

国内手配旅行取引条件説明書面

本書面は、旅行業法第 12 条の 4 に定める「取引条件説明書面」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。

1.手配旅行契約

「手配旅行」（以下単に「契約」といいます。）とは、当社が、旅行者の依頼により旅行サービス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。

- 1:お客様と札幌観光バス株式会社（札幌市清田区美しが丘 1 条 9 丁目 1 番 1 号、北海道知事登録旅行業第 2-631 号。以下「当社」といいます。）とは、手配旅行契約（以下「旅行契約」といいます。）を締結することになります。
- 2:手配旅行契約とは、当社がお客様の依頼により、お客様のために代理、媒介または取次をすることなどにより、お客様が運送・宿泊機関等の提供する運送・宿泊その他のサービス（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。
- 3:当社は旅行の手配にあたり、運送・宿泊機関等に支払う運賃・料金その他の費用（以下「旅行費用」といいます。）の他、所定の国内旅行業務取扱料金（以下「取扱料金」といいます。）を申受けます。
- 4:旅行契約の内容・条件は、契約書面に記載されている条件のほか本旅行条件書、および当社旅行業務取扱手配旅行契約の部（以下「当社約款」といいます。）によります。
- 5: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、旅行契約に基づく当社の債務の履行は終了いたします。従って、運送・宿泊機関等との間旅行サービスの提供をする契約を締結できなかった場合でも、当社がその義務を果たしたときは、所定の取扱料金をお支払いいただきます。取扱料金については別表Ⅰ国内旅行業務取扱料金（旅行手配）および別表Ⅱ国内旅行業務取扱料金（相談料金）にてご確認ください。

2.旅行のお申込みと契約の成立時期

- 1:旅行のお申込みは、当社所定の申込書にご記入の上、申込金(旅行代金の 20%相当額)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・取消手数料その他、お客様が当社に支払うべき金銭の一部として取り扱います。
- 2:お客様との旅行契約については、当社が契約の締結を承諾し、本項 1 の申込金を受領した時に成立します。
- 3:本項 2 の規定にかかわらず、次の場合は申込金のお支払いを受けることなく、旅行契約は成立いたします。
 - a.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申込みを受けることがあります。この場合、契約の成立の時期は契約書面（旅行日程、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書面のことを言います。）に記載します。
 - b.運送サービスまたは宿泊サービスの手配のみを目的とする旅行契約であって、旅行代金と引換えに当該旅行サービスの提供を受ける権利を表示した書面（e チケット、ホテルクーポン等を含む）をお渡しする場合、契約書面を交付しない場合があります。この場合、旅行契約は当社が契約の締結を承諾したときに成立するものとします。

3.申込条件

- 1:申込時点で 20 歳未満の方は、親権者の同意書が必要です。
- 2:旅行開始時点で 15 歳未満の方は、保護者の同行、成年の責任者の出発空港までの付添いや到着空港への出迎え等が必要となる場合があります。
- 3:健康を損なわれている方、心身に障がいのある方、アレルギーのある方、妊娠中の方、妊娠の可能性のある方、補助犬をお連れの方、その他特別な配慮を必要とする方は、その旨を旅行の申込時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申し出ください。）改めて当社からご案内申し上げますので旅行中に必要とされる措置の内容を具体的に申し出ください。当社は手配先の運送・宿泊機関等にその旨をお伝えします。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る特別な措置に要する費用はお客様の負担とします。
- 4:当社は、お客様が次のいずれかに該当したときは、お申込みをお断りすることがあります。
 - a.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その他の反社会的勢力であると認められるとき。
 - b.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とき。
 - c.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若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。
- 5:その他、当社の業務上の都合があるとき手配旅行契約の締結をお断りすることがあります。

4.旅行代金のお支払いと額の変更

- 1: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、その他の運送・宿泊機関等に対して支払う費用および当社所定の旅行業務取扱料金（変更手数料金および取消料金を除きます。）をいいます。
- 2:ご旅行代金は、ご旅行開始前の当社が定める期日までにお支払いいただきます。
- 3:当社は、旅行開始前において、運送・宿泊機関などの運賃・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が生じた場合は、当該旅行代金を変更することがあります。
- 4:当社は、旅行サービスを手配するために実際に要した旅行代金とお客様から旅行代金として収受した金額とが合致しない場合は、速やかに旅行代金の精算をさせていただきます。

