

ご旅行条件書 海外受注型企画旅行

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

- (1) この旅行は、以下の各社のうちお客様の依頼を受けた旅行会社（以下「当社」といいます）が、その依頼に応じて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又は宿泊のサービスの内容、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、これにより実施する旅行であり、この旅行に参加されるお客様は、当社と受注型企画旅行契約（以下「旅行契約」といいます）を締結することになります。
 - ◆株式会社エイチ・アイ・エス（東京都港区虎ノ門 4-1-1、観光庁長官登録旅行業第 724 号）
 - ◆株式会社クオリタ（東京都港区虎ノ門 4-1-1、観光庁長官登録旅行業第 1896 号）
 - ◆株式会社エイチ・アイ・エス沖縄（沖縄県那覇市久米 2-3-15、観光庁長官登録旅行業第 2041 号）
- (2) 旅行契約の内容・条件は、契約書面、旅行条件書、ご出発前にお渡しする確定書面（以下「最終旅行日程表」といいます）及び当社旅行業約款の受注型企画旅行契約の部（以下「当社約款」といいます）等によります。当社約款は当社ホームページよりご覧になれます。
- (3) 当社は、お客様が当社の定める旅行日程に従って運送・宿泊機関等の提供する運送、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。

3. 旅行のお申し込み

- (1) 当社所定の旅行申込書に必要事項を記入のうえ、下記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」、「違約料」のそれぞれに一部又は全部として取り扱いいます。
- (2) 当社は電話、インターネット、その他の通信手段による旅行契約のお申し込みを受け付けることがあります。この場合、受付日から起算して 3 日以内に、申込書の提出と申込金をお支払いいただきます。申込金のお支払いがない場合、当社はお申し込みがなかったものとして取り扱う場合があります。（ご出発まで一定以上の日数がない場合、お申し込みをお断りする場合があります）

旅行代金（おひとり）	申込金（おひとり）	
	出発日の前日から起算してさかのぼって 60 日目にあたる日まで	出発日の前日から起算してさかのぼって 61 日目以前（※）
50 万円以上	10 万円以上旅行代金まで	10 万円以上旅行代金の 20%以内
30 万円以上 50 万円未満	5 万円以上旅行代金まで	5 万円以上旅行代金の 20%以内
15 万円以上 30 万円未満	3 万円以上旅行代金まで	3 万円以上旅行代金の 20%以内
10 万円以上 15 万円未満	2 万円以上旅行代金まで	2 万円以上旅行代金の 20%以内
10 万円未満	旅行代金の 20%以上旅行代金まで	旅行代金の 20%

※次の場合には、旅行代金の 20%を超える金額を申込金として収受することがあります。
①当社が取引条件説明書面で申込金の用途を表示する場合 ②お客様がクレジットカード払いを選択した場合 ③その他お客様が希望した場合

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）を定めて申し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、契約責任者がその団体・グループを構成する旅行者（以下「構成者」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、構成者の名簿を当社に提出していただきます。
- (4) 当社は、契約責任者が構成者に対して現に負い、又は将来負うことが予測される責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、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) 当社は、契約責任者から構成者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及び変更に要する費用は、お客様の負担となります。

5. 申込条件

- (1) お申し込み時点で 18 歳未満の方は、親権者の同意書が必要です。
- (2) 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。
- (3) 特定のお客様層を対象とした旅行あるいは特定の旅行目的を有する旅行については、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ご参加をお断りすることがあります。
- (4) 健康を損なわれている方、心身に障がいのある方、アレルギーのある方、妊娠中の方、妊娠の可能性のある方、補助犬をお連れの方その他特別な配慮を必要とする方は、その旨を旅行のお申し込み時にお申し出ください。あらためて当社からご案内申し上げますので旅行中に必要とされる措置の内容を具体的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。これに際して、お客様の状態及び必要とされる措置の内容についてお客様にお伺いし、又は書面でそれらをお申し出いただくことがあります。また、医師の診断書を提出していただくこともあります。なお、お客様からお申し出いただいた措置を手配できない場合は、旅行のお申し込みをお断りすること、又は旅行契約を解除することがあります。また、現地事情や関係機関等の状況などにより、旅行の安全かつ円滑な実施のため介助者・同伴者の同行、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する場合があります。
- (5) お客様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。
- (6) お客様がご旅行中に疾病、傷害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、旅行の円滑な実施を図るため必要な措置をとらせていただきます。なお、これにかかる一切の費用はお客様の負担となります。
- (7) お客様が他のお客様に迷惑を及ぼし、又は受注型企画旅行の円滑な実施を妨げるおそれがあると当社が判断する場合には、ご参加をお断りすることがあります。
- (8) 日本以外の国籍をお持ちのお客様は別途の手続・手配等が必要となる場合がありますので、必ずお申し込み時にお申し出ください。
- (9) 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等その他の反社会的勢力であると認められる場合は、ご参加をお断りすることがあります。
- (10) 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場合は、ご参加をお断りすることがあります。
- (11) 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場合は、ご参加をお断りすることがあります。
- (12) その他当社らの業務上の都合により、お申し込みをお断りすることがあります。

6. 企画書面の交付

- (1) 当社は、当社に旅行契約のお申し込みをしようとするお客様からの依頼があったときは、当社の業務上の都合がある場合を除き、当該依頼の内容に沿って作成した旅行日程、旅行サービスの内容、旅行代金その他の旅行条件に関する企画の内容を記載した書面（以下「企画書面」といいます）を交付します。
- (2) 当社は前項の企画書面において、旅行代金の内訳として企画に関する取扱料金（以下「企画料金」といいます）の金額を明示することがあります。

7. 契約の成立

- (1) 第 3 項 (1) 及び (2) の電話によるお申し込みの場合、旅行契約は当社が契約の締結を承諾し、申込金を受領したときに成立いたします。
- (2) 第 3 項 (2) のインターネット、その他の通信手段によるお申し込みの場合、旅行契約は申込金のお支払い後、当社がお客様との旅行契約の締結を承諾する通知を出した時に成立いたします。ただし、e-mail、ファクシミリ等の電子承諾通知の方法で通知した場合は、当該通知がお客様に到達した時に成立するものとします。
- (3) 当社は、団体・グループ契約の場合で、契約責任者と旅行契約を締結するに際し、申込金のお支払いを受けることなく契約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、当社が契約責任者に、申込金の支払いを受けることなく旅行契約を締結する旨を記載した契約書面を交付したときに旅行契約が成立するものとします。

