

後日お渡しする企画書面（ご旅程表含む）、及びこの書面は旅行業法第 12 条の 4 によ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

「受注型企画旅行契約」（以下「契約」といいます）とは、株式会社阪急交通社[観光庁長官登録旅行業第 1847 号]（以下「当社」といいます）が、お客様の依頼により、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等サービスの内容並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、これにより旅行を実施する旅行契約をいいます。

### 2. 旅行契約の申し込み

- (1) 当社が、お客様に交付した企画の内容に関し契約を申込みとするお客様は、当社所定の申込書に所定の事項を記入の上、当社が別に定める金額の申込金とともに当社に提出していただきます。
- (2) 当社と通信契約を締結しようとするお客様は、前項の規定にかかわらず、会員番号を当社に通知しなければなりません。
- (3) 当社は、団体・グループを構成する旅行者の代表としての契約責任者から旅行申し込みがあった場合、契約の締結及び解除等に関する一切の代理権を契約責任者が有しているものとみなします。
- (4) 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提出しなければなりません。
- (5) 当社は、契約責任者が構成者に対して現に負い、又は将来負うことが予測される債務又は義務については、何らの責任を負うものではありません。
- (6) 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. 申し込み条件

- (1) お申し込み時点で未成年の方は、当社が別途定めた条件に該当する場合を除き、親権者の同意書が必要となります。また、旅行開始時点で 15 歳未満の方は保護者の同行が必要です。さらに、未成年者同士のお申し込み・参加につきましてはお断りする場合があります。
- (2) 特別の条件を定めた旅行については性別、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は、お申し込みをお断りすることがあります。
- (3) 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 12 歳未満の方は、子供代金となります。また、航空機利用コースの満 3 歳以上 6 歳未満の方は、幼児代金となります。いずれも旅行開始日当日を基準とします。
- (4) 心身に障がいのある方（耳の不自由な方、目の不自由な方、歩行が不自由な方、補助犬をお連れの方など）、現在健康を損なわれている方（血圧異常、心臓病、慢性疾患、食物アレルギー、動物アレルギーなど）、妊娠中の方、妊娠の可能性のある方、その他特別な配慮が必要とされる方は、その旨を旅行のお申し込み時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。お客様の状況及び旅行中に必要とされる措置については、あらかじめ当社よりお伺いさせていただきます（旅行契約の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）。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た特別な措置に要する費用はお客様の負担となります。当社は現地事情や利用機関などの状況を踏まえて旅行が安全かつ円滑に実施するために、介助される方又は同伴される方の同行、公的機関や利用機関の求めによる医師の診断書や所定の書類の提出、コースの一部について内容を変更することなどを条件とさせていただく場合があります。また、お客様からお申し出いただいた措置について手配ができない場合は、旅行契約のお申し込みをお断りする、あるいは旅行契約を解除させていただく場合があります。
- (5) お客様がご旅行中に疾病、傷病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する場合は、当社は旅行の円滑な実施を図るため必要な措置をとる場合があります。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。
- (6) お客様のご都合による別行動は原則としてできません。ただし、コースにより別途条件でお受けすることがあります。また、お客様のご都合により旅行の行程から離脱される場合は、事前にその旨および復帰の有無、復帰の予定日時等の連絡が必要です。
- (7) お客様がホテル、観光地等において指定された集合場所、集合時間に無連絡で集合せず、搜索する事態が生じた場合、当社は安全確保の観点から、ご同行者の有無にかかわらず、搜索活動のため各関係機関に必要な措置をとる場合があります。その場合、搜索にかかる経費はお客様負担となります。

### 4. 契約締結の拒否

当社は、次に掲げる場合において、契約の締結に応じないことがあります。

- (1) 当社の業務上の都合があるとき。
- (2) 通信契約を締結しようとする場合であって、お客様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又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。
- (3) お客様が他の旅行者に迷惑を及ぼし、又は団体行動の円滑な実施を妨げるおそれがあるとき。
- (4) お客様が下記の①～③の何れかに該当することが判明したとき
  - ①お客様が暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係者、暴力団関係企業又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

②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又はこれらに準じる行為を行ったとき

③お客様が風説を流布し、偽計を用い若しくは威力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又はこれらに準じる行為を行ったとき

