

# 《取引条件書(国内手配旅行・旅行相談)》

(旅行業法第12条の4による旅行条件説明書面)

この書面は、旅行契約(含む旅行相談)が成立した場合契約書面の一部となります。

毎度当学園をご利用いただき、まことにありがとうございます。

当学園では、お客様からのご依頼によって国内旅行の手配又は、旅行相談を行う場合この「取引条件書」に記載された条件によってお引き受けいたします。またこの「取引条件書」に記載のない事項については、当学園の旅行業約款(手配旅行契約の部・旅行相談契約の部)によります。当学園約款をご希望の方は当学園にご請求ください。ご不明の点がございましたら、ご遠慮なく係員にお尋ねください。

## 1. 申込金と契約の成立

(1)ご旅行をお申込みの際は、当学園所定の申込書に必要事項をご記入いただくとともに、旅行代金の20%相当額の申込金を申し受けます。申込金は、旅行代金、取消料等、お客様が当学園にお支払いいただく金銭の一部としてお取り扱いいたします。旅行相談をお申込みの際は、当学園所定の申込書に必要事項をご記入の上お申込み下さい。

(2)お申込みいただくご旅行の契約(手配旅行契約)は、当学園が契約の締結を「承諾」し申込金を「受理」したときに成立いたします。但し、乗車券類や宿泊券類などの単一手配においては、口頭(お電話)・電子メールによるお申込をお引き受けすることがあります。この場合、当学園が契約の締結を「承諾」した時に成立します。旅行相談契約は、当学園が契約の締結を「承諾」し申込書を受理した時に成立します。

(3)上記(2)にかかわらず次の場合はお申込金の支払いを受けることなく契約が成立します。

- ①お申込金の支払いを受けることなく、契約を締結する旨の書面交付あるいは電子メールで通知し、お客様へ到達したとき。
- ②旅行出発日までに旅行代金と引き換えに旅行サービスの提供を受ける権利を表示した書面をお渡しする場合。(当学園が契約の締結を承諾した時点で契約成立となります。)
- ③与信等の理由により会員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、当学園は通信契約を解除し、別表の取消料並びに下記の取消料を申し受けます。ただし、当学園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。

## 2. お申し込み条件

(1)健康を害している方、身体に障がいのある方、補助犬使用者の方その他特別な配慮を必要とする方は、その旨をお申し出ください。当学園は手配先の機関にその旨をお伝えします。この場合、手配先の機関からお客様のために講じた特別な措置に要する費用に関する請求があったときは、当該費用はお客様の負担とします。

(2)お客様が暴力団員、暴力団関係者、その他反社会的勢力であると判明した場合や、当学園に対して暴力的又は不当な要求行為、脅迫的な言動や暴力を用いる行為等を行った場合、また風説を流布し、偽計や威力を用いて当学園の信用を棄損又は業務を妨害する行為等を行った場合は、お申し込みをお断りすることがあります。

(3)20才未満の方は、親権者の同意が必要です。(4)その他当学園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。

## 3. 旅行業務取扱料金

当学園は、お客様のご旅行に伴ってお引受けする日程表・見積書の作成や必要な予約の手配・変更・取消・クーポン券類の発券・確認発券(お客様ご自身によるご予約を当学園の責任において確認し、クーポンを発券すること)などに対して、以下の旅行業務取扱料金を申し受けます。

