

受注型企画旅行取引条件書

株式会社エスクリ

1.本旅行条件書の意義

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。

2.受注型企画旅行契約

「受注型企画旅行契約」（以下単に「旅行契約」といいます。）とは、当社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。

3.旅行契約の申込み

- (1) 当社が交付した企画の内容に関し、お客様から当該内容で申込み旨の通知を当社が受け、当社からの当該申込みを承諾する旨の通知がお客様に到達した時に契約が成立するものとします。
- (2) 当社は団体・グループを構成するお客様の責任ある代表者（以下「契約責任者」といいます。）から旅行の申込みがあった場合、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。
- (3) 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。
- (4) 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想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。
- (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。
- (6) 身体に障害をお持ちの方、健康を害している方、妊娠中の方、補助犬使用者の方、その他特別な配慮を必要とする方は、その旨お申し出ください。当社は、可能な範囲内これに応じます。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た特別な措置に要する費用はお客様の負担とします。
- (7) (6) の場合、医師の診断書を提出いただく場合、介助者・同伴者の同行などを条件とさせていただく場合、あるいは、参加をお断りさせていただく場合があります。
- (8) お客様がご旅行中に疾病、その他の事由により、医師の診断又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、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、又は書面でそれらを申し出ていただくことがあります。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. 契約の成立時期

お客様が契約を申込み旨の通知をし、当該申込みを当社が承諾する旨の通知がお客様に到達した時に契約が成立するものとします。なお、申込金は不要です。

5. メッセージアプリケーション(LINE 等)またはウェブサイト等インターネット上からの申込み（以下「オンライン申込み」といいます。）により、旅行契約の締結をされるお客様との旅行条件

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。)から、当社所定の伝票へ当該会員の署名がなされることなく、旅行代金のお支払いを受けることを条件にオンライン申込みによって旅行のお申込を受ける場合があります。この場合のお申込みの手順は以下のとおりです。

- (1) オンライン申込みに際し、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。
- (2) オンライン申込みにおける「カード利用日」は、会員及び当社が手配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、前者の場合は契約成立日、後者の場合は契約解除のお申し出のあった日となります。
- (3) お客様がクレジットカードによるお支払いを希望されたにもかかわらず、カード会社より決済できないときは、当社はお申込みをお断りします。

6. 契約締結の拒否

当社は、次に掲げる場合においては、旅行契約の締結に応じないことがあります。

- (1) オンライン申込みにより旅行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、お客様が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。
- (2) 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き。
- (3) 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。
- (4) お客様が当社ら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ずる行為を行ったとき。
- (5) 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らの信用を毀損し若しくは当社らの業務を妨害する行為又はこれらに準ずる行為を行ったとき。
- (6) 当社の業務上の都合があるとき。

7. 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。
- (2) 契約書面を交付した場合において、当社が旅行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。

8. 確定書面

- (1) 契約書面において、確定された旅行日程又は運送若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記載した上で、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い合わせがあったときは、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。

9. 電磁的方法による交付

当社は、企画書面、旅行契約を締結しようとするときにお客様に交付する旅行日程・旅行サービスの内容・旅行代金その他の旅行条件及び当社の責任に関する事項を記載した書面、契約書面又は確定書面の交付に代えて、電磁的方法により当該書面に記載すべき事項（以下この条において「記載事項」といいます。）を提供することができます。なお、本条件書中に「書面」と記載の文言については、すべて本条が適用されます。お客様は、当社からの記載事項の提供が電磁的方法によるものであった場合にも、必ず自己の責任において内容を確認するものとします。

10. お客様の交替

- (1) 当社と契約を締結したお客様は、当社の承諾を得て、契約上の地位を第三者に譲り渡すことができます。この際、当社の定める交替に要する手数料をいただきます。（既に発券している場合、別途再発券に関わる費用を請求する場合があります。）
- (2) 当社は、(1) にかかわらず、利用運送機関・宿泊機関等がお客様の交替に応じない等の理由により、交替をお断りする場合があります。

11. お客様による旅行契約の解除

- (1) お客様から企画料金又は取消料をいただく場合

- ①お客様は、企画書面記載の企画料金又は取消料を支払って、旅行契約を解除することができます。契約解除のお申し出は、営業時間内にお受けします。
- ②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記載の企画料金又は取消料をいただきます。
- (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旅行契約内容に以下に例示するような重要な変更が当社によって行われたとき。
 - a.契約書面に記載した旅行開始日又は終了日の変更
 - b.契約書面に記載した入場する観光地、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
 - c.契約書面に記載した運送機関の「設備及び等級」のより低いものへの変更（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します。）
 - d.契約書面に記載した運送機関の種類又は会社名の変更
 - e.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
 - f.契約書面に記載した宿泊機関の種類又は名称の変更（当社が宿泊機関の等級を定めている場合であって、変更後の宿泊機関の等級が契約書面に記載した宿泊機関の等級を上回った場合を除きます。）
 - g.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
 - 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、又は、不可能となるおそれが極めて大きいとき
 - ④当社がお客様に対し、期日までに確定書面を交付しなかったとき
 - 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。但し、当該事由が当社の責に帰すべき事由によらない場合には、旅行代金のうち旅行サービスを受領することができなくなった部分に係る金額から、当該旅行サービスに対して取消料、違約料その他既に支払い、又はこれから支払わなければならない費用に係る金額を差し引い