## 5. 契約の成立時期

(1) 契約は、当社が契約の締結を承認し、申込金を受理した時に成立します。申込金は旅行代金、取消料または違約料のそれぞれ一部または全部として取り扱います。

(2) 当社は、契約責任者と契約を締結する場合、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、当該特約書面（引受書等）を交付したときに成立します。

(3) 申込金は、旅行代金、取消料、その他のお客様が当社に支払う金銭の一部に充当します。

(4) 通信契約は、(1)の規定にかかわらず、お客様の申し込みを受けて、当社が該当する申込みを承諾する旨の通知がお客様に到着した時に成立するものとします。

## 6. 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、旅行代金その他旅行条件及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。既にお申し込み時点でこれらをお渡ししている場合はこの限りではありません。契約書面は企画書面（旅行日程表を含む）、本ご旅行条件書、第7項に規定する最終旅行日程表（確定書面）並びに当社旅行業約款（受注型企画旅行契約の部）によります。

(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よります。

## 7. 最終旅行日程表（確定書面）の交付

(1) 契約書面において、確定された旅行日程及び利用予定の宿泊機関及び表示上必要な運送機関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必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日目に当たる日以降に契約の申込み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、これらの確定状況を記載した最終旅行日程表（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い合わせがあったときは、最終旅行日程表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) 最終旅行日程表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、当該最終旅行日程表に記載するところに特定されます。

## 8. 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当社が定める期日までにお支払いください。

(2) 利用する運送機関の運賃・料金が企画書面に記載した基準日において有効な公示されている適用運賃・料金が著しい経済情勢の変化等により、通常想定される程度を大幅に超えて改定された時は、その差額だけ旅行代金を増額又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日に当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又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。

(3) 当社は、運送・宿泊機関等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において、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員が変更となったときは、契約書面に記載したところにより旅行代金の額を変更することがあります。

## 9. お客様の交替

(1) お客様は、当社の承諾を得て、契約上の地位を第三者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の事項を記入のうえ、所定の金額の手数料とともに当社に提出していただきます。

(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第三者は、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ます。

(3) 当社は、旅行サービス提供機関への旅行者名の登録等の事由により交替を承諾できない場合があります。この場合、契約者であるお客様は次項により旅行契約を解除し、契約上の地位を譲受されようとしたお客様は、本条件書の定めるところにより、当社と新たに旅行契約を締結していただきます。

(4) 国内旅行総合保険は、別途保険契約が必要です。

## 10. 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、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、旅行の安全且つ円滑

な実施を図るためやむを得ないときは、お客様にあらかじめ速やかに当該事由が関与し得ないものである理由及び当該事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、旅行契約の内容を変更することがあります。ただし、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。

## 1.1. 旅行契約の解除

### (1) お客様から企画料金又は取消料をいただく場合（お客様の解除権）

- ①お客様は、企画書面記載の企画料金又は取消料をお支払いいただくことにより、旅行契約を解除することができます。なお、「旅行契約の解除期日」は、お客様が当社の営業日・営業時間内に解除する旨をお申出いただき、当社が確認したときを基準とします（お申し出の期日により取消料の額に差額が生じることもありますので当社の営業時間、連絡先等はおお客様ご自身でもお申し込み時点で必ずご確認をお願いします）
- ②当社は本項(1)の①により旅行契約が解除されたときは、既に收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いた額を払い戻します。取消料を申込金でまかなえないときは、その差額を申し受けます
- ③お客様の任意で旅行サービスの一部を受領しなかったとき、または途中離脱された場合は、お客様の権利放棄となり、一切の払い戻しをいたしません。
- ④旅行契約の成立後にコースまたは出発日を変更された場合も、上記の取消料の対象となります。
- ⑤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り消しの場合も、企画書面記載の企画料金又は取消料をお支払いいただきます。
- ⑥当社が運送・宿泊機関等の旅行サービス提供機関に対して支払うべき取消料の金額を企画書面に証憑書類を添付して明示したときは、お客様は明示された取消料をお支払いいただくことにより、旅行契約を解除することができます。

### (2) お客様から企画料金又は取消料をいただかない場合（お客様の解除権）

お客様は次に掲げる場合において、旅行開始前に企画料金又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。

