

# ご旅行条件書



イオンコンパス株式会社

観光庁長官登録旅行業第239号  
一般社団法人日本旅行業協会正会員

お申し込みの際には必ずこの条件書をお読みください。

(手配旅行／国内・海外共通)

この書面は、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

- (1)この旅行は、イオンコンパス株式会社(観光庁長官登録旅行業239号)(以下「当社」といいます。)が手配する旅行であり、この旅行に参加されるお客様は、当社と手配旅行契約(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、ならびに所定の旅行業務取扱料金(以下「取扱料金」といいます)を申し受けます。取扱料金は、別紙「旅行業務取扱料金表」にてご確認ください。
- (4)旅行契約の内容・条件は、本ご旅行条件書、当社旅行業約款手配旅行契約の部(以下「当社約款」といいます)によりします。
- (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完了したときは、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・宿泊機関等との間で旅行サービスの提供を受け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には、所定の取扱料金をお支払いいただきます。

## 2. 旅行の種類

「国内旅行」とは本邦内のみの旅行をいい、「海外旅行」とは国内旅行以外の旅行をいいます。

## 3. 旅行のお申し込みと契約の成立

- (1)当社所定の申込書にご記入の上、申込金を添えてお申し込みいただきます。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)旅行契約は、当社が契約の締結を承諾し申込金を受領した時に成立いたします。
- (3)当社は、本項(2)の規定にかかわらず、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、契約の締結の承諾のみにより旅行契約を成立させることがあります。この場合、当社の当該書面がお客様に到達した時点で契約は成立いたします。ファクシミリ、電子メールの場合もお客様に到達した時点で契約が成立いたします。
- (4)運送サービスまたは宿泊券の手配のみを目的とする旅行契約で、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(乗車券、船車券類、eチケット、宿泊券、ホテルクーポン等)を交付するものについては、口頭による申込みを受け付けることがあります。その場合の旅行契約は、当社が契約の締結を承諾した時に成立するものとします。
- (5)申込金は、旅行代金概算の20%相当以上とさせていただきます。ただし、PEX航空券、発券期限付き事前購入型割引航空券、海外発航空券など発券期限のある航空券の場合には、当社が指定する期日までに全額をお支払いいただきます。また、出発の前日から起算して14日目にあたる日以降にお申込みの場合は、申込時点または当社が指定する期日までに全額をお支払いいただきます。

## 4. 団体・グループ契約

- (1)当社は、同じ行程を同時に旅行する複数の旅行者がその責任ある代表者(以下「契約責任者」といいます)を定めて申込んだ旅行契約の締結については、本項の規定を適用します。
- (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)契約責任者は、当社が定める日までに、構成員の名簿を当社に提出していただきます。
- (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測される債務または義務については、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、あらかじめ契約責任者が選任した構成員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員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要する費用は、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おいて、申込金の支払いを受けることなく手配旅行契約の締結を承諾することがあります。その場合には、契約責任者にその旨を記載した契約書面を交付した時に旅行契約は成立するものとします。

## 5. お申し込み条件

- (1)お申し込み時点で18歳未満の方は親権者または法定代理人の同意書が必要です。
- (2)慢性疾患をお持ちの方、現在健康を損なっている方、食物または動物アレルギーのある方、妊娠中の方、身心に障害をお持ちの方などで、特別な配慮を必要とする方は、その旨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で応じますが、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、お客様のご負担となります。また医師の健康診断書等を提出していただく場合や、運送・宿泊機関等の判断によりお申し込みをお断りさせていただく場合があります。
- (3)当社はお客様が次の①から③までの何れかに該当した場合は、旅行契約の締結に応じないことがあります(解除することがあります)。
  - ①お客様が暴力団員、暴力団構成員、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。
  - 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またはこれらに準ず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脅迫を用いて当社の信用を毀損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。
- (4)その他当社の業務上の都合によりお申し込みをお断りする場合があります。

## 6. 旅行代金のお支払い

- (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取扱料金(変更手数料金および取消手数料金を除きます)をいいます。
- (2)旅行代金は、請求書に記載した期日までにお支払いいただきます。
- (3)団体・グループ旅行の場合、旅行代金の支払期日および方法は、旅行引受書等にて明示します。

## 7. 旅行代金の変更

- (1)当社は、旅行開始前において、運送・宿泊機関等の運賃・料金の改定、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は、当該旅行代金を変更することがあります。
- (2)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が合致しない場合は、旅行終了後、速やかに旅行代金の精算をさせていただきます。
- (3)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。

