

## 国内受注型企画旅行条件書

本旅行条件書は、旅行業法第12条の4に定める「取引条件説明書面」及び同法第12条の5に定める「契約書面」の一部となります。

### 1. 受注型企画旅行契約

この旅行は、株式会社東京・森と市庭（以下「当社」といいます）がお客様からの依頼により、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または宿泊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、実施する国内旅行であり、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。

### 2. 旅行のお申込と契約の成立

- (1) 当社は、当社に旅行契約の申込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のぞき、当該依頼の内容に沿って作成した旅行日程、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）をお渡しします。
- (2) 当社がお客様に交付した企画の内容に関し契約を申し込もうとするお客様は、当社所定の申込書に所定事項を記入のうえ、お申込ください。
- (3) 当社が契約の締結を承諾し、お申込後の旅行代金の支払いをもって、旅行契約が成立します。通信契約は、当社が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します。

### 3. お申込条件

- (1) 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傷害のある方、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、身体障がい者補助犬（盲導犬、聴導犬、介助犬）をお連れの方、その他特別の配慮を必要とする方は、お申込の際に、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）あらためて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。
- (2) 前号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、お客様の状況及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。
- (3) 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、コース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をお断りし、または旅行契約の解除をさせていただくことがあります。なお、お客さま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。
- (4) お客様ご旅行中に疾病、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に必要な措置をとらせていただきます。なお、これにかかる一切の費用はお客様のご負担となります。

- (5) 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。
- (6) お客様が暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係者・企業・団体、その他反社会的勢力であると判明したときは、お申込をお断りします。
- (7) 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若しくは暴力を用いる行為またはこれらに準じる行為を行った場合は参加をお断りすることがあります。
- (8) お客様が風説を流布し、偽計を用い若しくは威迫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場合は、ご参加をお断りすることがあります。
- (9) その他当社の業務上の都合があるときには、お申込をお断りする場合があります。

#### 4. 団体・グループ契約

- (1) 団体やグループを構成するお客様（以下「構成者」といいます）が責任ある代表者（以下「契約責任者」といいます）を定めたときは、契約責任者が構成者の受注型企画旅行契約の締結に関する一切の代表権を有しているものとみなし、当社は、当該旅行契約に関する取引等を契約責任者との間で行います。また、契約責任者が旅行に同行しない場合は、旅行開始後は契約責任者が選任した引率責任者を契約責任者とみなします。
- (2) 契約が締結された場合、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に通知しなければなりません。
- (3) 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想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. 契約書面の交付

- (1) 当社は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寄ります。

#### 6. 確定書面

- (1) 契約書面において、確定された旅行日程または運送も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日目にあたる日以降に旅行の申込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お客様から問合せがあったときは、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に回答します。
- (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。

## 7. 旅行代金の支払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、旅行出発日までの契約書面に記載する期日までにお支払いください。
- (2) 利用する運送機関について、適用を受ける運賃・料金（以下「適用運賃・料金」といいます）が、著しい経済情勢の変化等により、企画書面に記載した基準日において有効なものとして工事されている適用運賃・料金に比べて、通常想定される限度を大幅に越えて改定されたときは、その差額だけ旅行代金を増額また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日目にあたる日より前に通知するものとし、この場合お客様は、旅行開始日前に企画料金また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。

## 8. 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ときは、旅行者にあらかじめ速やかに当該自由が関与し得ないものである理由及び当該自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。但し、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。

## 9. お客様の交替

- (1) お客様は、当社の承諾を得て旅行契約上の地位を別の方に譲渡することができます。この場合、当社所定の用紙に所定事項を記入のうえ当社に提出していただきます。この際、交替に要する手数料を頂戴する場合があります。
- (2) 旅行契約上の地位の譲渡は当社の承諾があったときに効力が生ずるものとし、以後、旅行契約上の地位を譲り受けた方は、お客様の当該旅行契約に関する一切の権利および義務を継承するものとし、なお、当社は交替をお断りする場合があります。

## 10. お客様による旅行契約の解除

- (1) お客様は、企画書面及び契約書面に記載した企画料金または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。ただし契約解除のお申し出は、当社の営業時間内にお受けします。
- (2) 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。
  - i) 旅行契約内容が変更されたとき。ただし、その変更が15. で掲げるその他の重要なものである場合に限り、
  - ii) 旅行代金が増額されたとき（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）。

- iii) 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ば極めて大きいとき。
  - iv) 当社がおお客様に対し、期日までに確定書面を交付しなかったとき。
  - v) 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。
- (3) お客様は、旅行開始後において、当該お客様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または当社がその旨を告げたときは、①の規定にかかわらず、企画料金また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払戻します。
- (4) 当社は、旅行代金のうち旅行サービスの当該受領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、また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）を差し引いたものをお客様に払い戻します。

## 1 1. 当社による旅行契約の解除

### 旅行開始前

- (1) お客様が当社の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。この場合において、お客様は、当社に対し、企画書面に定める取消料または企画料金に相当する額の違約料を支払わなければなりません。
- (2) 次の項目に該当する場合は、当社は、旅行契約を解除する場合があります。
- i) お客様が病気、必要な介助者の不在その他の事由により、当該旅行に耐えられないと認められたとき。
  - ii) お客様が他のお客様に迷惑を及ぼし、又は団体行動の円滑な実施を妨げるおそれがあると認められたとき。
  - iii) 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。
  - iv) 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、
  - v) 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、パンフレット・Web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。

### 旅行開始後

- (1) 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。
- i) 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。
  - ii) 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。

- iii) お客様が3. (6)～(8)のいずれかに該当することが判明したとき。
  - iv) 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。
- (2) 本項(1)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、又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、お客様がいまだに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戻いたします。
- (3) 本項(1)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。
- (4) 当社が本項(1)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ます。