- ①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
  - ア. 旅行開始日又は終了日の変更
  - イ. 入場する観光地、観光施設、その他の旅行の目的地の変更
  - ウ. 運送機関の種類又は会社名の変更
  - エ. 運送機関の「設備及び等級」のより低いものへの変更
  - オ. 本邦内の旅行開始地たる空港又は旅行終了地たる空港の異なる便への変更
  - カ. 本邦内と本邦外との間における直行便の乗継便又は経由便への変更
  - キ. 宿泊機関の種類又は名称の変更
  - ク. 宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他客室条件の変更
- ②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）
- ③公共的機関の発した情報など客観的な情報から天災地変、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るか、又は、不可能となるおそれ極めて大きいとき
- ④当社がお客様に対し、期日までに最終旅行日程表を交付しなかったとき
- ⑤当社の責に帰すべき事由が生じた場合において、契約書面に記載した旅行日程に従った旅行の実施が不可能となったとき
- ⑥旅行開始後において、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又は当社がその旨を告げたときは、(1)の規定にかかわらず、企画料金又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お客様に払い戻します
- ⑦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い、又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ます。）を差し引いたものをお客様に払い戻します

### (3) 当社の解除権

- ①お客様が第 8 項に規定する期日までに旅行代金を支払わないときは、旅行契約を解除することがありますがこの場合、本項(1)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。
- ②次の各 a)～ f) に該当するときは、当社は旅行契約を解除することがあります。
  - a) お客様が当社のあらかじめ明示した性別、年齢、資格、技能その他の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
  - b) お客様が病気、或いは必要な介助者の不在等の第 3 項(4)に記載した事由を含む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おそれがあると認められるとき
  - c) 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認められるとき
  - d) 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) お客様が第 4 項第 4 号①～③の何れかに該当することが判明したとき

- 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、あるいはそのおそれが極めて大きいとき
  - g) 天災地変、戦乱、暴動、官公署の命令、運送・宿泊機関等のサービス提供の中止、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、契約書面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、また不可能となるおそれが極めて大きいとき
- ③当社は、本項①により旅行契約を解除したときは、既に收受している旅行代金（あるいは申込金）から違約料を差し引いた額を払い戻します。また、本項②により旅行契約を解除したときは、既に收受している旅行代金（あるいは申込金）全額を払い戻します。
- ④旅行開始後であっても、当社は、次に掲げる場合においては、お客様に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。
- a) お客様が病気、あるいは必要な介助者の不在等の第3項(5)に記載した事由を含むその他の事由により、旅行の継続が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等の指示に従わない等や、これらの者または同行するほか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) お客様が第4項第4号①～③の何れかに該当することが判明したとき
  - d) 天災地変、戦乱、暴動、官公署の命令、運送・宿泊機関等のサービス提供の中止、その他の当社の関与し得ない事由が生じた場合であって、旅行の継続が不可能となったとき
- ⑤解除の効果および払い戻し
- 当社が本項④により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。お客様が既に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。この場合において、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係る費用から当社が当該旅行サービス提供者に既に支払い、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額を払い戻します。
- ⑥本項④の a)、c)により当社が旅行契約を解除したときは、お客様の求めに応じて、お客様が出発地へ戻るために必要な手配をします。なお、これに要する一切の費用は、お客様の負担とします。

## 1.2. 旅行代金の払い戻し時期

- (1) 当社は、第8項(2)、(3)の規定により旅行代金を減額した場合、または第10項および第11項の規定によりお客様もしくは当社が旅行契約を解除した場合で、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っては解除の翌日から起算して7日以内に、旅行代金の減額または旅行開始後の解除による払い戻しにあっては契約書面等に記載した旅行終了日の翌日から起算して30日以内に、お客様に対し当該金額を払い戻します。
- (2) 本項(1)の規定は、第15項（当社の責任および免責事項）または第17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。

## 1.3. 旅程管理

当社は、次に掲げる業務を行い、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ます。ただし、当社が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。

- (1) お客様が旅行中、旅行サービスを受けることができないおそれがあると認められるときは、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。
- (2) 本項(1)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す。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など、契約内容の変更を最小限にとどめるよう努めます。
- (3) 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はお客様負担とし、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なければなりません。