4-2.旅行代金に含まれているもの・旅行代金の適用

- 1:予約明細に明示した運送機関の運賃・料金（注釈のないかぎりエコノミークラス）、宿泊費、食事代、観光料金（入場・拝観・ガイド等）、および消費税等諸税。
- 2:添乗員・通訳案内士等が同行する場合は、この他に添乗員経費、団体行動に必要な心付を含みます。
- 3:本項 1 および 2 についてはお客様の都合により、一部利用されなくても払戻しはいたしません。
- 4:旅行代金の適用については参加されるお客様のうち、特に注釈のない場合、満 12 歳以上の方はおとな代金、満 6 歳以上（航空機利用の場合は満 3 歳以上）12 歳未満の方は、子ども代金となります。
- 5:旅行代金は予約明細書および請求書に表示しています。
- 6:旅行代金は、「申込金」「取消料」「違約料」が含まれています。

4-3.旅行代金に含まれていないもの

第 4-2 項のほかは旅行代金に含まれません。その一部を例示します。

- 1:旅行日程中の「フリータイム」「自由行動」「自由見学」「各自で」「お客様負担」等と記載される箇所・区間の入場料金・交通費
- 2: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）
- 3:クリーニング代、電報電話等通信料金、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
- 4:希望者のみが参加されるオプションツアー（別途料金の小旅行）の料金
- 5:1 人部屋を使用される場合の追加代金
- 6:お客様自身の希望により生ずる日程に含まれないその他の追加料金（入場料金、食事料金、交通費等）
- 7:基準期日以降に公示された日本国内の空港施設使用料、諸税
- 8:運送機関が課す付加運賃・料金（例：燃油サーチャージ）
- 9:傷害・疾病に関する医療費
- 10:自宅と出発地・解散地の間の交通費、宿泊費等

5.旅行契約内容の変更

- 1:お客様が、旅行日程・旅行サービス等の旅行契約内容の変更を求めてきた場合、当社は可能な限りその求めに応じます。
- 2:お客様の求めにより契約内容を変更する場合、既に完了した手配を取消すために運送・宿泊機関等に対して支払う取消料・違約料・その他の手配変更に必要な費用はお客様の負担とさせていただきます。
- 3:本項 1 ならびに 2 に要する費用とは別に、変更手続きをすることの対価として当社所定の変更手数料（別表Ⅰ）をお支払いいただきます。

6.旅行契約の解除:お客様による任意解除

お客様は次の料金をお支払いいただくことにより、いつでも旅行契約の全部または一部を解除することができます。契約解除のお申し出は、当社の営業時間内にお申し出ください。

- 1:お客様が既に提供を受けた旅行サービスの対価として、またはまだ提供を受けていない旅行サービスに係る取消料、違約料その他の運送・宿泊機関等に対して既に支払い、またはこれから支払う費用
- 2:当社所定の取消料手数料金
- 3:当社が得るはずであった取扱料金

7.旅行契約の解除:お客様の責に帰すべき事由による解除

お客様が第 4 項に規定する期日までに旅行代金を支払わないときは、当社は旅行契約を解除することがあります。このときはお客様に次の料金をお支払いいただきます。ただし、お申込時に旅行代金をお支払いになった場合を除きます。

- 1:お客様がまだ提供を受けていない旅行サービスに係る取消料、違約料その他の運送・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費用
- 2:当社所定の取消料手数料金
- 3:当社が得るはずであった取扱料金

8.旅行契約の解除:当社による契約の解除

当社の責任により旅行サービスの手配が不可能となったときは、お客様は旅行契約を解除することができます。この場合、当社は旅行代金から既にその提供を受けた旅行サービスの対価として支払った費用、またはこれから支払わなければならない費用を控除した残金を払い戻します。

9.契約内容の取消料金

- 1:旅館・ホテル・その他予約内容の取消料は各施設ごとに異なります。契約書面にてご確認ください。
- 2:一部人員の変更（減員）については、別途取消料を定めています。
- 3:宿泊の場合、同一旅館・ホテルに連泊の場合は、1 泊の宿泊料金を基準として取消料を適用します。
- 4:宿泊以外については各機関の約款・規定によります。お尋ねください。