## 8. 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られた場合、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旅行契約内容を変更する場合、既に完了した手配を取消するために運送・宿泊機関等に対して支払う取消料・違約料その他手配変更に要する費用は、お客様の負担とさせていただきます。
- (3)上記変更に関する費用とは別に、変更手続きをすることの対価として所定の変更手数料金をお支払いいただきます。
- (4)変更についての規定および変更料・変更手数料金については、お申込みの旅行サービスにより異なります。お申し込み時、または契約時に交付する書類にてご確認ください。

## 9. 契約の解除

- (1)お客様による任意解除  
お客様は下記費用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。ただし、契約の解除は、お申込みいただいた営業所の営業時間内にお申し出ください。お申し込みいただいた営業所の営業日、営業時間は、お客様ご自身でもご確認ください。
  - ①お客様が既に提供を受けた旅行サービスの費用
  - ②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・取消手数料金・違約料として運送・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
  - ③当社所定の取扱料金、取消手数料金
- (2)お客様の責に帰すべき事由による解除  
当社は、お客様が所定の期日までに旅行代金をお支払いされないときは、旅行契約を解除することができます。また、お客様が第5項(3)のいずれかに該当することが判明した場合、当社は旅行契約を解除することがあります。なお、これらの場合、下記費用はお客様の負担とさせていただきます。
  - ①お客様が既に提供を受けた旅行サービスの費用
  - ②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・違約料として運送・宿泊機関等に対して既に支払い、これから支払う費用
  - ③当社所定の取扱料金、取消手数料金
- (3)当社の責に帰すべき事由による解除  
当社の責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お客様が既にその提供を受けた旅行サービスのお対価として運送・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を差し引いてお客様に払い戻しいたします。
- (4)取消についての規定および取消料・取消手数料金については、お申込みの旅行サービスにより異なります。お申し込み時、または契約時に交付する書類にてご確認ください。

## 10. 宿泊施設の取消

- (1)国内旅行の旅館・ホテルの取消料は各施設の宿泊約款によります。
- (2)人数の変更(減員)については、別途取消料が定められております。
- (3)宿泊日当日人数が減少した場合、お泊りの宿泊施設で減員(人数変更)の証明を受け、帰着後速やかに、申込箇所にて払い戻し手続きをしていただきます。
- (4)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。

## 11. 添乗員等

- (1)当社は、お客様の求めにより、添乗サービス料金を申し受けた上で、添乗員等を同行させ旅行を円滑に実施するために必要な業務を行います。なお、添乗員が団体と同行するために必要な交通費、宿泊費等の実費は添乗サービス料金とは別途に申し受けます。
- (2)添乗員等が行う添乗サービスの内容は、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。
- (3)添乗員等が添乗サービスを提供する時間は、原則として8時から20時までとします。

## 12. 航空券の変更手数料金・取消手数料金

- (1)航空券発券後の旅客名変更は、予約を一旦取消、再度予約することになるため、取消手数料金を申し受けます。
- (2)航空券は発券期限に合わせ、お客さまに確認のうえ発券手続をします。その後の変更・取消には、変更手数料金・取消手数料金を申し受けます。
- (3)変更・取消についての規定、変更料・変更手数料金および取消料・取消手数料金は、お申込みの旅行サービスにより異なります。お申し込み時、または契約時に交付する書類にてご確認ください。

## 13. 空港諸税・燃油サーチャージ等

- (1)航空券発券時に徴収となる空港諸税、航空保険料、燃油サーチャージ等は運賃本体には含まれておりません。旅行契約成立時点において確定した金額の日本円換算額を別途お支払いいただきます。なお、徴収額は、ご利用いただく航空券運賃の大人・子供種別に準じます。
- (2)日本円換算額は、発券時点で確定します。それ以降の為替相場の変動による追加徴収、返金は致しません。
- (3)本項(2)の規定にかかわらず、空港諸税・燃油サーチャージ等の新設や増額・減額の場合には、当該時点における当社発券レートにて再度空港諸税・燃油サーチャージ等を円換算し、本項(2)で確定した日本円換算額との差額を追加徴収もしくは返金させていただきます。
- (4)燃油サーチャージの値上げを理由とした契約解除の場合は所定の取消料・取消手数料金を申し受けます。