## 1.4. 添乗員等の業務

- (1) 添乗員の同行の有無は契約書面等に明示します。
- (2) 添乗員の同行する旅行にあっては添乗員が、現地添乗員の同行する旅行にあっては現地添乗員が、旅行を安全かつ円滑に実施するための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。
- (3) 添乗員の業務は、原則として、8時から20時までとします。
- (4) 添乗員が同行しないコースはお客様が旅行サービスを受けるために必要なクーポン券をお渡しますので、ご旅行の手続きはお客様ご自身にて行っていただきます。
- (5) 現地添乗員が同行しない区間において、悪天候等によって旅行サービス内容の変更を必要とする事由が生じた場合における代替サービスの手配及び必要な手続きは、お客様ご自身で行っていただきます。
- (6) 一部のコースにおいては、バスガイドとして乗務経験が豊富で、旅程管理業務を行う主任者（添乗員）の資格を有したスタッフが添乗員兼バスガイドとして同行する場合があります。

## 1 5. 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、当社または当社が手配を代行させる者（以下「手配代行者」といいます。）の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します。
- (2) 本項(1)の規定は、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です。
- (3) お客様が次に例示するような当社または当社の手配代行者が管理できない事由により損害を被られたときは、当社は本項(1)の責任を負いません。ただし、当社または当社の手配代行者の故意または過失が証明されたときは、この限りではありません。
  - ア. 天災地変、戦乱、暴動またはこれらのために生じる旅行日程の変更もしくは旅行の中止
  - イ. 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
  - ウ. 官公署の命令、伝染病による隔離またはこれらによって生じる旅行日程の変更、中止
  - 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、スケジュール変更、経路変更またはこれらによって生じる旅行日程の変更もしくは目的地滞在時間の短縮
  - ク. 運送・宿泊機関等の事故、火災または第三者の故意または過失によりお客様が被られた損害
- (4) 荷物について生じた本項(1)の損害については、損害発生の翌日から起算して 14 日以内に当社に対して通知があった場合に限り、その損害を賠償します。ただし、損害額の如何にかかわらず、当社の賠償額はお一人様当たり最高 15 万円まで（当社に故意または重過失がある場合を除く。）とします。

## 1 6. 特別補償

- (1) 当社は、前項に基づく当社の責任が生じるか否かを問わず、お客様が本企画旅行参加中に、急激かつ偶然な外来の事故によって身体に傷害を被られたときは、旅行業約款「特別補償規程」により、死亡補償金・後遺障害補償金(限度額)として 1500 万円、入院見舞金として入院日数により 2 万円～20 万円または通院見舞金として通院日数（3 日以上）により 1 万円～5 万円のいずれかの高い方の金額、携行品に対する損害につきましては損害賠償金(15 万円を限度。ただし、1 個または 1 対についての補償限度は 10 万円)を支払います。ただし、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な旨明示された日については、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ない旨明示した場合に限り、「当該旅行参加中」とはいたしません。また、現金、クレジットカード、貴重品、薬品・化粧品・食料品等の消耗品、撮影済みのフィルム、記録媒体に書かれた原稿等の補償はしません。

※事故による傷害治療費用、病気による死亡・治療費用、賠償責任、救済者費用等は一切適用されません。
- (2) お客様が、旅行中に被られた損害が、お客様の故意、故意の法令違反・法令に違反するサービスの提供の受領、酒酔い運転、疾病、妊娠、出産、早産、流産等のほか、受注型企画旅行に含まれない場合の、自由行動中の山岳登山（ピッケル、アイゼン、ザイル、ハンマー等の登山用具を使用するもの）、リュージュ、ボブスレー、スカイダイビング、ハンググライダー搭乗、超軽量動力機（モーターハンググライダー、マイクロクラフト機、ウルトラライト機等）搭乗、ジャイロプレーン搭乗、その他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および地震、噴火または津波そしてその事由に随伴して生じた事故・秩序の混乱に基づいて生じた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支払いません。ただし、これらの運動が、旅行日程に含まれているときは、この限りではありません。
- (3) 当社が、本項(1)に基づく補償金支払義務と前項による損害賠償義務を重ねて負う場合であっても、一方の義務が履行されたときは、その金額の限度において補償金支払義務、損害賠償義務とも履行されたものとします。