## 1 2. 当社の責任および免責事項

- (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、その損害を賠償する責に任じます。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場合に限り、
- (2) 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当社また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、前項の場合を除き、その損害を賠償する責任を負いません。
- (3) 手荷物について生じた(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15万円を限度として賠償します。

## 1 3. 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、募集型企画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、お客様の権利義務その他の募集型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、旅行開始後において、旅行サービスを円滑に受領するため、万一契約書面と異なる旅行サービスが提供されたと認識したときは、旅行地において速やかにその旨を当社又は当該旅行サービス提供者に申し出なければなりません。

## 1 4. 特別補償

- (1) 当社は、当社の責任が生じるか否かを問わず、当社旅行業約款の特別補償規程により、お客様が旅行参加中にその生命・身体または手荷物の上に被られた一定の損害について、あらかじめ定める額の補償金および見舞金を支払います。

- (2) 当社が12.(1)に基づく責任を負うときは、その責任に基づいて支払うべき損害賠償金の額の限度において、当社が支払うべき補償金は、当該損害賠償金とみなします。
- (3) 前項に規定する場合において、当社の補償金支払義務は、当社が12.(1)に基づいて支払うべき損害賠償金に相当する額だけ縮減するものとします。

## 15. 旅程保証

- (1) 当社は、次に掲げる契約内容の重要な変更(次の①②③に掲げる変更を除きます)が生じた場合は、旅行代金に次に記載する率を乗じて得た額の変更保証金を、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、当該変更について当社に12.(1)の規定に基づく責任が発生することが明らかである場合には、この限りではありません。

①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が発生したことによる変更の場合は変更保証金を支払います。)

- i) 天災地変
- ii) 戦乱
- iii) 暴動
- iv) 官公署の命令
- v) 欠航、不通、休業等の運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止
- vi) 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
- vii) 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

②12.13の規定に基づいて旅行契約が解除されたときの当該解除された部分に係わる変更

③パンフレット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支払いません。

- (2) 当社が支払うべき変更補償金の額は、お客様1名に対して1募集型企画旅行につき、旅行代金に15%を乗じた額をもって限度とします。またお客様1名に対して1募集型企画旅行につ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、当社は、変更補償金を支払いません。
- (3) 当社が、本項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係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支払います。

### <変更補償金の表>

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
i) 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

ii) 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）その他の旅行の目的地の変更	1.0	2.0
iii) 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です）	1.0	2.0
iv) 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
v) 契約書面に記載した宿泊機関の種類または名称の変更	1.0	2.0
vi) 契約書面に記載した宿泊機関の客室の種類、設備または景観その他の客室の条件の変更	1.0	2.0
vii) 前各号に掲げる変更のうち契約書面のツアー・タイトル中に記載があった事項の変更	2.5	5.0

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旅行者に通知した場合をいいます。

注2 確定書面が交付された場合には、「契約書面」とあるのを「確定書面」と読み替えた上で、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又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 iii) またはiv) に掲げる変更に係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 iv) 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 iv) またはv) もしくはvi) 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変更として取り扱います。

注6 vii) に掲げる変更については、i) ～vi) までを適用せず、vii) によります。

## 16. 個人情報の取扱い

(1) 当社は、旅行申込の際にご提出いただいた個人情報について、お客様との連絡や運送・宿泊機関・土産品店等の手配のために必要な範囲内で利用させていただきます。そのほか、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するために、お客様の個人情報を利用させていただきますことがあります。

(2) 当社は、お申込まいただいた旅行の手配のために、お客様の氏名・住所・電話番号などの情報を必要な範囲内で、運送・宿泊機関・土産品店等および手配代行者に対し提供いたします。お申込まいただく際には、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。

(3) 当社の個人情報の取扱いに関するその他の事項については、当社ホームページをご参照ください。

<https://mori2ichiba.tokyo.jp/policy/>

## 17. その他

- (1) お客様が個人的な案内、買い物等を添乗員等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) お客様の便宜を図るため土産物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。
- (3) 旅館・ホテル等において、お客様が種類・料理・その他のサービス等を追加された場合は、原則として消費税等の諸税が課せられます。
- (4) 現地旅行会社等が実施するオプションツアーは旅程保証の対象とはなりません。
- (5) 旅行中に事故などが生じた場合は、直ちに最終旅行日程表等でお知らせする連絡先にご通知ください。当社は、旅行中のお客様が、疾病、傷害等により保護を要する状態であると認めたときは、必要な措置を講じることがあります。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はないときは、当該措置に要した費用はお客様の負担とさせていただきます。
- (6) ご集合時間は厳守してください。集合時間に遅れ参加できない場合の責任は一切負いかねます。
- (7) 事故、大雪をはじめとする道路事情その他やむを得ない事由により、万一帰着が遅れ、タクシーの利用あるいは宿泊しなければならない事態が生じても当社はその請求には応じられません。また目的地滞在時間の短縮による補償にも応じられません。
- (8) 当社はいかなる場合も旅行の再実施はいたしません。
- (9) 手荷物の運送は当該運送機関が行い、当社が運送機関に運送委託手続きを代行するものです。

## 18. 旅行条件・旅行代金の基準

この旅行条件は2021年4月1日を基準としています。

この条件書に定めのない事項は当社旅行業約款によります。当社旅行業約款は、当社ホームページからご覧になれます。

<https://mori2ichiba.tokyo.jp/>

旅行企画・実施：株式会社東京・森と市庭

主たる営業所：同社 六本木オフィス 東京都港区六本木七丁目3番13号 トラスティ六本木ビル5階  
東京都知事登録旅行業第2-8002号

(一社) 全国旅行業協会正会員