

# 国内募集型企画旅行取引条件説明書面

(旅行業法第12条の4による旅行取引条件説明書面)

## 1. 募集型企画旅行契約

- この旅行は、(一財)神戸観光局(兵庫県神戸市中央区御幸通6丁目1番12号三宮ビル東館9階 兵庫県知事登録旅行業第3-714号、以下「当社」といいます。)が企画する旅行であり、この旅行に参加されるお客さまは当社と募集型企画旅行契約(以下「旅行契約」といいます。)を締結することになります。
- 当社はお客さまが当社の定める旅行日程に従って運送・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し、旅程を管理することを引き受けます。当社は、自ら旅行サービスの提供をするものではありません。
- 契約の内容・条件は、コースごとに記載されている条件のほか、本旅行条件書面、別途出発前にお渡しする確定書面および当社旅行予約款(募集型企画契約の部)によります。

## 2. お申し込み

- 当社企画による参加申込をしようとするお客様(以下「参加希望者」といいます)は、プログラムの名称、実施日、お客様のお名前、連絡先、その他の事項を通知しなければなりません。
- 当社が、参加希望者の代表者に対し契約の締結を承諾する旨の通知を発し、かつ同通知に記載された支払期限までに参加希望者からの旅行参加代金(消費税込み)が着金した時に、当社と参加希望者(一つの申込みで複数の参加希望者がある場合はその全員)との間に旅行参加申込契約は成立するものとします。なお、上記支払期限経過後に旅行参加代金の支払いがなされた場合は、旅行の参加申込契約は成立せず、当社は、当該参加希望者の返金請求があった場合、当該参加希望者から送金された旅行参加代金から振込費用等を控除した金額を無利息で返金するものとします。
- 当社は、参加希望者の代表者に対し、契約の締結を承諾する旨を通知する証として旅行参加に関する予約確認書を送付します。
- a. 高齢の方、b. 身体に障害をお持ちの方、c. 健康を害している方、d. 妊娠中の方、e. 補助犬使用者の方その他特別な配慮を必要とする方は、その旨お申し出ください。当社は可能な範囲内でこれに応じます。なお、お客さまのお申し出に基づき、当社がお客さまのために講じた特別な措置に要する費用はお客さまの負担とします。
- 当社は電話、インターネットによる旅行の参加申込契約の予約を受け付けます。

## 3. 契約締結の拒否

当社は、次に掲げる場合において、募集型企画旅行契約の締結に応じないことがあります。

- 当社の業務上の都合があるとき。
- 通信契約を締結しようとする場合であって、お客さまがお持ちのクレジットカードが無効である等、旅行代金に係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。
- お客さまが他の旅行者に迷惑を及ぼし、または団体行動の円滑な実施を妨げるおそれがあるとき。

## 4. 契約の成立時期

- 旅行契約は郵便またはファクシミリでお申込みの場合は、お申込書の提出と旅行参加代金のお支払後、当社がお客さまとの旅行契約の承諾をしたとき、また、電話によるお申込みの場合は、本項(2)によりお申込書とお申込金を当社が受領したときに成立いたします。
- 当社の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、「会員の署名なくして旅行代金や取消料等の支払いを受ける」こと(以下「通信契約」といいます。)を条件に旅行のお申込みを受けた場合には、当社が契約の締結を承諾する旨の通知を発したときに成立するものとします。ただし、当該契約においてインターネットなどの通信機器を用いて承諾通知を発する場合は、当該通知が会員に到達したときに、契約が成立するものとします。また、申込み時には「会員番号」、「カードの有効期限」等をお知らせいたします。
- 「カード利用日」とは、旅行代金等の支払いまたは払戻債務を履行すべき日をいいます。旅行代金のカード利用日を「契約の成立日」とします。(ただし、成立日が旅行開始前日から22日目に当たる日より前の場合は「22日目(休業日にあたる場合は翌営業日)」とします)また、取消料のカード利用日は契約解除依頼日(解約の申し出が旅行代金のカード利用日以降の場合は、お申し出翌日から7日間以内をカード利用日として払い戻します。)となります。
- 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お支払いができない場合、当社は通信契約を解除し、第12項の取消料と同額の違約料を申し受けます。ただし、当社が別途指定する日までに現金などにより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。
- 受託旅行業者により当該取扱ができない場合があります。

## 5. 旅行代金とその支払い時期

- お客さまは、旅行開始日までの契約書面に記載する期日までに、当社に対し、契約書面に記載する金額の旅行代金を支払わなければなりません。
- 通信契約を締結したときは、当社は、提携会社のカードにより所定の伝票へのお客さまの署名なくして契約書面に記載する金額の旅行代金の支払いを受けます。また、カード利用日は旅行契約成立日となります。