## 1 7. お客様の責任

- (1) お客様の故意又は過失、法令・公序良俗に反する行為、もしくは当社の企画旅行約款の規定を守らなかったことにより当社が損害を被った場合は、当該お客様は損害を賠償しなければなりません。
- (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、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又は旅行サービス提供者にその旨を申出なければなりません。

## 1 8. オプションツアー

- (1) 当社の企画旅行参加中のお客様を対象として、別途の旅行代金を収受して実施する小旅行（以下「オプションツアー」といいます）のうち、当社が企画・実施するオプションツアーに対する第 16 項の特別補償の適用については、主たる旅行契約の一部として取り扱います。
- (2) 当社以外の者が企画・実施するオプションツアーに参加された場合、当社は第 16 項の特別補償規程は適用しますが、それ以外の責任を負いません。

## 1 9. 旅程保証

- (1) 当社は、下表左欄に掲げる契約内容の重要な変更が生じた場合、次の①～③を除き、旅行代金に下表右欄に記載する率を乗じた額の変更補償金を旅行終了日の翌日から起算して 30 日以内に支払います。ただし、当該変更については、当社に第 15 項(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

支払います。

- ①次に掲げる事由による変更の場合は、当社に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（オーバークッキング）が発生したことによる変更の場合は、変更補償金を支払います。
- ア. 旅行日程に支障をもたらす悪天候、天災地変
  - イ. 戦乱
  - ウ. 暴動
  - エ. 官公署の命令
  - オ. 欠航、不通、休業等による運送・宿泊機関等のサービス提供の中止
  - カ. 遅延、不通、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
  - キ. 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
- ②第 10 項および第 11 項の規定に基づき旅行契約が解除されたときの当該解除された部分にかかわる変更の場合、当社に変更補償金を支払いません。
- ③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、当社に変更補償金を支払いません。
- (2) 本項(1)の規定にかかわらず、当社がひとつの旅行契約に基づき支払う変更補償金は、旅行代金に 15%を乗じて得た額を上限とします。また、ひとつの旅行契約に基づき支払う変更補償金の額が 1000 円未満であるときは、当社に変更補償金を支払いません。
- (3) 当社は、お客様が同意された場合、金銭による変更補償金の支払いに替えて、同等価値以上の物品・サービスの提供をする場合があります。
- (4) 当社が、本項(1)の規定に基づき変更補償金を支払った後に、当該変更について第 15 項(1)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、当該変更に係わ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補償金の額と旅行者が返還すべき変更補償金とを相殺した残額を支払います。

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又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又は観光施設（レストランを含みます。）その他の旅行目的地の変更	1.0	2.0
③ 契約書面に記載した運送機関の等級又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より低い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
④ 契約書面に記載した運送機関の種類又は会社名の変更	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又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本邦内と本邦外との間における直行便の乗継地又は経由便への変更（海外旅行のみ）	1.0	2.0
⑦ 契約書面に記載した宿泊機関の種類又は名称の変更（変更後の宿泊機関の等級が契約書面等に記載した宿泊機関の等級を上回った場合を除きます）	1.0	2.0
⑧ 契約書面に記載した宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他の客室条件の変更	1.0	2.0

- 注 1. 最終旅行日程表（確定書面）が交付された場合には、「契約書面」とあるのを「最終旅行日程表」と読み替えうえで、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最終旅行日程表の記載内容との間又は最終旅行日程表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 2. 第③号、第④号に掲げる変更に係る運送機関が宿泊機関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 3. 第④号に掲げる運送機関の会社名の変更については、等級又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 4. 第④号又は第⑦号もしくは第⑧号に掲げる変更が 1 乗車船等又は 1 泊の中で複数生じた場合であっても、1 乗車船等又は 1 泊につき 1 件として取り扱います
- 注 5. 第⑦号の宿泊機関の等級は旅行契約締結の時点で契約書面に記載しているリストもしくは当社ホームページで閲覧できるリストによります
- 注 6. 運送機関の場合 1 乗車船毎に、宿泊機関の場合 1 泊毎に、その他の旅行サービスの場合 1 該当事項毎に 1 件とします