- (4) 当社指定の銀行口座への旅行代金の振り込みがあった場合には、当社の領収書は銀行の発行する振込金受領書をもって代えさせていただきます。

8. ウェイティングの取り扱いについての特約

- お申し込みの段階で、満席、満室その他の事由で旅行契約の締結が直ちにできない場合であって、お客様が特に希望する場合は、以下により、お客様と特約を結んで、当社がお客様と旅行契約を締結することができる状態になった時点で旅行契約を成立させる取り扱い（以下『ウェイティングの取り扱い』といいます）をすることがあります。
- (1) お客様がウェイティングの取り扱いを希望する場合、当社は、お客様が当社からの回答をお待ちいただける期間（以下『ウェイティング期間』といいます）を確認のうえ、申込書のご提出と申込金相当額をお支払いいただきます。この時点では旅行契約は成立しておらず、また、当社は、将来に旅行契約が成立することをお約束するものではありません。
 - (2) 当社は、本項 (1) の申込金相当額を「預り金」として保管し、お客様と旅行契約の締結が可能になった時点でお客様に旅行契約の締結を承諾した旨を通知するとともに預り金を申込金に充当します。
 - (3) 旅行契約は、当社が本項 (2) により、旅行契約の締結を承諾した旨の通知をお客様に発した時（ただし、この通知が電子承諾通知の方法によって行われた時はお客様に到達した時）に成立するものとします。
 - (4) 当社はウェイティング期間内に、旅行契約の締結を承諾できなかった場合は、預り金の全額をお客様に払い戻します。
 - (5) 当社は、ウェイティング期間内で当社が旅行契約の締結を承諾する旨を回答する前にお客様からウェイティングの取り扱いを解除する旨のお申し出があった場合は、預り金の全額をお客様に払い戻します。この場合、お客様からウェイティングの取り扱いを解除する旨のお申し出が取消料対象期間にあったときでも当社は取消料をいたしません。

9. 契約書面と最終旅行日程表のお渡し

- (1) 当社は旅行契約成立後速やかに旅行日程、旅行サービスの内容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契約書面をお渡します。契約書面は、企画書面、旅行条件書等により構成されます。
- (2) 契約書面で、確定された旅行日程又は運送・宿泊機関等の名称が記載出来ない場合には、これらの確定状況を記載した最終旅行日程表を旅行開始日の前日までにお渡しします。ただし、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 7 日前に当たる日以降に旅行契約のお申し込みがなされた場合は、旅行開始日当日にお渡しする場合があります。お渡し方法には、郵送、電子メール、インターネットでのご案内も含みます。また、お渡し前であっても、お問い合わせいただければ手配状況についてご説明いたします。

10. 旅行代金のお支払い

旅行代金は旅行契約成立後、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。

11. 旅行代金について

旅行代金は企画書面に記載しており「申込金」、「取消料」、「違約料」、「変更補償金」を算出する際の基準となります。

12. 旅行代金に含まれるもの

- (1) 旅行日程に明示した航空機、船舶、鉄道等利用運送機関の運賃・料金（燃油サーチャージ等は含みません）また、企画書面等で注釈のないかぎり、航空機はエコノミークラス、鉄道は普通車を利用します。
 - (2) 旅行日程に含まれる送迎バス等の料金（空港・駅・港と宿泊場所、ただし旅行日程にお客様負担と表記してある場合を除きます）
 - (3) 旅行日程に明示した観光料金（バス料金等・ガイド料金・入場料等）
 - (4) 旅行日程に明示した宿泊料金及びサービス料金（企画書面等に特に別途の記載がない限り 2 人部屋に 2 人ずつの宿泊を基準とします）
 - (5) 旅行日程に明示した食事料金（機内食は除外《航空会社によって異なりますので詳しくは担当者にお問い合わせください》）及び税・サービス料金
 - (6) 添乗員同行コースの添乗員の同行費用
 - (7) 上記 (1) から (6) 以外で、企画書面にその旨記載した料金
- ※ 上記諸費用は、お客様の都合により一部利用されなくとも払い戻しいたしません。

13. 旅行代金に含まれないもの

- 第 12 項のほかは旅行代金に含まれません。その一部を以下に例示します。
- (1) 超過手荷物料金（各運送機関で定めた重量・容量・個数を超える分について）
 - (2) クリーニング代、電話代、チップ、その他追加飲料等個人的諸経費及びそれに伴う税・サービス料
 - (3) 傷害、疾病に関する医療費
 - (4) 渡航手続き関係諸費用（旅券印紙代・証紙料金・査証料・予防接種料金・渡航手続代行に対する旅行業務取扱料金等）
 - (5) 日本国内における自宅から発着空港等集合・解散地点までの交通費及び旅行開始日の前日・旅行終了日当日等の宿泊費
 - (6) 日本国内の空港施設使用料、旅行日程中の各国空港税・出入国税などの空港諸税
 - (7) オプションツアー（別途料金の小旅行）の料金
 - (8) 運送機関の課す付加運賃・料金（燃油サーチャージ・座席指定代金等）
 - (9) 宿泊機関が課す諸税（企画書面等に明示した場合を除きます）
 - (10) 上記 (1) から (9) 以外で、企画書面にその旨記載した料金

14. お客様がご出発までに実施する事項

- (1) ご旅行に要する旅券の取得及び残存有効期限の確認・査証・再入国許可及び各種証明書の取得及び出入国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。ただし、当社らは所定の料金を申し受け、別途契約として渡航手続きの一部又は全部の代行を行います。この場合、当社らはお客様ご自身に起因する事由により旅券・査証等の取得ができなくてもその責任は負いません。なお、当社ら以外の業者に渡航手続きを依頼された場合は、渡航手続きの業務に係る契約の当事者は当該取扱業者となります。
- (2) 渡航先の衛生状況については厚生労働省「感染症情報」でご確認ください。
ホームページ（<http://www.forth.go.jp/>）
- (3) 渡航先（国又は地域）によっては外務省「海外安全情報」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ので、お申し込みの際、予約担当者にお問い合わせください。
外務省「外務省海外安全ホームページ（<http://www.anzen.mofa.go.jp/>）」
外務省領事局 領事サービスセンター（海外安全相談班）
TEL（代表）03-3580-3311（内線：2902、2903）でもご確認ください。
- (4) 旅行期間中、緊急事態発生などの安全にかかわる情報をメール等で受け取れる外務省のシステム『たびレジ』への登録をおすすめします。（<http://www.ezairyu.mofa.go.jp/tabireg/>）

