

受注型企画旅行契約における取消料の取り扱いについて
(個別認可申請による実額精算による取消料の設定について)

はじめに

お客様の委託により、PEX 運賃(正規割引運賃)やキャンセルポリシーの厳しい宿泊機関を利用した受注型企画旅行において、お客様のご都合により契約が解除された場合、標準旅行業約款(受注型企画旅行契約の部)に規定する取消料では航空会社や宿泊機関から請求される取消料、違約料をカバーすることが出来ないという事態が発生しています。

このたび、受注型企画旅行の取消料の設定については、標準旅行業約款に準じた取消料規定の取消料とするか、あるいは旅行サービス提供機関が旅行業者に請求する取消料、違約料の実額の合計額以内の額の取消料とするか、のいずれかを予め選択して旅行者と契約することができる旅行業約款の設定が、第 1 種旅行業者については観光庁長官の認可を、また、第 2 種及び第 3 種旅行業者については都道府県知事(第 2・3 種旅行業者)の認可を受けることにより可能となりました。

個別の認可申請の方法等については、「受注型企画旅行契約約款の認可申請について」をご確認ください。

1. 以下では、実額精算による取消料の取り扱いについて説明します。

2. 実額精算による取消料の設定

(1) 対象となる旅行契約

海外・国内の受注型企画旅行契約となります。

(2) 取消料の設定について

① 考え方

標準旅行業約款(受注型企画旅行契約の部)第 16 条第 1 項(旅行者の解除権)の規定に下線の部分を追記することにより、旅行業者は、現行標準旅行業約款の「別表第一」により取消料を設定する方法の他に、旅行サービス提供機関が旅行業者に課す取消料、違約料の実額を取消料として設定できるようになります(ただし、「旅行開始後の解除又は無連絡不参加」については実額精算とはせず、「旅行代金の 100%以内」として定額で精算することとします。)

(旅行者の解除権)

第十六条旅行者は、いつでも別表第一に定める取消料を当社に支払って受注型企画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」という。)の金額を、第五条第一項の企画書面において証憑書類を添付して明示したときは、旅行者が旅行開始前に受注型企画旅行契約を解除した場合の取消料については、別表第一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なければならない運送・

宿泊機関取消料等の合計額以内の金額とします。通信契約を解除する場合にあっては、当社は、提携会社のカードにより所定の伝票への旅行者の署名なくして、本項に規定する取消料の支払いを受けます。

□追記の効果

企画書面に旅行サービス提供機関の取消料の実額を明示することにより、その実額をお客様に請求することが可能となります。

なお、実額精算による取消料とするか、あるいは現行どおり標準旅行業約款に準じた取消料とするかは契約する受注型企画旅行契約毎に旅行者が判断して設定し、そのいずれかの取消料を企画書面に記載して旅行者に提示し、旅行者と旅行契約を締結することになります。

(3)実額精算による取消料の設定ができる対象(旅行サービス提供機関)

実額精算による取消料の対象となるものは下記のとおりです。また、企画書面には旅行サービス提供機関が提示する証憑書類(証拠・根拠)を添付しなければなりません。なお、ツアーオペレーター等の旅行サービス提供機関以外のものが提示する証憑書類は含まれないものとします。

【資料 1 参照】

【想定される旅行サービス提供機関と証憑書類の例】

旅行サービス提供機関		証憑書類(例)
運送機関	航空機・鉄道・クルーズ船等	ウェブページの写し、運送機関が作成した書面(電子メールを含む。以下、本表において同じ。)の写し
宿泊機関	ホテル・旅館等	宿泊機関が作成した見積書、契約書等の書面の写し
その他	入場チケット、イベントホール等	イベント主催者のウェブページ写し、イベント主催者が作成した書面、入場券実物(券面金額)

(4)企画書面の作成について

取消料、違約料の実額を企画書面に記述のうえ、実額精算による取消料を収受する旨を取引条件として説明してください。この場合、標準旅行業約款では収受できる「企画料金に相当する額」を取消料に含めることはできません(あくまで旅行サービス提供機関が旅行者に課す取消料、違約料の「実額」のみを収受することができます。)

【資料 2 参照】

(5)海外旅行保険の加入の案内

実額精算をすることにより、お客様にとっては取消料が早期からかかることとなります。

そこで、海外旅行にあっては、お客様に対し、取消料が早期からかかることを十分に説明する

とともに、旅行変更費用担保特約を付帯した海外旅行保険の加入を勧める文言を企画書面に記述したうえで、保険(特約)の対象となる事由及び対象とならない事由を具体的に案内する必要があります。(※)