## 14. 当社の責任

- (1)当社は旅行契約の履行にあたり、当社または当社の手配代行者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いたします。ただし、損害発生

- 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。
- (2) お客様が天災地変、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、その他当社または当社の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) 手荷物について生じた本項(1)の損害については、同項の規定にかかわらず、損害発生の日から起算して国内旅行の場合は14日以内、海外旅行の場合は21日以内に当社に対して通知があった場合に限り、旅行者1名につき15万円を限度(当社に故意また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

#### 15. お客様の責任

- (1) お客様の故意、または過失、法令・公序良俗に反する行為、もしくはお客様が当社旅行業約款の規程を守らないことにより当社が損害を受けたときは、当社はお客様から損害の賠償を申し受けます。
- (2) お客様は、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。
- (3) お客様は、旅行開始後において契約書面に記載の旅行サービスを円滑に受領するため、契約書面と異なる旅行サービスが提供されたことと認識されたときは、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、当該旅行サービスの提供者にその旨を申し出なければなりません。

#### 16. 通信契約による旅行条件

- 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。)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し込みを受け付ける場合があります。通信契約の旅行条件は通常の旅行条件と、以下の点で異なります。(受託旅行者により当該取扱ができない場合があります。また取扱可能なカードの種類も受託旅行者により異なります。)
- (1) 通信契約でいう「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いまたは払い戻し債務を履行すべき日をいいます。
  - (2) お申し込みの際、「会員番号(クレジットカード番号)」、「カード有効期限」等を当社に通知していただきます。
  - (3) 通信契約による旅行契約は、当社が旅行契約の締結を承諾する旨を電話または郵便で通知する場合には、当社がその通知を発した時に成立し、当社 e-mail 等の電子承諾通知による方法により通知する場合は、その通知がお客様に到達した時に成立するものとします。
  - (4) 当社は、提携会社のカードにより所定の伝票への会員の署名なくして旅行代金や取消料・取消手数料金のお支払いを受け付けます。この場合、旅行代金のカード利用日は「旅行成立日」とします。
  - (5) 契約解除のお申し出があった場合、当社は旅行代金から取扱料金、取消手数料金を差し引いた額を解除の申し出のあった日の翌日から起算して7日以内(減額または旅行開始後の解除の場合は、30日以内)をカード利用日として払い戻します。
  - (6) 会員のクレジットカードが無効である等、旅行代金に関す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当社は通信契約の締結に応じないことがあります。また、与信等の理由によりクレジットカードでのお支払いができない場合、当社は通信契約を解除し、取扱料金、取消手数料金を違約金として申し受けます。ただし、当社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にはこの限りではありません。

#### 17. 旅行保険ご加入のお勧め

旅行中、病気や事故等でけがをした場合、多額の治療費や移送費用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のが実情です。安心してご旅行いただくためにも、お客様ご自身で十分な旅行保険に加入することをお勧めします。国によっては、一定額以上の旅行保険への加入および証明書の携帯が義務付けられています。旅行保険については、当社係員にお問合せください。

#### 18. その他

- (1) 海外旅行お申し込み後、お客様に実施いただく事項
  - ① 旅券・査証  
お客様ご自身の旅券(パスポート)が今回の旅行に有効か、および渡航先の査証(ビザ)・再入国許可(必要な方)および各種証明書の取得および出入国手続書類の作成等はお客様ご自身の責任で行っていただきます。
  - ② 保健衛生  
渡航先の衛生状況については厚生労働省のホームページでお客様ご自身でご確認ください。  
厚生労働省 検疫感染症情報 <http://www.forth.go.jp/>
  - ③ 海外危険情報・他  
渡航先によっては、「外務省海外危険情報」等、国・地域の渡航に関する情報が発信されている場合があります。海外危険情報の発信いかんにかかわらず、渡航先(国または地域)の治安・社会情勢等については、ご自身でご確認ください。  
外務省 海外安全ホームページ <http://www.anzen.mofa.go.jp/>  
外務省 海外旅行登録「たびレジ」<https://www.ezairyu.mofa.go.jp/tabireg/>
- (2) お申し込み者のお名前等  
お客様の情報(お名前、大人・子供の区分、性別等)は誤りのないようお申し込みください。お名前(スペル)、区分や性別の訂正、旅行者の交替等は、一旦予約を取り消し、再予約となります。再予約ができない場合や、料金が増額となる場合があります。また、運送・宿泊機関等に支払うべき取消料、違約料その他の手配の変更に必要な費用のほか、当社所定の変更手数料金をお支払いいただきます。お客様の責任において正確な情報でご契約ください。
- (3) 航空会社のマイレージ  
お客様と航空会社間の会員プログラムのため、サービスに関してのお問い合わせ、登録等はおお客様ご自身で航空会社と行っていただきます。また、マイレージに関する責任は当社では負いかねます。