15. 旅行契約内容の変更

- (1) お客様は、当社に対し、旅行日程、旅行サービスの内容その他の受注型企画旅行契約の内容（以下「契約内容」といいます）を変更するように求めることができます。この場合において、当社は、可能な限りお客様の求めに応じます。
- (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の提供の中止、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、旅行の安全かつ円滑な実施を図るために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当社の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ご説明いたします。

16. 旅行代金の額の変更

- 当社は旅行契約締結後には、次の場合を除き旅行代金の変更は一切いたしません。
- (1) 利用する運送機関の運賃・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ときは、その改定差額だけ旅行代金を変更いたします。ただし、旅行代金を増額変更するときは、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 15 日目に当たる日より前にお客様に通知いたします。
 - (2) 旅行契約内容が変更され、旅行実施に要する費用が減少したときは、当社はその変更差額だけ旅行代金を減額します。

- (3) 第 15 項により契約内容が変更され、旅行実施に要する費用（当該契約内容の変更のためにその提供を受けなかった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を含みます）が増加したときは、旅行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（オーバーブック）による変更の場合を除き、当社はその変更差額だけ旅行代金を変更します。
- (4) 当社は、運送・宿泊機関等の利用人員により旅行代金異なる旨を企画書面に記載した場合、旅行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になったときは、契約書面に記載した範囲内で旅行代金を変更します。

17. お客様の交替

- (1) お客様は、当社の承諾を得た場合に限り、旅行契約上の地位をお客様が指定した第三者に譲渡することができます。この場合、所定の申込用紙に記入のうえ、1人あたり1万円（税込）の手数料をお支払いいただきます。（既に航空券を発行している場合、別途再発行に関わる費用を請求する場合があります）なお当社は、利用運送機関・宿泊機関等が旅行者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。
- (2) 旅行契約上の地位の譲渡は、当社が承諾しかつ手数料を受領したときに効力を生ずるものとし、以後、旅行契約上の地位を譲りうけた第三者がお客様から旅行契約に関する一切の権利及び義務を継承することとなります。

18. 旅行契約の解除・払い戻し

- (1) 旅行開始前
- ① お客様の解除・払い戻し
- ア お客様は次に定める取消料をお支払いいただくことにより、いつでも旅行契約を解除することができます。ただし、当社が、運送・宿泊機関等が定める取消料、違約料その他の運送・宿泊機関等との間の旅行サービスに係る契約の解除に要する費用（以下、総称して「運送・宿泊機関取消料等」といいます）の金額を、第 6 項の企画書面に証憑書類を添付して明示した旅行契約を解除する場合の取消料については、次に定める取消料の金額にかかわらず、当社が運送・宿泊機関等に対して既に支払い、又はこれから支払わねばならない運送・宿泊機関取消料等の合計額以内の金額とします。なお契約解除のお申し出は、お申し込み営業所の営業時間内でお受けいたします。（お申し出の期日により取消料の額に差が生じることもありますので、お申し込み営業所の営業日、営業時間、連絡先等はおお客様ご自身でも必ずご確認をお願いいたします）
- イ 各種ローンの取扱手続きにより、旅行契約解除の場合も所定の取消料をお支払いいただきます。
- ウ お客様は次の項目に該当する場合は、取消料なしで旅行契約を解除することができます。
- a 第 15 項 (2) に基づき、旅行契約内容が変更されたとき。ただし、その変更が第 26 項別表左側に掲げるもの、その他の重要なものである場合に限ります。
- b 第 16 項 (1) に基づき、旅行代金が増額改定されたとき。
- 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。
- d 当社がお客様に対し、第 9 項 (2) に記載の最終旅行日程表を同項に規定する日までにお渡しできなかったとき。
- e 当社の責に帰すべき事由により契約書面に記載した旅行日程に従った旅行実施が不可能となったとき。
- エ 当社は本項「(1) ①ア、イ」により旅行契約が解除されたときは、既に収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き、払い戻しいたします。
- オ 日程に含まれている地域について、外務省から「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、当社は原則として旅行実施を取りやめます。ただし、十分な安全措置を講じることが可能な場合には旅行を実施いたします。その場合（当社が実施する場合）、お客様が旅行をお取り消しになるときは、所定の取消料が必要となります。
- カ お客様のご都合による出発日およびコースの変更、運送・宿泊機関等の行程中の一部の変更、お名前(パスポート表記名)の変更については、ご旅行全体のお取消とみなし、所定の取消料を収受します。

○取消料

A：日本発着時に航空機を利用する場合及び日本国外を出発地及び到着地とする場合の取消料（下記の B、C の旅行契約を除く）

旅行契約の解除日 （旅行開始日の前日から起算してさかのぼって）	取消料
イ. □から二までに掲げる場合以外の場合 （当社が契約書面において企画料金の金額を明示した場合に限る）	企画料金に相当する金額
□. 30 日前以降 ～ 3 日前以前	旅行代金の 20%
ハ. 2 日前（前々日）以降 ～ 当日の旅行開始前	旅行代金の 50%
二. 旅行開始後（注）の解除又は無連絡不参加	旅行代金の 100%

（注）本表の適用に当たって「旅行開始後」とは、当社特別補償規程第二条第三項に規定する「サービスの提供を受けることを開始した時」以降をいいます。

B：日本発着時に船舶利用する旅行契約、日程中に 3 泊以上のクルーズを含む旅行契約の場合は、当該旅行パンフレット等に記載の取消料によります

C：貸切航空券（チャーター機）等を利用する旅行の取消料

旅行契約の解除日 （旅行開始日の前日から起算してさかのぼって）	取消料
イ. □からホまでに掲げる場合以外の場合 （当社が契約書面において企画料金の金額を明示した場合に限る）	企画料金に相当する金額
□. 90 日前以降 ～ 31 日前以前	旅行代金の 20%
ハ. 30 日前以降 ～ 21 日前以前	旅行代金の 50%
二. 20 日前以降 ～ 4 日前以前	旅行代金の 80%
ホ. 3 日前以降	旅行代金の100%

