海外危険情報」が発出された場合の催行中止について

旅行のお申し込み後、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。外務省が「海外危険情報」を通じ「不要不急の渡航は止めてください」以上の危険情報を出した場合は、当社は、旅行の催行を中止する場合があります。その場合は旅行代金を全額返金いたします。ただし、当社が安全に対し適切な措置が取られると判断して、旅行を催行する場合があります。この場合にお客様が旅行を取りやめられるときは、当社は、所定の取消料をいただきます。

## 10. 旅行代金に含まれるもの

1) 旅行日程に明示した航空・船舶・鉄道など利用運送機関の運賃(コースにより等級が異なります。等級が選択できるコースでは、募集パンフレット、またはホームページに明示いたします。)

2) 運送機関の課す付加運賃・料金( 燃油サーチャージなど)

3) 旅行日程に明示した送迎(空港・駅・埠頭と宿泊場所間)、都市間の移動のバス・車などの料金

4) 旅行日程に明示した観光の料金(バス・車などの料金、ガイド料金、入場料など)

5) 旅行日程に明示したホテルの宿泊料金および税・サービス料金(募集パンフレット、ホームページなどに特に別途の記載のない限り、2名用の部屋に2名様、または3名様の宿泊を基準にいたします。)ただし、「お客様負担」と表示してある場合を除きます。

6) 旅行日程に明示した食事の料金および税・サービス料金

7) 航空会社が定める個数・重量の無料手荷物許容範囲内の預入手荷物運送料金(座席クラスや搭乗区間により異なります。航空会社によっては、別途定める預入手荷物運送料金が必要となる場合があります。手荷物の運送は当該運送機関で行い、当社が運送機関に運送受託手続きを代行するものです。)

8) 現地での手荷物運搬料金(一部含まれないコースがあります。)ただし、一部の空港・駅・ホテルではポーターがないなどの理由により、お客様ご自身にて運搬いただくことがあります。

9) 添乗員同行ツアーの添乗員同行費用

10) 団体行動中のチップ

本項 1)～10)の諸費用は、お客様のご都合により一部利用されなくても、原則として払い戻しはいたしません。

## 11. 旅行代金に含まれないもの

第 10 項旅行代金に含まれるものの他は、旅行代金に含まれていません。その一部を以下に例示いたします。

- 1) 超過手荷物料金(規定の重量、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、および有料の座席指定、機内食や飲み物代金など、および前項 7) における航空会社の定める手荷物の有料分
- 3) クリーニング代、電報電話料、ホテルのボーイ・メイドに対するチップ、その他追加飲食など個人的性質の諸費用、およびそれに伴う税・サービス料金
- 4) 渡航手続諸費用(旅券印紙代・査証料・予防接種料金および渡航手続代行料金)
- 5) 日本国内の空港施設使用料(ただし、募集パンフレット、またはホームページ上で当社が含んでいる旨を明示した場合を除きます。)
- 6) 旅行の行程中の空港税・出国税・国際旅客航路料、およびこれに類する諸税・料金。ただし、募集パンフレット、またはホームページ上で当社が含んでいる旨を明示した場合を除きます。
- 7) 日本国内における自宅から発着空港など集合・解散地点までの交通費、日本国内での宿泊費など。

## 12. 追加代金と割引代金

第 8 項お支払い対象旅行代金でいう「追加代金」、および「割引代金」は、当社が募集広告・パンフレット、ホームページなどに表示した以下のものをいいます。

### 1) 追加代金

- ア) お客様の希望、および 1 人または奇数人数で参加する際に 1 人(2 人)部屋を 1 人で使用することを保証するための追加代金「1 室 1 名追加代金」など
- イ) ホテル、または部屋タイプのグレードアップのための追加代金
- ウ) 航空便の選択や航空機使用座席の等級の選択による追加代金
- エ) 「延泊プラン」「途中延泊プラン」による延泊代金
- オ) その他「○○○プラン」「○○○追加代金」とし、追加代金を表示したもの
- カ) ANA 国内線特別追加代金