## 6. 追加代金

追加代金とは、①航空会社の選択、②航空便の選択、③航空機の等級の選択、④宿泊ホテル指定の選択、⑤1人部屋追加代金、⑥延泊による宿泊代金、⑦平日・休前日の選択⑧出発・帰着曜日の選択等により追加する代金の他、募集広告内で「〇〇追加代金」と表示したものをいいます。

## 7. 基準旅行代金

申込金、取消料、変更補償金の計算の基準となる旅行代金は、追加旅行代金を含めた代金をいいます。

## 8. 旅行代金に含まれるもの

旅行日程に明示した運送機関の運賃・料金(注釈のないかぎり普通席)(この運賃・料金には、運送機関の課す付加運賃・料金(原価の水準の異常な変動に対応するため、一定の期間および一定の条件下に限りあらゆる旅行者に一律に課されるもの)に限ります。以下同様とします。)を含みません。)、宿泊費、食事代、消費税等の諸税および特に明示したその他の費用等(宿泊税の対象となる場合の宿泊税を含む)、添乗員同行コースの同行費用。上記費用はお客さまのご都合により、一部利用されなくても払い戻しはいたしません。

## 9. 旅行代金に含まれないもの

旅行日程に含まれない交通費等の諸費用、旅行中の個人的性質の諸費用(お客さまご自身の電話料その他通信料、ホテルでの小物代、追加飲食料、運送機関の定める有料手荷物料、心付等)、運送機関の課す付加運賃・料金、オプションプラン(別途使用料)の代金等、ご自宅から集合・解散地点までの交通費・宿泊費、日本国内の空港施設使用料等。(ただし、空港施設使用料等を含んでいることを明示したコースを除きます。)

	区間	付加運賃・料金金額
燃油サーチャージ	—	円
	—	円

	該当空港	使用料
空港使用料	空港	円
	空港	円

## 10. 添乗員

添乗員は同行いたしません。原則として現地係員が同行いたします。

## 11. 旅行契約内容・代金の変更

- 当社は天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等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の当社の関与できない事由が生じた場合、契約内容を変更することがあります。またその変更に伴い旅行代金を変更することがあります。著しい経済情勢の変動により通常予想される程度を大幅に越えて利用する運送機関の運賃・料金の改定があった場合は旅行代金を変更することがあります。増額の場合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知らせします。
- 奇数人数でお申込みの場合に一人部屋を利用するお客さまから一人部屋追加代金を申し受けたとした旅行にあって、複数で申し込んだお客さまの一方が契約を解除したために他のお客さまが一人部屋となったときは、契約を解除したお客さまから取消料を申し受けるほか、一人部屋を利用するお客さまから一人部屋追加代金を申し受けます。

## 12. 取消料

契約成立後、お客さまの都合により契約を解除される場合、または旅行代金が所定の期日までにお支払いがなく当社が契約を解除した場合、旅行代金に対して一人さまにつき次の料率で取消料または同額の違約料をいただきます。なお、複数人数のご参加で、一部のお客さまが契約を解除される場合は、契約を解除されたお客さまから下記の取消料をいただくほか、ご参加のお客さまから運送・宿泊機関等の(1台・1室あたりの)ご利用人数の変更に對する差額代金を申し受ける場合があります。

<取消料>

	区 分	取消料(お一人さま)
旅行開始日の前日	①21日前までに解除の場合	無料
	②20日前～8日前(日帰り旅行にあっては10日前～)解除の場合(③～⑥に掲げる場合を除く)	旅行代金の20%以内
	③7日～2日前に解除の場合(④～⑥に掲げる場合を除く)	旅行代金の30%以内
④旅行開始日前日に解除の場合	旅行代金の40%以内	
⑤旅行開始日当日の解除(⑥に掲げる場合を除く)	旅行代金の50%以内	
⑥旅行開始後の解除または無連絡不参加の場合	旅行代金の100%以内	

※取消し日はお客様が当社の営業日、営業時間内にお申し出いただいた時を基準とします。  
※出発日・コース等の変更、また、当社の責任とならないローン、渡航手続き等の事由によるお取消しの場合も上記取消料の対象となります。

※取消料の対象となる旅行代金とは表記の旅行代金に「6. 追加代金」を加えた合計額です。  
※オプションプランおよび宿泊等各種追加料金も上記料率による取消料が利用日を基準として別途適用されます。ただし旅行開始後の取消料は100%となります。

## 13. 取消料のかからない場合(お客さまによる旅行契約の解除)

下記の場合は取消料をいたしません。(一部例示)