- ② 当社の解除・払い戻し
- ア お客様が第 10 項に規定する期日までに旅行代金を支払われないときは、当社は旅行契約を解除することができます。この場合、本項「(1) 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。
- イ 次の項目に該当する場合は、当社はお客様に理由を説明して旅行契約を解除することができます。
- 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たとき。
- b 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認められたとき。
- c 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。
- d 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。
- 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。
- f 上記eの一例として、日程に含まれる地域について、外務省から「不要不急の渡航は止めてください」以上の危険情報が出されたとき。（ただし十分に安全措置を講じることが可能な場合には旅行を実施いたします。その場合の取消料については、本項 (1) ① オによります）
- g 上記 e の一例として、新規に就航する航空会社及び新規に就航する路線を利用する場合、並びにチャーター便を利用する場合において、航空会社による関係国政府の許認可の取得ができないことにより運送サービスが中止されたとき。
- h お客様が第 5 項 (9) から (11) までのいずれかに該当する事が判明した場合。
- ウ 当社は本項「(1) ②ア」により旅行契約を解除したときは、既に収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て払い戻しいたします。また、本項「(1) ②イ」により旅行契約を解除したときは、既に収受している旅行代金（あるいは申込金）の全額を払い戻しいたします。

- (2) 旅行開始後
- ① お客様の解除・払い戻し
- ア お客様のご都合により旅行契約を解除又は一時離脱された場合は、お客様の権利放棄とみなし、一切の払い戻しをいたしません。
- イ お客様の責に帰さない事由により契約書面に記載した旅行サービスの提供を受けられなくなった場合には、お客様は、当該の旅行サービス提供に係る部分の契約を、取消料を支払うことなく一部解除することができます。この場合、当社は旅行代金のうち、当該の旅行サービス提供に係る部分に相当する代金をお客様に払い戻しいたします。ただし、当社の責に帰すべき事由によらない場合においては、取消料・違約料その他の既に支払い済み、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払い戻しいたします。
- ② 当社の解除・払い戻し
- ア 旅行開始後であっても、次の項目に該当する場合は、当社はお客様に理由を説明して、旅行契約の全部又は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その他の事由により、旅行の継続に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、現地係員その他の者による当社の指示に従わないとき、またこれらの者又は他の旅行者に対する暴行又は脅迫等により、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の提供の中止、官公署の命令その他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になったとき。
- d 上記 c の一例として、日程に含まれる地域について、外務省から「不要不急の渡航は止めてください」以上の危険情報が出されたとき。
- e お客様が第 5 項 (9) から (11) までのいずれかに該当する事が判明した場合。
- イ 解除の効果及び払い戻し
- 本項「(2) ②ア」に記載した事由で当社が旅行契約を解除したときは、契約を解除したためにその提供を受けられなかった旅行サービスの提供者に対して、取消料、違約料その他の名目で既に支払い、又は支払わなければならない費用があるときは、これをお客様の負担とします。この場合、当社は旅行代金のうち、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社が当該旅行サービス提供者に支払い又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て払い戻しいたします。
- ウ 本項「(2) ②ア」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の負担で出発地に戻るための必要な手配をいたします。
- エ 当社が本項「(2) ②ア」の規定に基づいて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。すなわちお客様が既に提供を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。
- (3) 旅行代金の払い戻しの期間
- 当社は、第 16 項の (2) の規定により旅行代金を減額した場合又はお客様若しくは当社が旅行契約を解除した場合で、お客様に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、旅行代金の減額又は旅行開始後の解除による払い戻しにあっては企画書面等に記載した旅行終了日の翌日から起算して 30 日以内に払い戻しいたします。
- (4) 本項 (3) の規程は、第 22 項又は第 24 項で規定するところにより、お客様又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。

19. 旅程管理

当社は、旅行の安全かつ円滑な実施を確保することに努力し、お客様に対し次に掲げる業務を行います。ただし、添乗員が同行しないコースの場合、この限りではありません。また、当社がお客様とこれと異なる特約を結んだ場合、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、旅行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ことなど、契約内容の変更を最小限にとどめるよう努力します。
- (3) 保護措置
- 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たときは、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の負担とし、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。

20. 当社の指示

お客様は、旅行開始から旅行終了までの間、受注型企画旅行参加者として行動していただくときは、自由行動時間中を除き、旅行を安全かつ円滑に実施するための当社の指示に従っていただきます。

21. 添乗員

- (1) 添乗員の同行する旅行においては添乗員が、添乗員が同行しない旅行においては旅行先における現地係員が、旅行を安全かつ円滑に実施するための必要な業務及びその他当社が必要と認める業務の全部又は一部を行います。
- (2) 添乗員が同行しない旅行においては、現地における当社の連絡先を最終旅行日程表に明示いたします。
- (3) 添乗員の業務は原則として、8 時から 20 時までといたします。また労働基準法の定めからも勤務中、一定の休憩時間を適宜取得させていただきます。
- (4) 当社の関与し得ない事由による日程変更が生じ、かつ旅程管理上やむを得ない場合においては、一部添乗員が同行しない区間が発生することがございます。

22. 当社の責任

- (1) 当社は旅行契約の履行にあたって、当社又は当社の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ときは、お客様が被られた損害を賠償します。（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ます）
- (2) 手配代行者とは、当社が旅行先において、お客様に提供する運送・宿泊機関等の旅行サービス提供機関（航空機、鉄道、バス、ホテル等）の手配を当社に代わって手配をする者（現地手配会社）をいいます。
- (3) 当社の責任の範囲は、当社又は上記手配代行者の故意・過失により、お客様に損害を与えた場合までに限られ、当社又は手配代行者が手配した運送・宿泊機関等の旅行サービス提供機関（航空機、鉄道、バス、ホテル等）の故意・過失により、お客様に損害を与えたときは、当該旅行サービス提供機関の責任となります。
- (4) お客様が次に例示するような当社又は当社の手配代行者の関与し得ない事由により、損害を被られた場合は、当社は本項 (1) の責任を負いません。
- ア 天災地変、戦乱、暴動、又はこれらのために生じる旅行日程の変更若しくは旅行の中止
- イ 運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、又はこれらのために生じる旅行日程の変更若しくは旅行の中止
- ウ 官公署の命令、外国の出入国規制、伝染病による隔離又はこれらによって生じる旅行内容の変更、旅行の中止
- エ 自由行動中の事故
- オ 食中毒
- カ 盗難・詐欺等の犯罪行為
- キ 運送・宿泊機関等の遅延・不通・スケジュール変更・経路変更など又はこれらによつて生じる旅行日程の変更・目的地滞在時間の短縮
- ク 運送・宿泊機関等の事故、火災又は第三者の故意又は過失によりお客様が被られた損害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、救援者費用等
- ケ その他、当社の関与し得ない事由
- (5) 手荷物について生じた本項 (1) の損害につきましては、同項の規定にかかわらず、損害発生の翌日から起算して 21 日以内に当社に対して申し出があった場合に限り、旅行者1名につき15 万円を限度に賠償いたします。（当社又は当社の手配代行者に故意又は重大な過失がある場合を除きます）