### 2) 割引代金

- ア) 「3 名 1 室割引」などとし、1 つの部屋に 3 名様以上のお客様が宿泊することを条件にした割引代金
- イ) 「子供割引」など、年齢その他条件による割引代金
- ウ) その他「○○○割引」とし、割引代金を表示したもの

## 13. 旅行契約内容の変更

- 1) 当社は、旅行契約締結後であっても、天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関などのサービス提供の中止、官公署の命令、当初の運航(運行)計画によらない運送サービスの提供、感染症拡大、またはその疑い、その他当社の関与し得ない事由が生じた場合において、旅行の安全かつ円滑な実施を図るためやむを得ない時は、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、旅行の行程、旅行サービスの内容を変更する場合があります。ただし緊急の場合においてやむを得ない時は、変更後に説明いたします。
- 2) 当社は、お客様の希望による出発日の変更は、お受けしておりません。お客様が予定をされた出発日を変更する場合は、お申し込みの旅行を取り消しのうえ改めて変更後の出発日の旅行にお申し込みいただきます。
- 3) 当社は、お客様の希望による旅行内容の変更は、お受けしておりません。お客様の都合で航空便など運送機関の一部を利用されない場合は、運送機関の規則により、実際に利用した部分に適用される運賃と本旅行に適用される予定であった航空運賃との差額をご負担いただく場合があります。(例えば、帰路の航空便を利用されない場合は、往路に適用となる普通運賃と当旅行に利用予定だった特別運賃との差額を負担いただく場合があります。)

## 14. 旅行代金の額の変更

- 1) 利用する運送機関の運賃・料金が著しい経済情勢の変化などにより、通常想定される程度を大幅に超えて改定されたときは、その改定差額だけ旅行代金を変更いたします。ただし、旅行代金を増額変更するときは、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって15日目にあたる日より前に、お客様に通知いたします。
- 2) 旅行内容が変更され、その旅行実施に要する費用が減少したときは、当社は、その変更差額だけ旅行代金を減額いたします。
- 3) 第13項旅行契約内容の変更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、違約料その他すでに支払い、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。)が増加したときは、運送・宿泊機関などが当該旅行サービスの提供を行っているにもかかわらず、運送・宿泊機関などの座席、部屋その他諸設備の不足が発生したこと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増額いたします。
- 4) 運送・宿泊機関などの利用人数により旅行代金が異なる旨を契約書面に記載した場合、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数が変更になったときは、契約書面に記載した範囲内で旅行代金を変更いたします。

## 15. お客様の交替

- 1) お客様は、当社の承諾を得て、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、適用される運賃規則、航空機・ホテルなどの空き状況その他の事由により、交替後の氏名でのご予約や氏名の変更ができない場合は、当社は、お客様の交替をお断りすることがあります。取消料対象期間内に当該交替のお申し出があった場合、交替に要する手数料として、第17項取消料と同額をお支払いいただきます。
- 2) 契約上の地位の譲渡は、当社の承諾を得、かつ手数料を当社らが受理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、および義務を承継することとなります。なお、当社は、コース・時期などにより当該交替をお受けできない場合があります。

## 16. お客様による旅行契約の解除

### 1) 旅行開始前

- ア) お客様は、第17項取消料に定める取消料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、解除のお申し出は、当社らの営業時間内にお受けいたします。
- イ) お客様は、次の各号に該当する場合は、取消料を支払うことなく旅行契約が解除できます。
  - a) 第13項旅行契約内容の変更に基づき、契約内容の重要な変更が行われたとき。ただし、その変更が第25項旅程保証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14項旅行代金の額の変更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・宿泊機関などの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、旅行の安全かつ円滑な実施が不可能になり、または不可能になる恐れが極めて大きいとき。
  - d) 当社らがお客様に対し、第6項契約書面と最終の旅行日程表のお渡し2)に記載の最終の旅行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の行程にしたがった旅行の実施が不可能になったとき。
- ウ) 当社らは、本項1)のイ)により旅行契約が解除されたときは、すで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いたします。取消料に申込金を充当しても不足が生じる場合は、その差額を申し受けまします。また、本項1)のイ)により旅行契約が解除されたときには、すでに収受している旅行代金(あるいは申込金)全額を払い戻しいたします。