- ①旅行契約内容に以下に例示するような重要な変更が行われたとき。
  - 旅行開始日または終了日の変更
  - 入場する観光地、観光施設、その他の旅行の目的地の変更
  - 運送機関の種類または会社名の変更
  - 運送機関の「設備および等級」のより低いものへの変更
  - 本邦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
  - 宿泊機関の種類または名称の変更
  - 宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他の客室の条件の変更
- ②旅行代金が増額された場合。
- ③当社が確定書面を表記の日までに交付しない場合。
- ④当社の責に帰すべき事由により、当初の旅行日程通りの実施が不可能となったとき。

## 14. 当社による旅行契約の解除

次の場合当社は旅行契約を解除することがあります。(一部例示)

- 旅行代金を期日までにお支払いいただけないとき。
- 申込条件の不適合。
- 病気、団体行動への支障その他により旅行の円滑な実施が不可能となったとき。

## 15. 当社の責任と免責

当社は当社または手配代行者がお客さまに損害を与えたときは損害を賠償いたします。お荷物に係る賠償限度額は1人15万円(ただし、当社に故意または重大な過失がある場合はこの限りではありません。)また次のような場合は原則として責任を負いません。お客さまが天災地変、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の当社または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。

## 16. 特別補償

当社はお客さまが当旅行参加中に、急激かつ偶然な外来の事故により生命、身体または手荷物に被った一定の損害について、旅行予約款特別補償規程により、死亡補償金として1,500万円、入院見舞金として入院日数により2万円～20万円、通院見舞金として通院日数により1万円～5万円、携行品にかかる損害補償金(15万円を限度。ただし、一泊または一泊一泊について補償限度は10万円。)を支払います。ただし、旅行日程において、当社の手配による旅行サービスの提供が一切行なわれない旨が明示された日については、当該日にお客さまが被った損害について補償金が支払われない旨を明示した場合に限り、「当旅行参加中」とはいたしません。

## 17. 旅程保証

旅行日程に下表に掲げる変更が行われた場合は、旅行業約款(募集型企画旅行契約の部)の規定によりその変更の内容に応じて旅行代金に下表に定める率を乗じた額の変更補償金を支払います。ただし、一旅行契約について支払われる変更補償金の額は、旅行代金の15%を限度とします。また、一旅行契約についての変更補償金の額が1,000円未満の場合は、変更補償金は支払いません。変更補償金の算定基礎となる旅行代金とは、表記の旅行代金に「6. 追加代金」を加えた合計額です。

変更補償金の支払いが必要となる変更	一件あたりの率(%)	
	旅行開始前	旅行開始後
1. 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%
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。)その他の旅行の目的地の変更	1.0%	2.0%
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(変更後の等級および設備のより低い料金の合計額が契約書面に記載した等級および設備のそれを下回った場合に限りです。)	1.0%	2.0%
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	1.0%	2.0%
5. 契約書面に記載した本邦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	1.0%	2.0%
6. 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%	1.0%
7. 契約書面に記載した宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他の客室の条件の変更	1.0%	2.0%
8. 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%

## 18. お客さまの責任

お客さまの故意または過失により当社が損害を被ったときは、当該お客さまは損害を賠償しなければなりません。お客さま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。お客さまは、旅行開始後に、契約書面に記載された旅行サービスにおいて、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申し出なければなりません。

## 19. お客さまの交替

- お客さまは当社の承諾を得て、契約上の地位を別の方に譲渡することができます。ただし、この場合、当社所定のお申込書を記入の上、交替に要する所定の金額の手数料とともに提出いただきます。
- 前項の契約上の地位の譲渡は、当社の承諾があったときに効力を生じます。以降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継承することとなります。なお当社は交替をお断りすることがあります。

## 20. お買い物案内について

お客さまの便宜をはかるため、観光中・送迎中にお土産店にご案内することがあります。当社では、お店の選定には、万全を期しておりますが、購入の際には、お客さまご自身の責任でご購入ください。当社では賞品の向寒や返品等のお手伝いはしかねますのでトラブルが生じないように商品の確認およびレシートの受け取りなどを必ず行ってください。

## 21. 事故等のお申し出について

旅行中に、事故などが生じた場合は、ただちに確定書面でお知らせする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。)