お引受ける内容	旅行業務取扱料金
(1)運送機関・宿泊機関・航空券等の複合手配の場合	旅行費用総額の20%以内。宿泊機関等1施設につき550円、運送機関等1手配につき550円、当学園で新規に予約が必要な運送機関等1手配につき550円、航空券予約・発券1名様1区間につき1,100円の合算額を下限とします。 ※別途送料1手配につき1,100円申し受けます。
(2)宿泊機関等を単一手配する場合	1件1手配につき費用の20%以内(下限1,100円)
(3)運送機関等を単一手配する場合	※別途送料1手配につき1,100円申し受けます。
(4)観光券等を単一手配する場合	
(5)航空券を単一手配する場合	1名様1区間につき航空運賃の20%以内(下限1,100円)※別途送料1手配につき1,100円申し受けます。
(6)変更の手続	当該変更・取消された宿泊機関・運送機関・観光券・航空券等に係る旅行費用の20%以内。 ※宿泊機関等1件1手配につき550円、運送機関等1件1手配につき550円、観光券等1件1手配につき550円、航空券1人1区間につき550円の合算を下限とします。
(7)取消の手続	※別途送料1手配につき1,980円申し受けます。
(8)お客様の依頼により、緊急に現地手配・取消・変更等のために通信連絡を行った場合	通信連絡料金:1件につき550円
(9)お客様の旅行計画作成のための相談	相談料/基本料金:30分2,200円(以降30分毎に2,200円)
(10)旅行日程表の作成	相談料金:1件2,200円
(11)旅行代金見積書の作成	相談料金:1件2,200円
(12)旅行地または運送・宿泊機関等に関する情報提供	相談料金:資料(A4版)1枚につき1,100円
(13)お客様の依頼による出張相談	相談料金:上記(9)~(12)までの5,500円増し

注:【1】上記の旅行業務取扱料金は消費税が含まれています。

【2】お客様のご都合によってご旅行を中止される場合、クーポン券類をお引き渡す前・後にかかわらず、当学園が当該旅行の手配・相談の一部または全部を終了しているときには、これに係る(1)~(13)の旅行業務取扱料金を申し受けます。

【3】(1)(3)(6)(7)「運送機関等」とは、航空・JRおよび私鉄・バス・フェリー等のことをいいます。

【4】変更・取消のお申し出は、お申込店の営業時間内のみお引き受けいたします。

【5】(6)(7)の変更・取消に係る旅行業務取扱料金は、宿泊機関・運送機関が定める取消料・払戻手数料等(別表)とは別に申し受けます。

【6】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。

## 4. ご旅行代金

(1)ご旅行代金は、ご旅行開始前の当学園が定める期日までにお支払いいただきます。

(2)当学園は、契約の締結された後であっても、運送・宿泊機関等の運賃・料金が改定、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においては、当該旅行代金を変更することがあります。

## 5. 旅行契約内容の変更

お客様から契約内容の変更があったときには、当学園は可能な限りお客様の求めに応じます。この場合、当学園は旅行代金を変更することがあります。また、次の料金を申し受けます。

(1)変更のために運送・宿泊機関等に支払う取消料・違約料(すでに航空券を発行している場合の払戻手数料を含みます。)

(2)当学園所定の変更手数料

## 6. 旅行契約の解除

(1)お客様が旅行契約を解除するときは、以下の料金を申し受けます。

- ①「別表」に掲げる旅行業務取扱料金
- ②お客様がすでに受けた旅行サービスにかかる費用
- ③お客様がまだ受けていない旅行サービスにかかる取消料・違約料その他旅行サービス提供機関に払う費用
- ④前③の旅行サービスの手配の取消に係わる取消料

(2)お客様が暴力団員、暴力団関係者、その他反社会的勢力であると判明したときや、当学園に対して暴力的又は不当な要求行為、脅迫的な言動や暴力を用いる行為などを行った場合、また風説を流布し、偽計や威力を用いて当学園の信用を棄損又は業務を妨害する行為などを行った場合は、当学園は旅行契約を解除することがあります。このときは、6(1)に規定されている料金を申し受けます。

## 7. 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込んだ旅行契約については、以下により取り扱います。

(1)当学園は、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)当学園は、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。

(3)契約責任者は、契約締結後当学園が定める日までに構成員の名簿を提出していただきます。契約責任者は、第9項による第三者提供が行われることについて、構成者本人の同意を得るものとします。