### 2) 旅行開始後

- ア) お客様のご都合により途中で離脱された場合は、お客様の権利放棄とみなし、一切の払い戻しは、いたしません。
- イ) 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る金額を旅行者に払い戻しいたします。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、違約料その他のすでに支払い、またはこれから支払わなければならない

ない費用にかかる金額を差し引いたものをお客様に払い戻しいたします。

なお、払い戻し手続きは、旅行契約解除日から 30 日以内にお申し出の上、お手続きください。

## 17. 取消料

旅行契約の成立後、お客様のご都合で旅行を取り消しされる場合には、旅行代金に対してお一人につき、下記の料率で取消料をいただきます。

注)旅行日程中に 3 泊以上のクルーズ日程を含む募集型企画旅行契約および本邦出国時及び帰国時に船舶を利用する募集型企画旅行の場合は、ホームページ・パンフレット等に明示している金額を取消料として申し受けます。

◆ 本邦出国時または帰国時に航空機を利用するコースまたは、海外現地発着コース(オプションルツアーを除く)

旅行契約解除の日	取消料(お一人様)
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 40 日目にあたる日以降 31 日目にあたる日まで	ピーク時に開始する旅行は旅行代金の 10%(10 万円を上限) ピーク時以外の日に開始する旅行は無料
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 30 日目にあたる日以降 15 日目にあたる日まで	旅行代金が 50 万円以上...10 万円 30 万円以上 50 万円未満...5 万円 15 万円以上 30 万円未満...3 万円 10 万円以上 15 万円未満...2 万円 10 万円未満...旅行代金の 20%
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 14 日目にあたる日以降 3 日目にあたる日まで	旅行代金の 20%
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 2 日目にあたる日以降旅行開始日当日まで	旅行代金の 50%
旅行開始後または無連絡不参加	旅行代金の 100%

ピーク時とは、4 月 27 日～5 月 6 日、7 月 20 日～8 月 31 日、12 月 20 日～1 月 7 日をいいます。

本表適用に当たって「旅行開始後」とは、約款の別紙特別補償規程に規定する「サービスを受けることを開始したとき」以降をいい、添乗員、または当社係員が受け付けを行う場合は、その受付完了時以降を、それ以外の場合は、乗客のみが入場できる空港構内における手荷物の検査などの完了時以降をいいます。

◆ 本邦出国時、または帰国時に貸切航空機(チャーター便)を利用するコース

旅行契約解除の日	取消料(お一人様)
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 60 日目にあたる日以降 31 日目にあたる日まで	旅行代金の 20%
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 30 日目にあたる日以降 21 日目にあたる日まで	旅行代金の 50%
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 20 日目にあたる日以降 4 日目にあたる日まで	旅行代金の 80%
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 3 日目にあたる日以降または無連絡不参加	旅行代金の 100%

上記表内の「旅行代金」とは、第 8 項の「お支払い対象旅行代金」をいいます。

## 18. 当社による旅行契約の解除

### 1) 旅行開始前

ア) お客様が第 7 項旅行代金のお支払い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場合があります。このときは、第 17 項取消料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) 次の各号に該当する場合は、当社は、旅行契約を解除する場合があります。

- 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。
- お客様が病気、必要な介助者の不在、その他の事由により、当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、または団体行動の円滑な実施を妨げる恐れがあると認められるとき。
- 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。