23. 特別補償

- (1) 当社は前項（当社の責任）が生じるか否かを問わず、当社約款特別補償規程により、お客様が受注型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損害を被られたときに、お客様又はその法定相続人に死亡補償金、後遺障害補償金、入院見舞金及び通院見舞金を、また手荷物に対する損害につきましては損害補償金を支払います。ただし、現金、クレジットカード、貴重品、撮影済みのフィルム、その他当社約款特別補償規程第 18 条 2 項に定める品目については補償いたしません。 ※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、救援者費用等には一切適用されません。

- (2) お客様が受注型企画旅行参加中に被られた損害が、お客様の故意、酒酔い運転、疾病等の他、受注型企画旅行に含まれない場合で、自由行動中のスカイダイビング、ハンググライダー搭乗、超軽量動力機（モーターグライダー、マイクロライト機、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は、当社は本項 (1) の補償金及び見舞金をお支払いいたしません。ただし当該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) 本項 (1) にかかわらず、当社の手配による受注型企画旅行に含まれる旅行サービスの提供が一切行われない日については、その旨を企画書面等に明示した場合に限り、当該受注型企画旅行参加中とはいたしません。
- (4) 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。

24. お客様の責任

- (1) お客様の故意、過失、法令・公序良俗に反する行為、若しくはお客様が当社約款の規定を守らないことにより当社が損害を被った場合は、当社はお客様から損害の賠償を申し受けます。
- (2) お客様は当社と旅行契約を締結するに際して、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企画書面等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、当社の手配代行者又は、当該旅行サービスの提供者等に申し出なければなりません。

25. オプショナルツアー又は情報の提供

- (1) 当社の受注型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当社が企画・実施するオプショナルツアーの第 23 項の適用については、主たる旅行契約の一部として取り扱います。当社企画実施のオプショナルツアーは企画書面等で明示します。
- (2) オプショナルツアーの運行事業者が当社以外である旨を企画書面等で明示した場合には、当社は当該オプショナルツアー参加中にお客様に発生した第 23 項で規定する損害に対しては、当社は同項の規定に基づき補償金又は見舞金を支払います。（ただし当該オプショナルツアーのご利用日が主たる受注型企画旅行の「無手配日」であり、かつその旨企画書面等又は最終旅行日程表にて記載した場合を除きます）また、当該オプショナルツアーの運行事業者の責任及びお客様の責任は、当該運行事業者の定めによります。
- (3) 当社は、企画書面等で「単なる情報提供」として可能なスポーツ等を記載した場合、その旨を明示します。この場合、当該可能なスポーツ等に参加中にお客様に発生した損害に対しては、当社は第 23 項の規定は適用します（ただし、当該可能なスポーツ等のご利用日が主たる受注型企画旅行の「無手配日」であり、かつ、その旨企画書面等又は最終旅行日程表にて記載した場合を除きます）が、それ以外の責任は負いません。

26. 旅程保証

- (1) 当社は、次表左欄に掲げる契約内容の重要な変更が生じた場合（ただし次の ①② を除きます）、旅行代金に次表右欄に記載する率を乗じて得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、当該変更事項について当社に第 22 項 (1) の規定に基づく責任が発生することが明らかな場合には、変更補償金としてではなく、損害賠償金の全部又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、変更補償金を支払いません。（ただし、旅行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（オーバーブック）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、休業等運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止
- カ 遅延、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 旅行参加者の生命又は身体 の安全確保のために必要な措置
- ② 第 18 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係る変更の場合、当社は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の額は、第 11 項で定める旅行代金に 15% を乗じて得た額を上限とします。変更補償金の額が 1,000 円未満であるとき、当社は変更補償金を支払いません。
- (3) 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、当社に第 22 項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の額と、お客様が返還すべき変更補償金の額とを相殺しその残額を支払います。
- (4) 当社は、お客様が同意された場合、同等価値以上の物品・旅行サービスの提供をもって、金銭による変更補償金の支払いにかえさせていただくことがあります。

○変更補償金

当社が変更補償金を支払う変更		変更補償金の額＝ 1件につき下記の率×旅行代金	
		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（レストランを含む）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ま	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便又は経由便への変更	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（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）	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、その他の客室の条件の変更	1.0%	2.0%

- 注1： 最終旅行日程表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」と読み替えたうえで、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： ③ 又は ④ に掲げる変更に係る運送機関が宿泊設備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： ④ 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： ⑦ の宿泊機関等の等級は、旅行契約締結時で当該方面のパンフレット等に記載しているリスト又は当社の営業所若しくは当社のウェブサイトで閲覧に供しているリストによります。
- 注5： ④ ⑦ ⑧ 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。

27. 旅行条件・旅行代金の基準

本旅行条件の基準日と旅行代金の基準日は、企画書面等に明示した日となります。

28. 通信契約の旅行条件

- (1) 当社は、当社が発行するカード又は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、所定の伝票への会員の署名なくして旅行代金、取消料等のお支払いを受けることを条件に、お客様から電話、インターネット、その他の通信手段によるお申し込みを受けて旅行契約（以下「通信契約」といいます）を締結することがあります。通信契約による旅行条件も本旅行条件書に準拠いたしますが、一部取り扱いが異なりますので、以下に異なる点のみをご案内いたします。
- (2) 本項でいう「カード利用日」とは、お客様又は当社が旅行契約に基づく旅行代金等のお支払い又は払戻債務を履行すべき日をいいます。
- (3) 通信契約による旅行契約は、電話によるお申し込みの場合は当社がお客様からのお申し込みを承諾した時に成立するものとします。郵便その他の通信手段によるお申し込みの場合は、当社が旅行契約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、e-mail、ファクシミリ等の電子承諾通知の方法で通知した場合は、当該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等のお支払いを受けます。この場合、旅行代金のカード利用日は、確定した旅行サービスの内容をお客様に通知した日とします。また、契約内容の変更や契約解除等によりお客様が負担することになる費用のカード利用日は、当社が費用等の額をお客様に通知した日とします。ただし、第 18 項により当社が旅行契約を解除したときは、当社が定める期日及び方法により当該費用等をお支払いいただきます。
- (5) 当社は、お客様の有するクレジットカードが無効である又は無効になり、 お客様が旅行代金・取消料等の一部又は全部を提携会社のカードによって決済できないときは、旅行契約の締結をお断り又は旅行契約を解除することがあります。