10.団体・グループ手配

同じ行程を同時に旅行する複数の旅行者（以下「構成員」といいます。）がその責任ある代表者を定めて申し込んだ手配旅行契約については、以下により取り扱うものとします。

- 1:当社は、お客様が定めた代表者（以下「契約責任者」といいます。）が構成員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て、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。
- 2: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（以下「構成員」といいます。）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・グループに関する取引は当該契約責任者との間で行います。
- 3:手配旅行契約が締結された場合、契約責任者は、契約締結後当社の定める期日までに、構成員の名簿を当社に提出し、また人数を当社に通知していただきます。また、契約責任者は名簿の提出の際には当社の個人情報のお取扱規定に従い、構成員に対し構成員の個人情報提供の内容と目的および提供先について通知した承を得ていただきます。
- 4:当社は、契約責任者が構成員に対して現に負い、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の責任を負うものではありません。
- 5: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。
- 6:当社は、契約責任者から構成者変更のお申し出があった場合、可能な限りこれに応じますが、変更によって生じる旅行代金の増加および変更に必要な費用は、お客様の負担とさせていただきます。
- 7:当社は、契約責任者と旅行契約を締結する場合に、申込金の支払いを受けることなく契約の締結を承諾することがあり、その場合にはその旨を記載した書面を交付します。この場合、旅行契約は当社が書面を交付したときに成立します。

11.当社の責任および免責

【手配旅行】

- 1:当社の責任の範囲は、第 2 項に記載した手配行為に限定されます。
- 2:当社は、当社または当社の手配代行者の故意また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に任じます。但し、損害発生の翌日から起算して 2 年以内に当社に通知があった場合に限り（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場合に限りません。）。
- 3:次のような場合は、原則として、当社は責任を負いません。
 - a.天災地変、戦乱、暴動または、これらのために生じる旅行日程の変更もしくは旅行の中止
 - b.運送・宿泊機関等のサービス提供の中止または、これらのために生じる旅行日程の変更もしくは旅行の中止
 - c.官公署の命令、伝染病による隔離または、これらのために生じる旅行日程の変更もしくは旅行の中止
 - d.自由行動中の事故
 - e.食中毒
 - f.紛失または盗難
 - g.運送機関の遅延、運送機関の不通、旅行サービス提供機関の争議行為またはこれらのために生じる旅行日程の変更若しくは旅行の中止
 - h.天候不良、天災地変、戦乱、暴動、ストライキ、航空機の整備不良などにより、予定の便が取消、もしくは遅延した場合
 - i.旅券（パスポート）の残存有効期間、もしくは査証（ビザ）の不備のため、日本または目的国の出入国管理法により、搭乗、出入国できない場合（国によっては、復路の航空券を所持していることが条件で、観光ビザが免除されている場合があります。片道航空券で入国の場合は特に注意してください。）
 - j.お客様がご出発（帰路便）の 72 時間前までに予約の再確認（リコンファーム）および出発時間の確認を怠ったため予約を取消され、または航空券が無効になった場合
 - k.航空会社の予約過剰受付（オーバーブッキング）により予定の便に搭乗できなかった場合、または搭乗を拒否された場合
 - l.航空券が紛失、または盗難に遭った場合
 - m.空港でのチェックインの時間に遅れて、搭乗できなかった場合
 - n.航空券の名前と旅券（パスポート）の名前に相違があって、搭乗できなかった場合
 - o.帰路便がオープン航空券で、現地で帰路の便の予約が取れない場合

【旅行相談】

- 1:契約の履行にあたって当社の故意または過失により、旅行者に損害を与えたときは、その損害を賠償いたします。但し、発生の翌日から起算して 6 か月以内に通知があった場合に限りです。
- 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を保証するものではありません。従って満員等で予約できなかったとしても当社は責任を負うものではありません。

12.旅行者の責任

- 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受けます。
- お客様は当社と旅行契約を締結するに際して、当社から提供された情報を活用し、お客様自身の権利義務その他の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。
- お客様は、旅行開始後の方が一、契約書面に記載された旅行サービスと異なる旅行サービスが提供されたことと認識したときは、旅行地において速やかにその旨を当社、当社の手配代行者または旅行サービス提供者に申し出なければなりません。
- お客様が事前に利用航空会社の承認を得ることなく片道のみ利用された場合（帰路便を放棄された場合）は、航空会社から片道普通航空運賃、または当該航空券の往復の公示運賃との差額を徴収される場合があります。その際は、お客様に差額をお支払いいただきます。