- e) お客様の数が募集パンフレット、またはホームページに記載した最少催行人員に満たないとき。この場合は、ピーク時に旅行を開始するときは、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 33 日目にあたる日より前に、また、同期間以外に行を開始するときは、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 23 日目にあたる日より前に旅行中止を通知いたします。また、添乗員同行ツアーは、お客様の人数が出発の 60 日前までに各ツアーに記載した最少催行人員に達していない場合、催行を中止する場合があります。
- 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、あるいはその恐れが極めて大きいとき。
- g) 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関などのサービス提供の中止、官公署の命令その他当社の関与し得ない事由が生じたことにより、旅行の行程にしたがった旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となったとき、または不可能になる恐れが極めて大きいとき。
- h) 上記 g) の一例として旅行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せられたとき。ただし、当社が安全に対し適切な措置が取られると判断した場合には旅行を実施いたします。この場合にお客様が旅行を取りやめるときは、当社は、所定の取消料をお支払いいただきます。
- i) 「現地から参加プラン」で本体の旅行が催行できず、お客様との集合場所に到着できない場合。
- j) お客様が暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、または総会屋などその他の反社会的勢力であると認められるとき。
- k) お客様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、もしくは暴力を用いる行為、またはこれらに準ずる行為を行ったとき。
- l) お客様が風説を流布し、偽計を用い、もしくは威力を用いて当社の信用を毀損し、もしくは当社の業務を妨害する行為、またはこれらに準ずる行為を行ったとき。
- ウ) 当社は、本項 1) のイ) により旅行契約を解除したときは、すでに收受している旅行代金(あるいはお申し込み金)の全額を払い戻しいたします。

## 2) 旅行開始後

- 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、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場合があります。
  - a) お客様が病気、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) お客様が旅行を安全かつ円滑に実施するための添乗員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、または脅迫など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。
  - c) 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関などのサービス提供の中止、官公署の命令その他当社の関与し得ない事由が生じたことにより、旅行の継続が不可能になったとき。
  - d) お客様が暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、または総会屋などその他の反社会的勢力であると認められるとき。
  - e) お客様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、もしくは暴力を用いる行為、またはこれらに準ずる行為を行ったとき。
  - f) お客様が風説を流布し、偽計を用い、もしくは威力を用いて当社の信用を毀損し、もしくは当社の業務を妨害する行為、またはこれらに準ずる行為を行ったとき。
- イ) 当社が本項 2) のア) に規定に基づいて旅行契約を解除したときは、当社とお客様の間の契約関係は、将来に向かってのみ消滅いたします。すなわちお客様がすで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いたします。
- ウ) 解除の効果および払い戻し  
本項 2) のア) に記載した理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すでに支払い、またはこれから支払われなければならない費用があるときは、これをお客様のご負担といたします。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関わる部分の費用から、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たものを払い戻しいたします。
- エ) 本項 2) のア) a)、c) 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な手配をいたします。

## 19. 旅行代金の払い戻し時期

- 1) 当社は、第 14 項旅行代金の額の変更の 1) 2) 4) および第 16 項お客様による旅行契約の解除、および第 18 項

当社による旅行契約の解除の規定により、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い戻しにあつては、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、お客様に対し当金額を払い戻しいたします。

2) 本項1)の規定は、第21項当社の責任、または第23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。

## 20. 旅程管理と添乗員

1) 当社は、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力し、お客様に対し次に掲げる業務を行います。ただし、当社がお客様とこれと異なる特約を結んだ場合には、この限りではありません。

ア) お客様が旅行中旅行サービスを受けることができない恐れがあると認められるときは、募集型企画旅行契約に従った旅行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じます。

イ) ア)の措置を講じたにもかかわらず、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います。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となるよう努め、また、旅行サービスの内容を変更するときは、変更後の旅行サービスが当初の旅行サービスと同様のものとなるよう努めることなど、契約内容の変更を最小限にとどめるよう努力いたします。

2) 当社は、旅行中のお客様が、疾病、傷害などにより保護を要する状態にあると認めるときは、必要な措置を講ずることがあります。この場合において、これが当社の責に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をお客様の負担とし、お客様は、当該費用を当社が指定する期日までに当社の指定する方法で支払わねばなりません。

3) 添乗員の同行する旅行においては添乗員が、添乗員の同行しない旅行においては旅行先における現地係員が、旅行を安全かつ円滑に実施するため必要な業務、およびその他当社が必要と認める業務の全部または一部を行います。

4) お客様は旅行を円滑に実施するため、添乗員、または現地係員の指示にしたがっていただきます。

5) 添乗員の同行の有無は募集パンフレット、またはホームページに明示いたします。

6) 添乗員が同行しない旅行においては、現地における当社の連絡先を最終の旅行日程表に明示いたします。

7) 添乗員の業務は原則として8時から20時までといたします。

## 21. 当社の責任

1) 当社は、旅行契約の履行にあたって、当社、または当社が手配を代行させた者(以下「手配代行者」という。)が故意、または過失によりお客様に損害を与えたときは、お客様が被られた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年以内に当社に対して通知があったときに限ります。