29. 海外旅行保険のご加入について

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。これらを補償するため、お客様ご自身で十分な額の海外旅行保険にご加入されることをお勧めします。海外旅行保険については、お申し込みいただいた店舗の販売員にお問い合わせください。

30. その他

- (1) お客様が個人的な案内・買い物等を添乗員・現地係員に依頼された場合のそれに伴う諸費用、お客様のけが、疾病等の発生に伴う諸費用、お客様の不注意による荷物紛失・忘れ物回収に伴う諸費用、別行動手配に要した諸費用が生じたときには、それらの費用をお客様にご負担いただきます。
- (2) お客様の便宜をはかるため土産物店等にご案内をすることがありますが、お買い物に際しましては、お客様の責任でご購入していただきます。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。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ご用意いただき、その手続きは、土産店・空港等でご確認のうえ、お客様ご自身で行ってください。フシントン条約や国内諸法令により日本への持込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。
- (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) 子供代金及び幼児代金は、コースによって規定が異なります。
- (5) 当社が旅行契約により旅程を管理する義務を負う範囲は、日本発着のものについては、最終旅行日程表に記載している出発空港又は出発地を出発（集合）してから、当該空港又は当該地に帰着（解散）するまでとなります。海外発着のものについては、日程表等でご案内した海外での集合場所に集合してから、海外の解散場所まで解散するまでとなります。
- (6) 日本国内の空港から本項 (5) の発着空港、発着地までの区間を別途手配する場合、当該区間は受注型企画旅行契約の範囲に含まれません。
- (7) 契約に関するお客様と当社との紛争については、日本国内の裁判所のみが管轄を有し、日本法に準拠するものとします。

〈旅行代金の返金に関するご注意〉

当社では、お客様のご都合による取消しの場合及び返金が生じた場合、返金に伴う取扱手数料は、お客様のご負担とさせていただきます。

〈空港諸税・燃油サーチャージについて〉

- (1) 旅行代金には、空港諸税及び燃油サーチャージは含まれておりません。（企画書面等で総額表示として旅行代金に燃油サーチャージを含んで表示した場合を除く）空港諸税及び燃油サーチャージは、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。それ以降の為替相場の変動による追加徴収、返金はいたしません。
- (2) 上記にかかわらず、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、上記確定した日本円換算額との差額を追加徴収、返金いたします。（企画書面等で総額表示として旅行代金に燃油サーチャージを含んで表示した場合は、燃油サーチャージの増減による追加徴収及び返金はいたしません）
- (3) 燃油サーチャージの値上げを理由とした解除の場合は所定の取消料を申し受けま

〈お申し込みの氏名の変更及び訂正について〉

お客様の氏名を誤ってお申し込みされた場合は、航空券の発行替え、関係する機関への氏名訂正などが必要になります。この場合、当社は、お客様の交替の場合に準じて、第 17 項のお客様の交替手数料をいただきます。尚、運送・宿泊機関の事情により、氏名の訂正が認められず、旅行契約を解除いただく場合もあります。この場合には第 18 項の当社所定の取消料をいただきます。

お客様へ『ご案内とご注意』

《パスポートとビザについて》

- お客様のパスポートが今回のご旅行に必要な残存有効期限を満たしているか、また旅行先の国にビザが必要かどうかを企画書面等の記載事項よりご確認のうえ、必要な手続きをお客様ご自身でお願いします。
- アメリカ合衆国へのご旅行又は経由をされるお客様は、お持ちのパスポートが IC 旅券かどうかをご確認ください。お持ちのパスポートが IC 旅券ではない場合アメリカのビザが必要となります。アメリカのビザを取得されるか、若しくはパスポートを更新してください。
- 日本国籍以外の方は、ご自身にて自国の領事館、渡航先の領事館、入国管理事務所等にお問い合わせのうえ、ビザ及び再入国許可、パスポートの残存有効期間等の確認及び手続きをお客様ご自身でお願いします。

《海外安全情報について》

- ご旅行のお申し込み後、ご旅行目的地に「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、当社は旅行契約の内容を変更又は解除することがあります。しかし、各種情報をもとにお客様の安全の確保及び旅程管理が出来ると判断した場合には、旅行を催行いたします。その際、お客様の判断において旅行を取りやめられる場合、当社は所定の取消料をいただきます。

《ご旅行をお楽しみいただくために》

- ご旅行中に提供された旅行サービスが、契約書面等に記載の内容とは異なると認識された場合はご旅行中に速やかにお申し出ください。ご帰着後のお申し出の場合では、対応しかねる場合もございます。

《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、直ちに最終日程表でお知らせする緊急連絡先又はお申し込み営業所にご通知ください。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。

《航空会社のマイルージについて》

- 当社の受注型企画旅行にご参加いただくことにより、航空会社のマイルージサービスを受けられる場合がありますが、同サービスに関わるお問い合わせ、登録等はお客様ご自身で当該航空会社へ行っていただきます。また、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、理由の如何にかかわらず、当社は第 22 項 (1) 及び第 26 項 (1) の責任を負いません。

《座席の指定・並び席及び客室の眺望・階数指定について》

- 当社が旅行企画・実施する受注型企画旅行商品は、企画書面等に特に記載のある場合を除き、原則として座席の指定・並び席及び客室の眺望・階数指定等を承ることはできません。

個人情報保護方針

株式会社エイチ・アイ・エス、及び HIS グループ(以下、「当社」といいます。))にとって、お客様をはじめ、当社に関わりのある方々を特定できるような情報、すなわち個人情報はかけがえのない重要な財産となっております。また、この大切な個人情報はその秘密が保持され、正確かつ安全に取り扱われることが社会的に要請されています。当社は、そのような社会的責務に応えるため、HIS グループ企業行動憲章の精神に基づき、個人情報保護に関する法令を遵守して、個人情報の保護を以下の基本方針に従って適切に行います。なお、当社の役職員を対象とする個人情報の保護に関する方針は別途、社内規程に従って適切に行います。