13.通信契約

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）より所定の伝票への会員の署名なしで旅行代金のお支払いを受けることを条件に、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旅行のお申込を受ける場合があります。ただし、当社が提携会社と無署名取扱特約を含む加盟店契約がない等、または、業務上の理由等でお受けできない場合もあります。

- 通信契約についても当社「旅行業約款手配旅行契約の部」に準拠いたします。
- 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。
- 通信契約の申込みに際し、会員は、申込みをしようとする「旅行サービスの内容」、「出発日」、「会員番号」、「カード有効期限」等を当社にお申し出いただきます。
- 通信契約による旅行契約は、当社が申し込みを承諾する通知を発送し、当該通知がお客様に到達した時に成立します。電話による申込みの場合は、申込みを当社が受諾した時に成立するものとします。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の場合は、当社が契約の締結を承諾する旨の通知を発送し、当該通知がお客様に到達した時に成立するものとします。
- 通信契約での「カード利用日」は、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とし、前者は契約成立日、後者は契約解除のお申出のあった日となります。
- 通信契約を締結しようとする場合にあって、会員の有するクレジットカードが無効である等により、旅行代金等に依る債務の一部また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は、当社はお申込みをお断りします。

14.個人情報の取扱いについて

- 当社は、旅行申込みの受付に際し、所定の項目についてお客様の個人情報を取得いたします。お客様が当社にご提供いただく個人情報の項目をご自分で選択することはお客様の任意ですが、全部または一部の個人情報をご提供いただけない場合と、お客様との連絡、あるいは旅行サービスの手配およびそれらのサービス受領のために必要な手続きがとれない場合、お客様のお申込、ご依頼をお引受できないことがあります。取得した個人情報は国内旅行業務取扱管理者が個人情報管理者を代理してご対応いたします。
- 当社は、前項より取得した個人情報について、お客様との連絡のために利用させていただくほか、お客様がお申込みいただいた旅行において旅行サービスの手配およびそれらのサービスの受領のための手続きならびに旅行先の土産品店等のお客様のお買い物等の便宜のために必要な範囲内で運送機関・宿泊機関等ならびに土産品店に対し、前項により取得した個人情報および搭乗される航空便名に係る個人データを、予め電子的方法等で送付することにより提供いたします。その他、当社は、①当社の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ことがあります。
- 当社は、旅行中に疾病、事故等があった場合に備え、お客様の旅行中の連絡先の方の個人情報を伺いすることがあります。この個人情報は、お客様に疾病等があった場合で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、連絡先の方の個人情報を当社に提供することについて連絡先の方の同意を得るものとします。
- 当社は、手配代行業務、旅行添乗業務、空港等でのあつ旋サービス業務等において、本項 1 により取得した個人情報を取扱業務の一部または全部を他社へ委託することがあります。この場合、当社は当該委託先企業を当社基準により選定し、秘密保持に関する契約を交わした上で個人情報を預託いたします。
- その他、以下の例外事項を除き、個人情報をお客様の承諾なしに第三者に提供することはありません。
 - お客様の同意がある場合
 - 法令に基づく場合
 - 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合
 - 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合
 - 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることによって当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合
 - 特定した利用目的の達成に必要な範囲内において、個人情報の取り扱いの全部または一部を委託するとき

15.旅行業務取扱料金

旅行業務取扱料金は税別表記のため、別途消費税計算が必要となります。別表 I および別表 II にてご確認をお願いいたします。

16.旅行業務取扱管理者

当社では、当社とお客様の間の円滑な取引を支援するため、旅行業務取扱管理者を選任しております。ご旅行の契約に關し担当者からの説明にご不明の点がありましたら、ご遠慮なく下記の旅行業務取扱管理者にご質問ください。