## 20. 旅行条件・旅行代金の基準

本旅行条件と旅行代金の基準日は別途お渡しする企画書面（契約書面の一部）に明示した日となります。

### 21. 事故等のお申出について

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. 個人情報のお取り扱いについて

お客様よりお預かりする個人情報のお取り扱いについては、当資料巻末の「個人情報のお取り扱いについて」をご参照ください。

### 23. 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は、お客様にご負担いただきます。
- (2) お客様のご便宜をはかるため土産物店にご案内することがありますが、お買物に際しては、お客様ご自身の責任で購入していただきます。
- (3) 当社は、いかなる場合も旅行の再実施はいたしません。
- (4) 当社の受注型企画旅行にご参加いただくことにより、航空会社のマイレージサービスを受けられる場合がありますが、同サービスに関するお問合わせ、登録はお客様ご自身で当該航空会社へ行っていただきます。又、利用航空会社の変更によりお客様が受ける予定であった同サービスが受けられなくなった場合、当社は第15項(1)並びに第19項(1)の責任を負いません。
- (5) 契約書面（企画書面（ご旅程表含む）および本ご旅行条件書）等に定めのない事項は当社旅行業約款（受注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、当社へご請求ください。

当社旅行業約款は、当社ホームページ( <http://www.hankyu-travel.com/>)からもご覧になれます。

2020年4月1日



## 個人情報の取扱いについて

当社は、「個人情報の保護に関する法律」並びに「当社個人情報保護方針」に基づき、お客さまの個人情報を以下のようにお取扱い、保護に努めております。

1. 当社の名称	株式会社阪急交通社
2. 個人情報保護管理者	株式会社阪急交通社 CSR 推進課長 連絡先：06-4795-5709
3. 個人情報の利用目的	(1)本人より書面等（ホームページや電子メール等によるものを含む。以下「書面」という）に記載された個人情報を直接取得する場合の利用目的 ①お客様情報 a) お客様との連絡のため b) 運送・宿泊機関等が提供する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 c) 旅行に際しての諸手続き等のため d) 当社の旅行契約上の責任や事故時の費用を担保する保険の手続のため e) 当社及び当社の提携する企業の商品やサービス、各種キャンペーンの案内のため f) 旅行参加後のご意見やご感想の提供のため g) アンケートのお願いのため h) 特典サービスの提供のため i) 統計資料の作成のため ②株主情報 情報公開、配布物の送付、連絡のため ③取引先情報 商談及び業務上の諸連絡、受発注業務、請求支払業務のため ④社員情報 社員の人事労務管理、業務管理、健康管理、セキュリティ管理のため