#### 19. 特別補償規程の不適用

手配旅行契約においては当社旅行業約款別紙特別補償規程の適用はありません。

#### 20. 個人情報の取り扱いについて(抜粋)

当社は、お客様が当社のサービスを円滑かつ効率的にご利用できるように、お客様から氏名、住所、電話番号等の個人情報をご提供いただき、これを取得しております。当社が取得する個人情報の利用目的は、次のとおりです。なお、当社が個人情報を取得する場合には、適切な方法で利用目的の通知又は公表を行います。また、必要な期間に限り、その利用目的の範囲内で利用し、利用する必要がなくなったときは、当該個人情報を遅滞なく消去するよう努めます。

##### (1) 個人情報の利用目的

- ① お客様に関して、当社の販売商品又は提供するサービスのお申し込み、お問い合わせに対応するため
- ② 当社の提供する旅行商品、サービスの宿泊・交通機関等の手配を行うため
- ③ お客様が購入された商品、サービス等の受領、代金のお支払手続き配送のため

- ④ 当社が取り扱う旅行の保険商品およびこれらに付帯、関連する手続、サービス提供を行うため
  - ⑤ お客様に関して、各種会員制サービスへの登録を行うため
  - ⑥ お客様に対して、商品、サービス等、キャンペーン情報、展示会、セミナー、懸賞等ご案内するため
  - ⑦ お客様に対するアンケートについては、市場調査、商品、サービス等企画開発や当該アンケートの目的達成のため
  - ⑧ お客様との会話内容の録音については、会話内容の確認、サービス品質向上を図るため
  - ⑨ 当社の提供する旅行、イベント、セミナー等の撮影や録画は、録画情報の販売や当社の広報活動等のため
  - ⑩ お客様の購買履歴やウェブサイト閲覧履歴等の情報を分析し、マーケティングおよび販売促進に利用するため
  - ⑪ 当社が取得するクレジットカード番号、有効期限その他の情報についてはその代金の決済等のため
  - ⑫ 当社によるイオンコンパストラベルカードその他の前払式証券の発行、発行後の管理、利用状況の確認その他これらに関連する業務を行うため
  - ⑬ 上記以外の金融商品の発行、販売、その他これらに関連するサービス提供のため
- (2) 個人情報の第三者提供  
当社は、旅行の手配等のために必要な範囲内、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、ならびに旅行先の土産品店でのお客様のお買い物の便宜のために必要な範囲内で、それら運送・宿泊機関等、保険会社、土産品店等に対し、お客様の氏名、パスポート番号および搭乗される航空便名等に関わる個人データを、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。そのほかは、以下の何れかに該当する場合は、第三者に提供いたしません。
    - ① 本人の同意(お客様の同意がある場合)
    - ② 法的要請(法令に基づく場合等)
  - (3) グループでの共同利用  
当社は、お客様の個人データを、イオングループにて、共同して利用させていただくことがあります。
  - (4) ポイントサービスにおける共同利用  
当社は、保有する個人データを適切な保護措置を講じた上で、イオングループ各社との間で、共同利用することがあります。
  - (5) 本項の内容は、当社ホームページ掲載の「個人情報の取り扱いについて」からの抜粋です。最新の内容、詳細につきましては当社ホームページからご確認ください。  
<https://www.aeoncompass.co.jp/privacy>
  - (6) 個人情報の取扱いに関するお問い合わせ  
イオンコンパ株式会社 個人情報保護推進事務局  
電話番号: 043-297-4300(受付時間 10:00~17:00 <土・日・祝を除く>)  
メールアドレス: [jus-goiken@aeonpeople.biz](mailto:jus-goiken@aeonpeople.biz)

#### 21. 約款準拠

この条件書に定めのない事項は当社旅行業約款(手配旅行契約)によります。当社ホームページ <http://www.aeoncompass.co.jp/registform> からご覧いただけます。運送機関や宿泊機関等の旅行サービス提供機関が旅行中にお客様に提供する旅行サービスについては、当該旅行サービス提供機関の約款が適用になります。