北海道知事登録旅行業第 2-631 号	
国内旅行業務取扱管理者	本田 純一

17.約款準拠

本旅行条件説明書面に記載のない事項は当社の旅行業約款（手配旅行の部）に定めるところによります。

別表 I 国内旅行業務取扱料金（旅行手配）

区分	内容	料金	
手配料金	運送機関と宿泊機関等との手配が複合した場合	15人以上の団体手配旅行の場合	旅行費用総額の20%
		個人 ※上記以外の場合	1件につき20%以内 (下限 1,100 円)
	宿泊券のみの場合	15人以上の団体手配旅行の場合	宿泊券面額の20%
		個人 ※上記以外の場合	1件につき20%以内 (下限 1,100 円)
	往復航空券付き宿泊プランの場合		旅行費用総額の20%
	運送機関のみの場合（航空券を除く）		1件につき20%以内 (下限 550 円)
航空券の場合		1区間1名につき20%以内 (下限 2,200 円)	
観光券のみの場合		1件につき20%以内 (下限 550 円)	
添乗サービス料金（宿泊、交通費等の旅行実費を除く。）		添乗員 1人 1日につき 33,000 円	
空港等でのあつ旋サービス料金 (交通費等の実費を除く。夜 10 時から午前 5 時までの間、または日曜、祝祭日、年末年始等に行う場合は、5,500 円増しになります。)		あつ旋員 1名につき 11,000 円	
変更手続料金	運送機関と宿泊機関等との手配が複合した場合	15人以上の団体手配旅行の場合	旅行費用総額の20%
		個人 ※上記以外の場合	1件につき20%以内 (下限 1,100 円)
	往復航空券付き宿泊プランの場合		旅行費用総額の20%
	運送機関の場合		1件につき20%以内 (下限 550 円)
宿泊機関の場合 (宿泊券の切替が必要な場合はそれを含む)		1件につき20%以内 (下限 550 円)	
取消手続	運送機関と宿泊機関等との手配が複合した場合	15人以上の団体手配旅行の場合	取消に係る部分の旅行代金の20%
		個人 ※上記以外の場合	1件につき20%以内 (下限 1,100 円)
	往復航空券付き宿泊プランの場合		旅行費用総額の20%
	運送機関の場合（未使用乗船券の精算手続がある場合はそれを含む。）		1件につき20%以内 (下限 550 円)
宿泊機関の場合（未使用宿泊券の精算手続がある場合はそれを含む。）		1件につき20%以内 (下限 550 円)	
連絡 通信費	お客様の依頼により緊急に現地手配等の為の通信連絡を行った場合等	1件につき 550 円 ※電話料/電報料は別	

注 1:金額はすべて税込表記

《備考》※国内旅行業務取扱料金（相談料金および旅行手配）

- 「旅行費用」とは運賃・宿泊料その他の名目で、運送・宿泊機関等に対して支払う費用をいいます。
- 「手配」とは、予約を伴わない発券のみを含みます。
- 上記料金には、電話料、通信費、送料等実費は含まれておりません。通信実費を別途申し受ける場合があります。
- 団体手配旅行とは、複数の旅行者が代表者を定めて同一行程により旅行される場合をいいます。
- お客様の希望により、変更または取消しを行う場合は、運送機関、宿泊機関等の定める取消料のほか、都度変更手続料金、取消手続料金を申し受けます。手続料については手配着事後の変更、取消より申し受けます。変更の場合は、変更の都度、申し受けます。
- 上記料金は、旅行を中止される場合でも払戻ししません。

別表 II 国内旅行業務取扱料金（相談料金）

区分	内容	料金
観光旅行	お客様の旅行計画作成のための相談	基本料金 30 分まで 2,200 円以降 30 分ごと 2,200 円
	旅行計画の作成	旅行日程 1日につき 2,200 円
	旅行に必要な費用の見積り（運送機関と宿泊機関等の手配が複合した旅行の場合）	基本料金 2,200 円と旅行日程 1日につき 1,100 円
	運送機関の運賃・料金見積り	1件につき 2,200 円
	旅行地および運送、宿泊機関等に関する情報提供	資料 A4 版 1 枚につき 1,100 円
お客様の依頼による出張相談（交通費別途）		上記の料金に 5,500 円増

注 1:金額はすべて税別表記

札幌観光バス株式会社

北海道札幌市清田区美しが丘 1 条 9 丁目 1 番 1 号

TEL:011-206-0225 FAX:011-206-0189

北海道知事登録旅行業第 2-631 号

(社) 全国旅行業協会正会員

(C) Sapporo Kanko Bus Co.,Ltd. All Right Reserved.

(この旅行条件は、2021 年 4 月 1 日を基準としています。)