(4)契約責任者が団体・グループに同行しない場合、旅行開始後は、予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。

(5)当学園は、契約責任者から構成員の変更の申し出があった場合は可能な限りこれに応じます。構成員の変更によって生じる旅行費用の増減は構成者に帰属するものとします。

(6)旅行の運営はお客様ご自身で行なっていただきますが、当学園は、契約責任者の求めにより所定の添乗サービス料金を申し受けたくて、添乗サービスを提供します。添乗員のサービス内容は、原則としてあらかじめ定められた旅行日程上、団体・グループ行動を行うために必要な業務とします。添乗員は契約責任者の指示を受け当該業務を行います。また、添乗員の業務時間帯は、原則として8時から20時までとします。

## 8.当学園の責任と損害賠償・免責事項

### 【手配旅行】

#### (1)当学園の責任と損害賠償

当学園は旅行契約の履行にあたって、当学園または当学園の手配代行者が故意または過失によってお客様に損害を与えた場合、その損害を賠償いたします。但し、損害発生の翌日から起算して2年以内にお申出があった場合に限りです。また、手荷物について生じた損害については、損害発生の翌日から起算して14日以内に当学園に対してご通知いただいた場合に、旅行者1名につき15万円を限度(当学園に故意又は重大な過失がある場合を除きます)として賠償いたします。

#### (2)免責事項

当学園は、例えば次のような事由によりお客様が損害を被った場合は、前項の賠償の責任を負いません。

- ア. 天災地変、戦乱、暴動、官公署の命令、火災、運送・宿泊機関等のサービス提供の中止による損害。      イ. 食中毒      ウ. お客様ご自身の故意または過失による損害  
エ. その他の当学園又は当学園の手配代行者の関与し得ない事由による損害

#### (3)お客様の責任

お客様の故意または過失によって当学園が損害を被った場合、当学園はお客様より損害賠償を申し受けます。

### 【旅行相談】

#### (1)当学園の責任及び免責

・契約の履行にあたって当学園の故意又は過失により旅行者に損害を与えたときは、その損害を賠償いたします。但し、発生の翌日から起算して6ヵ月以内に通知があった場合に限りです。  
・当学園は、当学園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学園は責任を負うものではありません。

## 9.個人情報の取扱いについて

(1)当学園は、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。お客様が当学園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提供いただけない場合であって、お客様との連絡、あるいは旅行サービスの手配及びそれらのサービスの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「受託販売欄」に記載された(総合)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。

(2)当学園は、前号により取得した個人情報について、お客様との間の連絡のために利用させていただくほか、お客様がお申し込みいただいた旅行において旅行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き並びに旅行先の土産品店で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・宿泊機関等及び保険会社、手配代行者並びに土産品店に対し、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、当学園では、【1】当学園及び当学園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ご提供のお願い 【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。

お申込みいただく際には、これらの個人情報の提供についてお客様に同意いただくものとします。

(3)当学園は、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お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学園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学園ら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。

(4)当学園は、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う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。

(5)当学園は、当学園が保有するお客様の個人データのうち、氏名、住所、電話番号又はメールアドレス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、当学園グループ団体との間で、共同して利用させていただきます。当学園グループ団体は、それぞれの団体の営業案内、お客様のお申込みの簡素化、催し物内容等のご案内、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ことがあります。なお、お客様の個人データの開示・訂正・削除のお申出窓口、お客様の個人データを共同利用する当学園グループ団体の名称及び個人データの管理を行っている当学園グループ団体については、広島 YMCA のホームページをご参照ください。

**別表** 運送機関・宿泊施設の取消料・払戻手数料 ※取消・変更は、お申込み営業所の受付時間内にお受けします。

#### 1.JR

きっぷの種類	払いもどしの条件	手数料
乗車券、回数券(普通・グリーン)、急行券、自由席特急券、特定特急券、自由席グリーン券	使用開始前まで有効期間内 (前売りの乗車券類については有効期間の開始日前を含みます)	220円
立席特急券	出発時刻まで	220円
指定席特急券・指定席グリーン券・寝台券・指定席券	列車出発日の2日前まで	340円
	出発日の前日から出発時刻まで	30%(最低340円)