	<p>⑤採用応募者に関する個人情報 採用応募者への連絡と当社の採用業務管理のため</p> <p>(2) 本人より書面以外で直接個人情報を取得する際の利用目的</p> <p>①お客様情報（通話記録）問い合わせ及び旅行の予約内容等を確認するうえで通話を記録し、上記 a)～c)のため</p>
<p>4. 個人情報の第三者提供</p>	<p>(1)当社は、お申込みいただいた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必要な範囲内、または当社の旅行契約上の責任、事故時の費用等を担保する保険の手続きに必要な範囲内で、それら運送・宿泊機関、保険会社等および手配代行者に対し、お客様の氏名、性別、年齢、住所、電話番号またはメールアドレス、パスポート番号、クレジットカード番号を電子的方法等で送付することにより提供いたします。</p> <p>(2) )当社は旅行先でのお客様のお買い物時の便宜のため、当社の保有する個人データを免税店・土産物店に対し、お客様の氏名、パスポート番号及び搭乗される航空機便名等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って提供いたします。当社は、上記に掲げる場合の他、次に掲げる場合を除き、お客様の個人情報を第三者に提供することはありません。</p> <p>a) 本人の同意がある場合</p> <p>b) 法令に基づく場合</p> <p>c)人の生命、身体又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な場合</p> <p>d) 公衆衛生の向上又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な場合</p> <p>e) 国の機関もしくは地方公共団体又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</p> <p>f) 業務を円滑に遂行するため、利用目的の達成に必要な範囲内で個人情報の取扱いの全部又は一部を委託する場合</p>
<p>5. 個人情報の委託</p>	<p>当社は事業運営上、お客様により良いサービスを提供するために業務の一部を外部に委託しています。業務委託先に対しては、個人情報を預けることがあります。この場合、個人情報を適切に取り扱っていると認められる委託先を選定し、契約等において個人情報の適正管理・機密保持などによりお客様の個人情報の漏洩防止に必要な事項を取決め、適切な管理を実施させます。</p>
<p>6. 個人情報の開示等の請求</p>	<p>開示対象個人情報とは、体系的に構成した情報の集合物を構成する個人情報であって、当社が、本人から求められる開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止の求めのすべてに応じることができる権限を有するものを指します。</p> <p>(1) 開示対象個人情報の開示</p> <p>当社は、本人から開示対象個人情報の開示を求められたときは、本人に対し、遅滞なく、当該開示対象個人情報を開示します。また、本人が識別される個人情報が存在しないときにその旨をお知らせします。ただし、開示することによって次の a)～c)のいずれかに該当する場合は、開示できない場合がありますが、その際は、本人に遅滞なくその旨を通知し、理由を説明します。</p> <p>a) 本人又は第三者の生命、身体、財産その他の利益を害するおそれがある場合</p> <p>b) 当該事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合</p> <p>c) 法令に違反することとなる場合</p> <p>(2) 開示対象個人情報の訂正、追加又は削除</p> <p>当社は、開示対象個人情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく必要な調査を行い、その結果に基づいて、当該開示対象個人情報の訂正などを行うとともに、訂正などを行った後に、本人に対し、遅滞なく、その旨（訂正などの内容を含む。）を通知します。</p> <p>(3) 開示対象個人情報の利用又は提供の拒否権</p> <p>当社は、本人から当該開示対象個人情報の利用の停止、消去又は第三者への提供の停止を求められた場合は、これに応じます。また、措置を講じた後は、遅滞なくその旨を本人に通知します。ただし、(1)のただし書き a)～c)のいずれかに該当する場合は応じることができませんが、そのときは、本人に遅滞なくその旨を通知するとともに、理由を説明します。</p> <p>(4)利用目的の通知及びその説明</p> <p>(5)個人情報の開示、利用目的の通知・追加・訂正・利用の停止・消去・削除及び第三者への提供の停止の求め先</p> <p>a) 開示等の求めについては、下記各拠点の窓口宛に所定の申請書に必要書面を添付のうえ、ご郵送くださいますようお願い申し上げます。</p>

<受付時間 平日 09:30～17:30 土・日・祝日・年末年始はお休み>

東日本地区 窓口	株式会社阪急交通社 東日本営業本部 お客様相談室
	〒153-8589 東京都目黒区青葉台三丁目 6 番 28 号 住友不動産青葉台タワー 電話：03-6745-5840
中部日本地区 窓口	株式会社阪急交通社 中部日本営業本部 お客様相談室
	〒450-8533 名古屋市中村区名駅二丁目 45 番 14 号 東進名駅ビル 電話：052-563-0410
西日本地区 窓口	株式会社阪急交通社 西日本営業本部 お客様相談室
	〒530-8355 大阪市北区梅田二丁目 5 番 25 号 ハービス OSAKA 電話：06-4795-5832
九州地区 窓口	株式会社阪急交通社 九州営業本部 お客様相談室
	〒810-8589 福岡市中央区渡辺通二丁目 1 番 82 号 電気ビル共創館 電話：092-724-3240

b) 開示等の求めに際して提出が必要な書類

上記各拠点の窓口まで必要書類をご請求下さい。所定の書類をご郵送致します。

- ・個人情報開示申請書および個人情報訂正等依頼書
- ・本人確認のための証明する書類（運転免許証、パスポート等公的機関が発行する証明書類）

c) 代理人による開示等の求め

代理人による開示等の求めを行なう場合には、前項の書類に加えて、代理人確認の書類が必要となります。開示等の求めを請求される際に、代理人による旨をお伝え下さい。

d) 開示等の求めの手数料および徴収方法

個人情報の開示に関して回答する場合のみ手数料 300 円および送料（実費）を申し受けます。小為替証書または相当分の切手を申請書類に同封してください。手数料が不足していた場合にはその旨をご連絡しますが、お支払いいただけない場合には開示等のお求めをお受けできないことをあらかじめご了承下さい。