2) お客様が次に掲げるような理由により、損害を被られた場合については、原則として本項1)の責任を負うものではありません。

ア) 天災地変、戦乱、暴動、またはこれらのために生ずる旅行の行程の変更、もしくは旅行の中止

イ) 運送・宿泊機関など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の行程の変更、もしくは旅行の中止

ウ) 官公署の命令。外国の出入国規制、または伝染病による隔離

エ) 自由行動中の事故

オ) 食中毒

カ) 盗難

キ) 運送機関の遅延・不通・経路変更、またはこれらによって生ずる旅行の行程の変更、もしくは目的地滞在時間の短縮

3) 手荷物について生じた本項1)の損害については、本項1)の規定に関わらず損害発生の日から起算して21日以内に当社に対して通知があったときに限り、お客様1名様につき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。

## 22. 特別補償

1) 当社は、第21項当社の責任の規定に基づく当社の責任が生じるか否かを問わず、約款の別紙「特別補償規程」の定めるところにより、当社が実施する海外募集型企画旅行に参加するお客様が、当該旅行参加中に急激かつ偶然な外来の

事故によって身体に損害を被ったときは、お客様、またはその法定相続人に死亡補償金として 2,500 万円、入院見舞金として入院日数により 4 万円～40 万円、通院見舞金として通院日数により 2 万円～10 万円をお支払いいたします。また、所定の身の回り品に損害を被ったときは、約款の別紙「特別補償規程」により携帯品損害補償金(15 万円を限度。ただし、1 個または一対についての補償限度は 10 万円。3,000 円を超えない場合は、対象外。)をお支払いいたします。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、その他約款の別紙「特別補償規程」第 18 条 2 項に定める品目については、補償いたしません。

- 2) お客様が募集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、無免許運転、故意の法令違反行為・法令に違反するサービス提供の受領、疾病などのほか、募集型企画旅行の行程に含まれない場合で、自由行動中のスカイダイビング、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、ウルトラライト機など)搭乗、ジャイロプレーン搭乗などのほか、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お支払いいたしません。
- 3) 当社が第 21 項当社の責任の責任を負うことになったときは、この補償金は、当社が負うべき損害賠償金の一部(または全部)に充当いたします。
- 4) 日程表において、当社の手配による旅行サービスの提供が一切行われぬ旨が明示された日(以下「無手配日」という)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ぬ旨を明示した場合に限り、「募集型企画旅行参加中」とはいたしません。

### 23. お客様の責任

- 1) お客様の故意、過失、法令・公序良俗に反する行為、もしくはお客様が当社の約款の規定を守らないことにより当社が損害を受けた場合は、当社は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・義務その他旅行契約の内容について、理解するように努めていただきます。
- 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、旅行地において速やかに当社、当社の手配代行者または旅行サービス提供者にその旨をお申し出ください。
- 4) 事故などのお申し出について、旅行中に事故などが生じた場合は直ちに現地における緊急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。)