注:【1】割引きっぷは、個別に手数料を定めてあります。係員にお尋ねください。 【2】バス乗車券の払戻手数料については、係員にお尋ねください。

【3】普通乗車券は、未使用の営業キロが100キロを超える場合、旅行開始後であっても有効期間内であれば、払いもどすことができます。(ただし条件があります)その他、詳しくは係員にお尋ねください。

#### 2.航空(払戻しは航空券と引換えに有効期間および有効期間満了日の翌日から起算して10日以内に限り行います。)

・航空券を払戻す場合、1枚につき440円(消費税込)の払戻手数料を申し受けます。

・座席予約済の航空券を払戻す場合、取消時刻により、各航空会社の定めた約款、規定による払戻手数料および取消手数料を申し受けます。詳しくは係員にお尋ね下さい。

注:【1】一部、割引運賃については別途定められています。詳しくは係員にお尋ねください。

#### 3.JR・航空以外の運送機関(私鉄・バス・フェリー等)

取消料は、各運輸機関の約款・規定によります。(取消料には消費税が含まれています) 払戻しは、発行日または利用日より1ヶ月以内に限りお取扱いします。

原則本券を購入された販売店にお申し出下さい。(券面に指示された運送機関の約款に別段の定めがある場合を除く)

#### 4.宿泊

(1)お申し込みを取消された場合は、所定の取消料を申し受けます。宿泊確認証等をお持ちの場合、旅行代金から取消料と旅行業務取消料を引いた残額を、払戻いたします。

(2)払戻しは、発行日またはご利用日より1ヶ月以内に限り、宿泊確認証発行支店にてお取扱いします。

(3)取消料は宿泊施設によって異なります。詳しくは係員にお尋ねください。

#### 宿泊料金についてのご案内

当学園では、宿泊料金を諸税の取扱いにより下記の区分で取扱っております。お買い求めの際、書面記載内容をご確認ください。

(1)宿泊確認証等の金額欄に(税・サービス料等含)とある場合、金額には基本宿泊料とサービス料のほか、これらに対する消費税が含まれており、その内訳が記事欄に明示されています。その他の税(例:入湯税・宿泊税)がある場合は現地宿泊施設にてお支払いください。

(2)宿泊確認証等の金額欄に(諸税別・サービス料等含)とある場合、金額には基本宿泊料とサービス料のみが含まれています。諸税(消費税・入湯税等)は、現地宿泊施設にてお支払いください。

#### 取消料についてのご案内

(1)取消料は各宿泊施設により異なります。(下記は取消料の一例です。下記取消料率は「諸税別・サービス料等含」の宿泊料金に対して適用します。)

予約人数	取消日			
	宿泊日	前日	2~5日前	6日前
5名まで	100%	80%	50%	取消料無し

※ご予約人数が6名以上の場合の取消料規定は、別途ご案内いたします。

(2)各宿泊施設のキャンセル規定により、取消料が上記表と異なる場合は、別途ご案内いたします。

(3)同一旅館、ホテルに連泊の場合は、1泊目の宿泊料金を基準として取消料を適用します。

(4)払戻しは、発行日または利用日より1ヶ月以内に限りお取扱いします。

観光庁長官登録旅行業第1331号 (社)日本旅行業協会正会員  
学校法人広島YMCA学園 YMCAエデュケーショナルトラベル  
〒731-8523 広島市中区八丁堀7-11 TEL:082-222-3003  
営業時間 10:00-17:30(土日祝日及び年末年始、盆休業日を除く)  
総合旅行業務取扱管理者 神野 美紀