e) 開示等の求めの回答

申請書類に記載された住所宛に書面により回答を送付いたします。

f) 開示等の求めによって取得する個人情報の取扱い

開示の求めに関して取得した個人情報は、開示等の求めの対応のためにのみ利用いたします。

(6) 個人情報の取扱いに関する苦情の受付窓口 上記(5) a)に同じ

7. お客様の個人情報を利用してお客様にアクセスする場合

お客様の個人情報を利用してお客様にアクセスする場合には、上記 1～6 に示す事項をお客様に通知し、お客様の同意を得ることとします。

ただし、次に示すいずれかに該当する場合は、この限りではありません。

- (1) 上記 1～6 に示す事項を本人に通知し、本人の同意を得ているとき
- (2) 個人情報の取り扱いの全部又は一部を委託された場合であって、当該個人情報をその利用目的の達成に必要な範囲内で取扱うとき
- (3) 合併その他の事由による事業の継承に伴って個人情報が提供され、個人情報を提供する事業者が、すでに上記 1～6 に示す事項を本人に通知し、本人の同意を得ている場合であって、継承前の利用目的の範囲内で当該個人情報を取り扱うとき
- (4) 個人情報が特定の者との間で共同して利用され、共同利用者が上記 1～6 に示す事項を明示又は通知し、本人の同意を得ている場合であって次に示す事項をあらかじめ本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているとき共同して利用すること
  - ・共同して利用される個人情報の項目
  - ・共同して利用する者の範囲
  - ・共同して利用する者の利用目的
  - ・共同して利用する個人情報の管理について責任を有する者の氏名又は名称・取得方法
- (5) 個人情報の取得の状況から利用目的が明らかであると認められる場合、利用目的などを本人に明示、通知又は公表することなく取得した個人情報を利用して、本人にアクセスするとき
- (6) 下記のいずれかに該当する場合

	<p>a) 法令に基づく場合</p> <p>b) 人の生命、身体又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な場合</p> <p>c) 公衆衛生の向上又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な場合</p> <p>d) 国の機関もしくは地方公共団体又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</p>
8. 個人情報を提供されることの任意性について	<p>お客様が当社に個人情報をご提供されることについては、お客様の任意によります。ただし、必要な項目をご提供いただけない場合、各サービス等が適切な状態で提供できない場合があります。</p>
9. 機微な個人情報について	<p>当社は、下記のいずれかの場合に機微な個人情報を取得、利用または提供を行なう場合があります。</p> <p>a) 法令に基づく場合</p> <p>b) 人の生命、身体又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な場合</p> <p>c) 公衆衛生の向上又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な場合</p> <p>d) 国の機関もしくは地方公共団体又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</p> <p>なお、機微な個人情報とは以下のものを示します</p> <p>ア) 思想、信条又は宗教に関する事項</p> <p>イ) 人種、民族、門地、本籍地（所在都道府県に関する情報を除く）、身体・精神障害、犯罪歴その他社会的差別の原因となる事項</p> <p>ウ) 勤労者の団結権、団体交渉その他団体行動の行為に関する事項</p> <p>エ) 集団示威行為への参加、請願権の行使、その他の政治的権利の行使に関する事項</p> <p>オ) 保健医療又は性生活に関する事項</p>
10. ご本人が容易に認識できない方法による取得する場合について	<p>クッキー(Cookies)は、お客さまが当社のサイトに再度訪問された際、より便利に当サイトを閲覧していただくためのものであり、お客さまのプライバシーを侵害するものではなく、またお客様のコンピューターへ悪影響を及ぼすことはありません。また、当社のサイトでは個人情報を入力していただく部分にはすべてSSL(Secure Sockets Layer)のデータ暗号化システムを利用しております。さらに、サイト内における情報の保護にもファイアウォールを設置するなどの方策を採っております。ただし、インターネット通信の性格上、セキュリティを完全に保証するものではありませんので、あらかじめご了承ください。</p>
11. 認定個人情報保護団体について	<p>認定個人情報保護団体とは、個人情報保護法第 47 条に基づき個人情報保護委員会の認定を受けた団体で、対象個人情報の取扱いに関する苦情処理、対象事業者への情報提供等を通じ個人情報の適正な取扱いの確保を目的とする団体です。</p> <p>[当社の商品・サービスに関する問い合わせ先ではございません]</p> <p>一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）個人情報保護苦情相談室 電話：03-5860-7565 フリーダイヤル：0120-700-779</p>