### 24. コースに含まれる追加プラン・オプションツアーまたは情報提供

- 1) 当社の募集型企画旅行参加中のお客様を対象にして、別途の参加料金を収受して当社が実施する募集型企画旅行(以下「当社企画・募集・実施の追加プラン」いう。)は、募集パンフレット、またはホームページなどで「企画・実施: ANA X 株式会社」などと明示いたします。当社企画・募集・実施のオプションツアーに対する第 22 項特別補償の適用については、当社は、主たる旅行契約の内容の一部としてお取り扱いいたします。
- 2) 募集パンフレット、またはホームページなどで追加プランの企画・募集・実施、または主催が当社以外の現地旅行会社などである旨を明示した場合には、第 22 項特別補償規定は、適用いたしますが、当社の実施する募集型企画旅行ではありません。
  - ア) 原則、お申し込み、ならびにお支払いは、現地にて行っていただきます。
  - イ) 契約は現地の法令、または慣習に基づいて現地旅行会社などが定めた旅行条件によって行われ、当社の旅行条件は適用されません。
  - ウ) 契約の成立は、現地旅行会社などが承諾した時に成立いたします。
  - エ) 契約成立後の解除・取消料については、お申し込みの際に現地旅行会社などにご確認ください。
  - オ) 現地旅行会社などが実施するオプションツアーは、第 25 項旅程保証の対象にはなりません。
- 3) 当社は、募集パンフレット、またはホームページなどで「単なる情報提供」として可能なスポーツなどを記載する場合があります。この場合、当社の募集型企画旅行参加中に、当該可能なスポーツによりお客様に発生した損害に対しては、当社は、第 22 項特別補償は、適用いたしますが、それ以外の責任を負いません。

## 25. 旅程保証

1) 当社は、次表左欄に掲げる契約内容の重要な変更が生じた場合(ただし、次のア)、イ)、ウ)で規定する変更を除きます。)は、第 8 項のお支払い対象旅行代金に次表右欄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、お客様にお支払いします。ただし、当該変更について当社に第 21 項 当社の責任の規定に基づく責任が発生することが明らかな場合には、変更補償金としてではなく、損害賠償金の全部、または一部としてお支払いいたします。

ア) 次に掲げる事由による変更の場合は、当社は、変更補償金をお支払いいたしません。ただし、サービスの提供が行われているにも関わらず運送・宿泊機関などの座席・部屋その他諸設備の不足が発生したことによる変更の場合は、変更補償金をお支払いいたします。

a) 天災地変

b) 戦乱

c) 暴動

d) 官公署の命令

e) 欠航、不通、休業など運送・宿泊機関などのサービス提供の中止

f) 遅延、運送スケジュールの変更など当初の運航(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

イ) 第 16 項お客様による旅行契約の解除・第 18 項当社による旅行契約の解除の規定に基づき旅行契約が解除された部分にかかわる変更の場合、当社は、変更補償金をお支払いいたしません。

ウ) 契約書面に記載した旅行サービスの提供を受ける順序が変更になった場合でも、旅行中に当該旅行サービスの提供を受けることができた場合においては、当社は、変更補償金をお支払いいたしません。

2) 本項 1)の規定に関わらず、当社が一つの旅行契約に基づき支払う変更補償金の額は、第 8 項お支払い対象旅行代金で定める「お支払い対象旅行代金」に 15%を乗じて得た額を上限といたします。また、一つの旅行契約に基づきお支払いする変更補償金の額がおひとり様につき 1,000 円未満であるときは、当社は変更補償金をお支払いいたしません。

3) 本項 1)2)に基づき変更補償金をお支払いする場合でも、当社はお客様の同意を得て、金銭による支払いに替え、これと同等、またはそれ以上の価値のある物品、または旅行サービスの提供をもって補償を行う場合があります。

4) 当社が本項 1)の規定に基づき変更補償金をお支払いした後に、当該変更について当社に第 21 項当社の責任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、当該変更に関わる変更補償金を当社に返還していただきます。この場合、当社は、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変更補償金の額とを相殺した残額をお支払いいたします。

当社が変更補償金を支払う変更	変更補償金の額=1 件につき下記の率×お支払い対象旅行代金	
	旅行開始日の前日までにお客様に通知した場合	旅行開始日以降にお客様に通知した場合
1 契約書面に記載した旅行開始日または終了日の変更	1.50%	3.00%
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。)その他の旅行目的地の変更	1.00%	2.00%
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(変更後の等級及び設備の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。)	1.00%	2.00%
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	1.00%	2.00%
5 契約書面に記載した日本国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	1.00%	2.00%
6 契約書面に記載した日本国内と日	1.00%	2.00%

本国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		
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。)	1.00%	2.00%
8 契約書面に記載した宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他客室の条件の変更	1.00%	2.00%
9 上記の 1～8 に掲げる変更のうちホームページのツアー・タイトル中に記載があった事項の変更	2.50%	5.00%