たものをお客様に払い戻します。

12. 当社による旅行契約の解除

(1) 旅行開始前

- ①お客様より企画書面に記載する期日までに旅行代金の支払いがないときは、当該期日の翌日においてお客様が契約を解除したものとします。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又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当社は、次に掲げる場合において、お客様に事由を説明して、旅行開始前に旅行契約を解除することがあります。
 - a.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るとき。
 - b.お客様が他の旅行者に迷惑を及ぼし、又は、団体旅行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、当社に対し、合理的な範囲を超える負担を求めたとき。
 - d.スキー等を目的とする旅行における必要な降雪量等の旅行実施条件であって契約締結の際に明示したものが成就しないおそれが極めて大きいとき。
 - e.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、契約書面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、又は不可能となるおそれが極めて大きいとき。
 - f.オンライン申込みに基づく旅行契約を締結した場合であって、お客様の有するクレジットカードが無効になる等、お客様が旅行代金等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くなったとき。
 - g.お客様が第3項(4)乃至(6)に該当することが判明したとき。

(2) 旅行開始後

- ①当社は、次に掲げる場合において、旅行開始後であっても旅行契約を解除することがあります。この場合、旅行代金のうちお客様がいまだ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、当該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を差し引いて払い戻しいたします。
 - a.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その他の者による当社の指示に従わないとき、又はこれらの者、若しくは同行する他のお客様に対する暴行又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.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できない事由が生じた場合において、旅行の継続が不可能になったとき。

d.お客様が第3項(4)乃至(6)に該当することが判明したとき。

②本項(2)①のa又はcの規定により、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のご負担で出発地に戻るために必要な手配を引き受けます。

13.添乗サービス

- (1) 当社は、お客様のご依頼により原則として添乗サービス料金を申し受けたうえで、添乗サービスを提供いたします。なお、添乗サービス料金とは別に、添乗員が同行するために必要な交通費、宿泊費等の実費を別途申し受けます。
- (2) 添乗員の業務は、原則として現地時間の8時から20時とさせていただきます。
- (3) 添乗員が同行しない場合、旅行サービスの提供を受けるための手続きは、お客様ご自身で行っていただく場合があります。

14.当社の責任

- (1) 当社は、当社又は手配代行者の故意又は過失によりお客様に損害を与えた場合、損害を賠償いたします。但し、当該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ときに限ります。
- (2) 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等による旅行サービス提供の中止、官公署の命令その他の当社又は当社の手配代行者の関与し得ない事由によりお客様が損害を被ったときは、当社は本項(1)の場合を除き、その損害を賠償する責任を負うものではありません。
- (3) 当社は、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、当社に対して通知があったときに限り、お客様1名につき15万円を限度（当社に故意又は重大な過失がある場合を除きます。）として賠償します。

15.特別補償

- (1) 当社は、お客様が当旅行参加中に、急激かつ偶然な外来の事故により、その身体又は手荷物上に被った一定の損害について、当社旅行業約款特別補償規程(<https://travel.escrit.jp/agreement/pdf/terms.pdf>)により、以下の金額の範囲において、補償金又は見舞金を支払います。但し、特別補償規定第2章の事由による場合は、補償金等は支払いません。

(国内)

- ・死亡補償金：1500万円

- ・入院見舞金：2～20 万円
 - ・通院見舞金：1～5 万円
 - ・携行品損害補償金：お客様 1 名につき～15 万円
- （但し、補償対象品 1 個又は 1 対あたり 10 万円を限度とします。）

（海外）

- ・死亡補償金：2500 万円
 - ・入院見舞金：4～40 万円
 - ・通院見舞金：2～10 万円
 - ・携行品損害補償金：お客様 1 名につき～15 万円
- （但し、補償対象品 1 個又は 1 対あたり 10 万円を限度とします。）

- (2) 当該旅行日程において、お客様が当社の手配に係る旅行サービスの提供を一切受けない日（旅行地の標準時によります。）が定められている場合において、その旨及び当該日に生じた事故による生命、身体又は手荷物の損害については、補償金及び見舞金の支払が行われない旨について契約書面に明示したときは、当該日は「旅行参加中」とはいたしません。

16.旅程保証

- (1) 旅行日程に下表に掲げる変更が運送・宿泊機関等が当該旅行サービスの提供を行っ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等によって行われた場合は、当社旅行業約款（受注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。但し、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、変更補償金を支払いません。尚、当社以外の旅行会社等が手配したオプションツアーは旅程保証の対象とはなりません。
- (2) 当社は、下記の表に掲げる契約内容に変更が生じた原因が以下①乃至⑧による場合は、変更補償金を支払いません。
- ①天災地変
 - ②戦乱
 - ③暴動
 - ④官公署の命令
 - ⑤欠航、不通、休業等の運送機関等の旅行サービス提供の中止
 - ⑥遅延、運送スケジュール変更、中止等当初の運航計画によらない運送サービスの提供
 - ⑦お客様の生命又は身体の安全確保のため必要な措置
 - ⑧お客様のお申し出による変更