- 当社は、個人情報を明示した利用目的の範囲内で適正かつ公正な手段によって収集、取扱いを行い、目的外利用を行わないための措置を講じ、違法又は不当な行為を助長し、誘発するおそれがある方法で利用は行いません。また、当社をご提供いただいた個人情報、及び個人関連情報をご本人様の同意がある場合、並びに正当な理由がある場合を除き、第三者に開示又は提供いたしません。
- 当社は、個人情報保護法及び関連するその他の法令、国が定める指針その他の規範を遵守します。また、個人情報保護マネジメントシステムを確立し、役員及び従業員に周知し、遵守徹底に努め、定期的な研修を実施し、監査部門による監査並びに外部機関による審査を受け、常に最良の状態を維持してまいります。
- 当社は、個人情報、又は個人関連情報を適切かつ慎重に保管・管理し、漏洩、滅失又は毀損等の危険を防止するために、技術的・物理的安全管理、及び組織的・人的安全管理の両面から適切かつ合理的な安全対策の実施に努め、またその見直しを継続的に実施してまいります。万一にも個人情報の漏洩、滅失又は毀損等が発生した場合には、ご本人様に速やかにその旨をお知らせすると共に、相応の対応処置や是正処置を行ってまいります。
- 当社は、ご本人様からの個人情報に関する開示等のご請求、及び苦情やご相談に迅速に対応いたします。

制定日 2005 年 3 月 1 日

改定日 2024 年 11 月 1 日

株式会社エイチ・アイ・エス

代表取締役社長 矢田 素史

【個人情報お問い合わせ窓口】

株式会社エイチ・アイ・エス お客様相談室 平日 10:00～18:30 (土・日・祝日は休業)

【東 京】050-1742-9955【名古屋】050-1706-0433【大 阪】050-1743-2232

【当社は、電話でお申し出いただいた場合は、内容の確認のために会話内容を録音する場合があります】

お客様の個人情報の取扱いについて

1. 個人情報の利用目的

株式会社エイチ・アイ・エス、及び HIS グループ(以下、「当社」といいます。))は、ご旅行その他の商品・サービスのお問い合わせやお申込みの際に、申込書(申込フォーム)への記載・入力、又はお電話・e メール等での連絡によりご提供いただいた個人情報、並びにサイト閲覧履歴、検索履歴、購買履歴、インターネット広告接触ログデータ、位置情報等の個人関連情報を必要な範囲内において、以下の方法で利用させていただきます。

《お問い合わせ、ご相談の際にご提供いただいた個人情報》

当社は、これらの個人情報について、お客様との連絡のために利用させていただくほか、お客様のご相談等の内容において関係する機関等に対して連絡や確認を行うなどのために必要な範囲内で利用させていただきます。

《ご旅行、又はご旅行に関連する保険等のお申し込みの際にご提供いただいた個人情報》

当社は、これらの個人情報についてお客様との連絡のために利用させていただくほか、お客様にお申込みいただいたご旅行において運送・宿泊機関等(主要な運送・宿泊機関等については契約書面に記載されています。))の提供する旅行サービスの手配及び受領、並びに保険関連サービスの提供業務のために必要な範囲内で利用させていただきます。また、お客様の国内連絡先の方の個人情報、ご旅行中の傷病等があった場合で国内連絡先の方へ連絡の必要があると当社が認めた場合に利用させていただきます。

《その他の商品・サービスのお申し込みの際にご提供いただいた個人情報》

当社は、これらの個人情報についてお客様との連絡のために利用させていただくほか、お客様にお申込みいただいた商品の発送、又はサービスの提供のために必要な範囲内で利用させていただきます。

上記利用目的の他、当社は、

・ご旅行参加後、又はその他の商品、サービスの受領後のご意見や感想の提供のお願い

・特典サービスの提供・統計資料の作成

・将来より良い旅行その他の商品、サービスの開発をするためのマーケット分析

・趣味嗜好に応じた当社、及び当社の提携先の商品・サービスのご案内並びに管理

・電子決済等の決済手段の第三者による不正使用や、他の不正行為を特定するために当社が必要と判断した場合の監視、分析及び対策の実施

・取得した個人情報やインターネット上の標準的な技術で取得可能なお客様の閲覧履歴、検索履歴、購買履歴、インターネット広告接触ログデータ、位置情報等の個人関連情報を分析して、趣味嗜好に応じた新商品・サービスに関する広告の提供

等)、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。

※ 当社は、ご旅行その他の商品・サービスのお申込み等にあたり、お客様よりご提供いただいた個人情報の一部を個人データとして保有いたします。

※ いずれの場合でも、個人情報を当社に提供されるか否かについては、お客様ご自身で選択できるものですが、ご提供いただけない個人情報がお申込みになるご旅行その他の商品・サービスの提供に必要な不可欠のものである場合、当社のご旅行その他の商品・サービス等をご利用いただけないことがありますのでご了承ください。

2. 個人情報の提供

当社は、ご旅行その他の商品・サービスのお問い合わせやお申込みの際に、申込書(申込フォーム)への記載・入力、又はお電話・e メール等での連絡によりご提供いただいた個人情報、及びサイト閲覧履歴、検索履歴、購買履歴、インターネット広告接触ログデータ、位置情報等の個人関連情報を必要な範囲内において、以下のとおり第三者に提供いたします。お申込みいただく際は、これらの個人情報等の提供についてお客様に同意いただくものとします。

《お問い合わせ、ご相談の際にご提供いただいた個人情報》

当社は、お客様のお問い合わせ・ご相談に対応させていただくために必要な範囲内において、お客様のご相談等の内容において関係する機関等にお客様の個人情報等を提供させていただくことがあります。

《ご旅行、又はご旅行に関連する保険等のお申込みの際にご提供いただいた個人情報》

当社は、お客様にお申込みいただいたご旅行サービスの手配及び受領のために必要な範囲内、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上必要な範囲内、並びに旅行先のお土産店でのお客様の買い物の便宜のために必要な範囲内で、運送・宿泊機関等、保険会社、お土産店等に対し、お客様の氏名、性別、年齢、住所、電話番号、メールアドレス、パスポート番号、その他サービス利用実績を電子的方法等で提供いたします。

《その他の商品・サービスの申込みの際にご提供いただいた個人情報》

当社は、お客様にお申込みいただいた商品の発送、及びサービスの提供のために必要な範囲内、並びに当社の商品・サービス提供上の責任、事故時の費用等を担保する保険の手続き上必要な範囲内において、商品の販売・発送を行う事業者、予約サービスにおける予約先事業者、マッチングサービスにおける契約相手方、保険会社等に対し、お客様の氏名、性別、年齢、住所、電話番号、メールアドレス、パスポート番号、その他サービス利用実績等の個人情報を電子的方法等で提供いたします。