## 22. 個人情報の取扱いについて

- 当社および「お問い合わせ・お申し込み」欄記載の当社の旅行者代理業者または受託旅行者(以下「販売店」といいます。)は、旅行申込みの際に提出された申込書に記載された個人情報について、お客さまとの間の連絡のために利用させていただくほか、お客さまがお申し込みいただいた旅行において、運送・宿泊機関等(主な運送・宿泊機関等については、各スケジュール表に記載されています。)その他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(以下「手配等」といいます。)に必要な範囲内で利用させていただきます。
- 当社は、お申込みいただいた旅行の手配等のために必要な範囲内において、運送・宿泊機関等その他に対して、お客さまの個人情報を、あらかじめ電子的方法等で送付することによって提供いたします。
- 当社は、旅行先でのお客さまのお買い物等の便宜のため、当社の保有するお客さまの個人データを土産物店等に提供することがあります。この場合、お客さまの氏名、住所および搭乗される航空便名等に係る個人データを、あらかじめ電子的方法等で送付することによって提供いたします。  
なお、これらの事業者への個人データの提供の停止を希望される場合は、「お問い合わせ・お申し込み」欄記載の販売店または当社宛に出発前までにお申出ください。
- 当社および販売店は、お客さまの個人データのうち、氏名、住所、電話番号またはメールアドレスなどのお客さま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、①旅行参加後のご意見やご感想の提供のお願い、②アンケートのお願い、③特典サービスの提供、④旅行商品やサービスのご案内、⑤お客さまにとって有用と思われる提携先企業等の商品やサービス、キャンペーンのご案内、⑥統計資料の作成のために、利用させていただくことがあります。なお、この利用については、お客さまのお申出により停止することができます。
- 当社の個人情報の取扱いの詳細については、当社ホームページ(<https://www.feel-kobe.jp/privacy-2/>)をご参照ください。

## 23. 通信契約

- 当社は、当社ら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)より所定の依頼への「会員の署名なくして旅行代金や取消料等の支払いを受ける」ことを条件に「電話、ファクシミリその他の通信手段による旅行のお申し込み」を受けることがあります(以上を「通信契約」といいます。なお、受託旅行者により当該取扱ができない場合や取扱できるカードの種類に制約がある場合があります)。
- 通信契約による旅行条件は、通常の旅行条件とは以下の点で異なります。①「カード利用日」とは会員および当社が契約に基づく旅行代金等の支払いまたは払戻債務を履行すべき日をいいます。②通信契約のお申し込みの際に、会員は募集型企画旅行の名称、出発日に加えて、カード名、会員番号、カード有効期限等を当社に通知していただきます。③通信契約は、当社らが通信契約の締結を承諾する旨を電話・郵便で通知する場合は当社らがその通知を発送した時に成立し、当社らがe-mail等の電子承諾通知による方法で通知する場合はその通知がお客さまに到達したときに成立するものとします。④通信契約を締結したお客さまに払い戻すべき金額が生じたときは、当社は、提携会社のカード会員規約に従って払い戻しいたします。⑤通信契約を締結したお客さまの有するクレジットカードが無効になる等、お客さまが旅行代金等に係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、当社は通信契約を解除し、第12項の取消料と同額の違約料を申し受けます。

## 24. ご注意

- お客さまのご都合による便変更、延泊等の旅程変更および未使用分の払い戻しはできません。当社の責に帰すべき事由によらず航空便にお乗り遅れの場合は別途、航空券のご購入が必要となり、航空券引換証の払い戻しもできません。
  - 天候等不可抗力により航空機・バス等運送機関のサービスが中止または遅延となり、行程の変更や日程の変更が生じた場合の宿泊費・交通費・航空券代等はお客さまのご負担となります。
- ◎当社はいかなる場合でも旅行の再実施はいたしません。

## 25. 募集型企画旅行契約約款について

この条件に定めのない事項は当社旅行業約款(募集型企画旅行契約の部)によります。当社旅行業約款をご希望の方は、当社にご請求ください。当社旅行業約款は、当社ホームページ(<https://www.feel-kobe.jp/privacy-2/>)からもご覧いただけます。

### ~~国内旅行総合保険加入のすすめ~~

病気、けがをした場合には多額の治療費、移送費等がかかることがあります。また、事故の場合、加害者への賠償金請求や賠償金回収が困難な場合があります。これらの治療費、移送費、また死亡・後遺障害等を担保するため、お客さまご自身で充分な額の国内旅行総合保険に加入されることをお勧めします。国内旅行総合保険については、当社あるいは販売店の係員にお問い合わせください。

お客さまが酒類・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が別途課せられます。

### 旅行企画・実施

一般財団法人 神戸観光局

兵庫県知事登録旅行業第 3-714 号

(一社) 全国旅行業協会正会員

兵庫県神戸市中央区御幸通 6 丁目 1 番 12 号三宮ビル東館 9 階

TEL: 078-262-1916

総合旅行業務取扱管理者 松村耕一

### お問い合わせ・お申し込み

一般財団法人 神戸観光局

兵庫県神戸市中央区御幸通 6 丁目 1 番 12 号三宮ビル東館 9 階

TEL: 078-262-1916 (受付時間 9:00~18:00)

※土・日・祝日・12/29~1/4 を除く

旅行業務取扱管理者とは、お客さまの旅行を取り扱う店舗での取引の責任者です。このご旅行の契約に関し、担当者からの説明にご不明な点がございましたら遠慮なく旅行業務取扱管理者にご質問ください。