注 1: 確定書面(最終の旅行日程表)が交付された場合には、「契約書面」とあるのを「確定書面」と読み替えたうえで、この表を適用いたします。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 件として取り扱いたします。

注 2: 1 件とは、運送機関の場合 1 乗車船などごとに、宿泊機関の場合 1 泊ごとに、その他旅行サービスの場合 1 該当事項ごとに 1 件といたします。

注 3: 3 または 4 に掲げる変更にかかわ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 件として取り扱いたします。

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いたしません。

注 5: 7 の宿泊機関などの等級は、旅行契約締結時で当該方面のパンフレットなどに記載しているリスト、または当社の営業所、もしくは当社のウェブサイトでご覧に供しているリストによります。

注 6: 4、または 7、もしくは 8 に掲げる変更が 1 乗車船など、または 1 泊のうちで複数生じた場合であっても、1 乗車船など、または 1 泊につき 1 件として取り扱いたします。

注 7: 9 に掲げる変更については、1～8 の料率を適用せず、9 の料率を適用いたします。

## 26. 通信契約

1) 当社は、提携会社のカード会員(以下「会員」という)より、所定の伝票への「会員の署名なくして旅行代金や取消料などのお支払いを受ける」こと(以下「通信契約」という)を条件にお申し込みを受けた場合、通常の旅行条件と以下の点で異なります(受託旅行者により取り扱いができない場合や、取り扱いできるカードの種類に制約がある場合があります。)

2) 通信契約のお申し込みの際し、会員のお客様は「カード名」、「会員番号(クレジットカード番号)」、「カード有効期限」などを当社らにお知らせいただきます。

3) 通信契約は、当社らが通信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いたします。

4) 通信契約での「カード利用日」とは、お客様、および当社が契約に基づく旅行代金など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になります。

5) 与信などの理由によりお客様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、当社らは、通信契約を解除し、第 17 項取消料と同額の違約料を申し受けます。ただし、当社らが別途指定する期日までに現金による旅行代金のお支払いをいただいた場合は、この限りではありません。

6) 通信契約を締結したお客様に払い戻すべき金額が生じたときは、当社らは、提携会社のカード会員規約にしたがって払い戻しいたします。この場合において、当社らは、旅行開始前の解除による払い戻しにあつては、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い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、お客様に対し払い戻すべき額を通知するものとし、お客様に当該通知を行った日をカード利

用日といたします。

## 27. 旅行条件・旅行代金の基準

この旅行条件の基準日と旅行代金の基準日については、各パンフレット、またはホームページなどに明示した日付となります。

## 28. 個人情報の取り扱いについて

- 1) 当社は、旅行お申し込みの受付に際し、お客様から所定の申込書にて、お申し込みいただいた旅行のサービスの手配、およびそれらのサービスの受領のために必要となる個人情報をお客様よりすべてご提供いただきます。ご提供いただきましたお客様の個人情報(氏名・住所・電話番号・メールアドレスなど)について、お客様とのご連絡に利用させていただくほか、お申し込みいただいた旅行において、運送・宿泊機関などの提供するサービスの手配、およびそれらのサービス受領のための手続きに必要な範囲内で運送・宿泊機関、保険会社などに対し、電子的方法などにより提供いたします。また、一部のツアーでは、観光庁の「ツアーセーフティーネット」(緊急時においてお客様の安否確認の連絡のための海外安全情報プラネットフォーム)にお客様を登録するために必要な範囲で観光庁などに対し、電子的な方法などにより提供をいたします。なお、お申し込みいただく時には、これらの個人データの提供についてお客様に同意いただくものとします。その他、当社は①会社、およ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、お客様の個人情報を利用させていただく場合があります。また、旅行手配、統計処理などのために、業務を委託する場合があります。
- 2) 当社は、当社が保有するお客様の個人情報のうち、氏名・住所・電話番号・メールアドレス・旅行内容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きます。また、その管理は、当社が責任をもって行います。当社グループ企業は、それぞれの企業案内、商品、および催し物内容などのご案内や、ご購入いただいた商品の発送のために、これを利用させていただく場合があります。なお、当社グループ企業の名称、プライバシーポリシーについては、当社ウェブサイト([https://www.ana.co.jp/ja/jp/guide/terms/anax\\_privacy/](https://www.ana.co.jp/ja/jp/guide/terms/anax_privacy/))をご参照ください。
- 3) 当社は、旅行先でのお客様のお買い物などの便宜のため、当社の保有するお客様の個人情報を、守秘義務契約を締結した土産物店に提供する場合があります。この場合、お客様の氏名・パスポート番号、および搭乗される航空便名などにかかわる個人情報を、あらかじめ電子的方法などで送付することにより提供いたします。なお、お申し込みいただく際には、これらの個人データの提供についてお客様に同意いただくものとします。
- 4) 旅行のお申し込みに際しご提出いただいた個人情報について、個人情報の開示などをご希望される場合は、当社のプライバシーポリシーをご確認のうえ、ご連絡ください。  
個人情報保護管理者: 総務・人事部長