また、お客様に対する関連性の高い広告配信とその効果の測定や検証、ウェブページを通じたお客様に提供するサービスの向上や改善を目的に、メールアドレス等の個人情報及び年齢、性別、居住地域、並びにインターネット上の標準的な技術で取得可能なお客様の閲覧履歴、検索履歴、購買履歴、位置情報、広告接触ログデータ等の個人関連情報をハッシュ化して第三者に提供することがあります。ハッシュ化とは、情報を不規則な文字列に変換する処理を行い、元に戻せない形式に加工するもので、第三者に提供する個人関連情報は、当社の上記目的以外には利用されません。

その他、以下の例外事項を除き、個人情報をお客様の承諾なしに第三者に提供することはありません。

- (1) お客様の同意がある場合
- (2) 法令に基づく場合
- (3) 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である場合
- (4) 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である場合
- (5) 国の機関若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
- (6) 特定した利用目的の達成に必要な範囲内において、個人情報の取扱いの全部又は一部を委託するとき

3. 個人情報の共同利用

当社は、お客様よりご提供いただいた個人情報のうち、下記の <共同利用項目> を今後のお客様のご旅行その他の商品・サービスの申込みを簡素化するため、及びお客様とのご連絡や対応のため、並びに趣味嗜好に応じたダイレクトメールの発送、商品・サービスに関するご案内、アンケート等実施や、販売分析その他調査・研究、新たな商品・サービス等の開発のために必要となる最小限の範囲内で下記当社グループ企業及び特約代理店と共同利用させていただきます。

個人情報の管理責任について責任を有する者の名称

株式会社エイチ・アイ・エス 東京都港区虎ノ門 4-1-1 神谷町トラストタワー5F

共同利用するグループ企業及び特約代理店

HIS グループ各社 参照 URL: <https://www.his.co.jp/privacy/>

《共同利用項目》

メールアドレス、氏名(姓名、セイメイ)、生年月日、性別、国籍、住所(郵便番号含む)、電話番号、連絡用電話番号、パスポート情報(氏名、番号、国籍、有効期限、受領予定日)、国内緊急連絡先氏名、国内緊急連絡先続柄、国内緊急連絡先電話番号等の個人情報、閲覧履歴、検索履歴、購買履歴、位置情報、インターネット広告接触ログデータ等の個人関連情報、その他サービス利用実績

4. 個人情報に関する開示等の手続きについて

当社が保有するお客様の個人データについてのお問い合わせ、開示、削除もしくは消去、内容の訂正、その利用の停止又は第三者への提供の停止等をご希望の方は、必要な手続きについてご案内いたしますので、当社お問い合わせ窓口までお申し出ください。法令及び当社規定に従い、合理的な期間内にご要望の内容に対応し、その結果をご本人に書面又は電磁的記録により通知いたします。また、ご希望の一部又は全部に応じられない場合は、その理由をご説明します。

【個人情報お問い合わせ窓口】 株式会社エイチ・アイ・エス お客様相談室

5. 業務の委託

当社は、お客様に商品・サービスをご提供するにあたり、その業務の一部を委託し、利用目的の達成に必要な範囲内で業務委託先に対して個人情報を提供することがあります。この場合、これらの業務委託先との間でお客様の個人情報の取扱いに関する秘密保持契約の締結をはじめ、適切に委託先の管理・監督を行います。

6. 外国にある第三者への個人データの提供

当社は、以下の場合において外国(本邦の域外にある国又は地域をいいます。))にある第三者に個人情報を提供することがあります。お客様にお申込みいただいたご旅行サービスの手配及び受領のため、並びにその他の商品・サービスの提供等のために必要な範囲内、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上必要な範囲内、旅行先のお土産店でのお客様の買い物の便宜のために必要な範囲内で、運送・宿泊機関等、保険会社、お土産店等に対し、お客様の氏名、性別、年齢、住所、電話番号、メールアドレス、パスポート番号、その他サービス利用等の個人情報を電子的方法等で提供いたします。

また、お客様に対する関連性の高い広告配信とその効果の測定や検証、ウェブページを通じたお客様に提供するサービスの向上や改善を目的に、メールアドレス等の個人情報及び年齢、性別、居住地域、並びにインターネット上の標準的な技術で取得可能なお客様の閲覧履歴、検索履歴、購買履歴、位置情報、広告接触ログデータ等の個人関連情報をハッシュ化して第三者に提供することがあります。お客様の個人情報を、業務委託先や共同利用先を含む日本国外の事業者等の第三者に提供する場合、以下に従って提供いたします。

- (1) お客様の同意がある場合
- (2) 第三者が日本と同等の水準の個人情報保護制度を有している国として法令に定められている国にある場合。国名及び提供先の外国の個人情報保護制度については ホームページ をご確認ください。
- (3) 第三者が日本の個人情報取扱事業者が講ずべき措置に相当する措置を継続的に講ずるために必要な体制を構築している場合

なお、(3) の場合、第三者の相当措置の継続的な実施を確保するために当社は必要かつ適切な措置を講じます。この措置の内容を確認されたい場合は、「4. 個人情報に関する開示等の手続きについて」に従ってご請求ください。

7. 匿名加工情報

当社は、お客様の個人情報について、特定の個人を識別すること、及び作成に用いる個人情報を復元することができないよう適切な保護措置を講じたうえで、匿名加工情報の作成と第三者への提供を法令で認められた範囲で行う場合があります。その場合は匿名加工情報の安全管理のために必要かつ適切な措置及び匿名加工情報の取扱いに関する苦情の処理、並びにその他の匿名加工情報の適正な取扱いを確保するために必要な措置を講じるよう努めます。

8. その他の事項

株式会社エイチ・アイ・エスは、下記の認定個人情報保護団体に加盟しております。お客様は、株式会社エイチ・アイ・エスに対する個人情報に関する苦情の解決を、当該団体に申し出ることも出来ます。

【認定個人情報保護団体の名称及び、苦情の解決の申出先】

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(0120-700-799)

※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。

・本文書は、株式会社エイチ・アイ・エスの日本国内における個人情報の取扱いに関するものです。

海外現地法人は対象としていません。

・16 歳未満のお客様は、保護者の方の同意を得た上で、個人情報をご提供いただきますようお願いいたします。

・当社では、お客様の個人情報をより適切に管理するため、又は、関係法令の変更に伴い、本文書を改定することがあります。