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
a.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
b.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。）その旅行の目的地の変更	1.0	2.0
c.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変更（変更後の等級及び設備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。）		
d.契約書面に記載した運送機関の種類又は会社名の変更		
e.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		
f.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便又は経路便の変更		
g. 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に記載した宿泊機関の等級を上回った場合を除きます。）		
h.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		

17.お客様の責任

- (1) お客様の故意又は過失により当社が損害を被ったときは、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・義務その他旅行契約内容について理解するよう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し出なければなりません。

18.旅券・査証について

現在お持ちの旅券が今回の旅行に有効かどうかのご確認、旅券・査証取得は旅行の出発までにお客様の責任で行ってください。

19. 保健衛生について

渡航先の衛生状況については、厚生労働省検疫感染症情報ホームページ (<https://www.forth.go.jp/>) でご確認ください

20. 海外危険情報について

- (1) 渡航先（国又は地域）によっては、外務省海外危険情報等、国・地域の渡航に関する情報が出されている場合があります。詳しくは、下記の「外務省海外安全ホームページ」 (<https://www.anzen.mofa.go.jp/>) でもご確認ください。
- (2) 旅行のお申し込み後、ご出発までに旅行の目的地に対して外務省より「海外危険情報：不要不急の渡航は止めてください。」以上が発出された場合は、当社は旅行契約の内容を変更し、または解除することがあります。なお、当社が安全に対し適切な処置がとられると判断して旅行を催行する場合があります。この場合にお客様が旅行を取りやめられるとお申し出があったときは、当社は所定の取消料をいただきます。また、出発後に「不要不急の渡航は止めてください」以上の危険情報が発出された場合は、当社は旅行の催行を中止、または日程を変更する場合があります。

21. お買い物案内について

- (1) お客様の便宜をはかるため、観光中・送迎中に土産店にご案内することがあります。当社では土産店の選定には、万全を期しておりますが、購入の際には、お客様ご自身の責任でご購入ください。当社では商品の交換や返品等のお手伝いはいたしかねますのでトラブルが生じないように商品の確認及びレシートの受け取りなどを必ず行ってください。
- (2) 免税払い戻しがある場合は、ご購入品を必ず手荷物としてお手元にご用意いただき、その手続きは、土産店・空港において手続き方法をご確認の上、お客様自身の責任で行ってください。ワシントン条約又は国内諸法令により日本へ持ち込みが禁止されている品物がございますので、ご購入には十分ご注意ください。

22. 海外旅行保険の加入について

ご旅行中、病気・けがをした場合、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、加害者への損害賠償請求や賠償金の回収が大変困難である場合があります。これらを担保するため、お客様自身で充分な額の海外旅行保険に加入することをおすすめします。海外旅行保険については、担当者にお問い合わせください。

23. 燃油サーチャージについて

- (1) 燃油サーチャージは、旅行代金には含まれておりません。出発日や利用航空会社等により必要となる場合がありますので、旅行代金と併せて日本円でお支払いください。

詳しくは、契約時にご案内申し上げます。

- (2) 契約成立後に、航空会社が燃油サーチャージの額を増額した場合はその不足分を追加徴収し、減額された場合には、その減額分を速やかに払い戻します。
- (3) お客様が燃油サーチャージの徴収を理由に、旅行契約の解除をされる場合は、規定の取消料を申し受けます。ただし、燃油サーチャージについて取引条件の説明及び必要書類の交付を行わなかった場合には、取消料を支払うことなく解除することができます。

24. 個人情報の取扱について

- (1) 当社は、旅行申込の際に提出された申込書等に記載され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運送・宿泊機関等の提供するサービスの手配及びそれらのサービスの受領のために手続に必要な範囲内で利用させていただきます。このほか、当社では、以下の場合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。
 - ・当社及び当社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
 - ・旅行参加後のご意見やご感想のご提供のお願い
 - ・アンケートのお願い
 - ・特典サービスの提供
 - ・統計資料の作成
- (2) 当社は、当社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範囲のものについて、当社グループ企業との間で、共同して利用させていただきます。当社グループ企業は、それぞれの企業の営業案内、催し物内容等のご案内等ために、これを利用させていただきます。
- (3) 当社は、個人情報の取扱を委託することがあります。
- (4) お客様は、当社の保有する個人データに対して開示、訂正、削除、利用停止等の請求を行うことができます。
- (5) 一部の任意記入項目にご記入いただけない場合、未記入の項目に関連するサービスについては、適切にご提供できないことがあります。
- (6) 上記のほか、当社の個人情報の取り扱いに関する方針については、当社のホームページ (<https://www.escrit.jp/privacypolicy>) でご確認ください。

25. 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（企画旅行契約の部）に定めるところによります。当社の旅行業約款は、当社のホームページでご確認ください。

(<https://travel.escrit.jp/agreement>)

2025.7.15