## 29. その他

- 1) お客様が個人的な案内・買い物などを添乗員に依頼された場合のそれに伴う諸費用、お客様の怪我、疾病などの発生に伴う諸費用、お客様の不注意によるお手荷物紛失・忘れ物回収に伴う諸費用、別行動手配に要した諸費用が生じたときには、それらの費用をお客様にご負担いただきます。
- 2) お客様の便宜を図るため、土産物店にご案内する場合がありますが、お買い物に際しましては、お客様ご自身の責任においてご購入していただきます。
- 3) 天候などお客様の責に帰すべき事由によらず旅行サービスの受領ができなくなった場合は、第 16 項お客様による旅行契約の解除 2)のウ)の規定により当該旅行サービスに対して取消料、違約料等支払うべき費用を差し引いた金額を客様に払い戻しいたします。ただし代替サービスの宿泊費、交通費などは、お客様負担になります。
- 4) 当社の募集型企画旅行にご参加いただくことにより、航空会社によるマイレージサービスのマイルを獲得できる場合がありますが、同サービスの登録、お問い合わせなどは、原則として直接当該航空会社へ行っていただきます。また、契約書面や確定書面に記載した利用航空会社や搭乗区間などの変更により、お客様が獲得できる予定であったマイルを受けられなくなった場合でも、当社は理由の如何に関わらず第 21 項当社の責任 1)ならびに第 25 項旅程保証の責任を負いません。また、いかなる場合でも実際に搭乗がなされなかった場合には、当該航空会社は、規定によりマイレージの

積算をいたしません。

5) 当社は、いかなる場合も旅行の再実施はいたしません。

6) 本契約では、契約書面にその記載がある場合を除き、他のお客様との相部屋は行いません。

7) 当社所定の旅行申込書にお客様のローマ字氏名をご記入される際には、旅行に使用されるパスポートに記載されている通りにご記入ください。お客様の氏名が誤ってご記入された場合には、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になります。この場合、当社は、お客様の交替とみなし、交替に要する手数料として第 17 項取消料と同額をいただきます。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。この場合も第 17 項取消料をいただきます。

8) 海外旅行保険加入のおすすめ

安心してご旅行をしていただくため、お客様ご自身で保険に加入いただくことをおすすめいたします。

・海外では万一の事故や病気の場合、治療費が高額になる事例があります。治療費用は訪問先医療事情やお客様のご年齢、内容などにより様々な事例があります。クレジットカードに海外旅行傷害保険が付帯されているケースでも治療費用の保険金額は、一般の海外旅行傷害保険より低額に設定している場合があります。安心してご旅行に参加されるためにも、お客様ご自身で十分な海外旅行保険にご加入されることをおすすめします。

・海外での治療費やご自身の責任による賠償金は高額になります。また、賠償義務者が海外の運送機関・宿泊機関などの場合、賠償を取り付けるのは容易でない場合や、国情により賠償額が低額の場合もあります。

・旅行中にスカイダイビング、ハングライダーなど特殊な運動を予定されているお客様、レンタカーをご利用になるお客様は旅行保険をお申し込みの際、必ずその旨をお知らせください。事前に各特約保険に加入されることをおすすめします。