一方、国内旅行にあっては、現在のところ取消料を対象とする保険(特約)がありません。

そこで、国内旅行に限り、お客様には取消料が早期にかかることを十分に説明することで足りるものとしませんが、将来的にこれに相当する保険(特約)が商品化された場合は、海外旅行と同様に取り扱いってください。

【企画書面への記載例】

【重要】海外旅行保険(旅行変更費用担保特約)の加入のお勧め

お客様のご都合により受注型企画旅行契約を解除される場合は、解除の時期によって取消料をお支払いいただくことがあります。旅行契約を解除される事由によっては、保険(特約)が適用される場合もございますので、本旅行の申込みと一緒に本保険(特約)へのご加入をお勧めいたします。

詳しくは、弊社担当者にお問い合わせください。

(※)旅行変更費用担保特約の販売にあたっては、予め保険会社と十分な打ち合わせを行ってください。

(6)企画書面の例

①企画内容(例)

「ANTA サンフランシスコツアー」20名様

(20××年 11月1日から11月6日まで)

・日程 1. 成田→サンフランシスコ(着後市内観光:泊)2～4. (終日自由行動:泊)5. サンフランシスコ→6. 成田

・旅行代金 200,000円(うち「企画料金 5,000円」)

(内訳)PEX 運賃航空運賃(ANA スーパーエコ割)105,000円、ホテル宿泊代金 40,000円、その他 50,000円の総計 195,000円

②「企画書面における取消料の記載」(イメージ)

6.お取消しの場合の取消料について(取消に係るお客様一人あたり)

(1)旅行開始前の取消料

当社が手配する運送機関・宿泊機関から請求のあった取消料、違約料等をお支払いいただきます。なお、取消料、違約料等の額は、当社が当該サービス提供機関に対して解除や取消しの通知をした現地における日時に適用される額となります。

①運送機関

航空運賃は「ANA スーパーエコ割」を利用します。この運賃の取消料は、発券後 30,000円となります。(別添資料 1)

②宿泊機関

ホテル

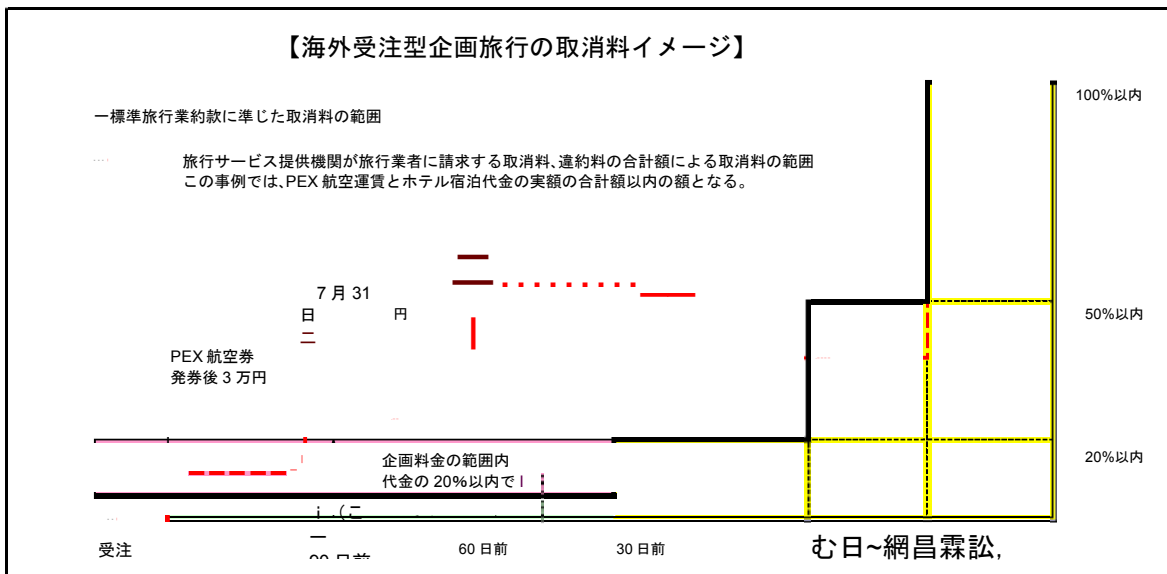
月 31日以降の取消し 20,000円(宿泊代金の 50%)

9月2日以降の取消し 40,000円(宿泊代金の100%)
 *なお、7月31日(水)までに予約金(宿泊代金の50%)が、9月2日(月)まで1 此残金の支払い
 が必要となります(当社は、予約金を7月31日(水)に、残金を8月30日(金)に支払います)。
 (別添資料2)

(2)旅行開始後又は無連絡不参加の取消料 200,000円(旅行代金の100%)

*上記は記載例であり、表にする等により、お客様に取消料の額が明確になるように工夫してください。

□標準旅行業約款に準拠した場合の取消料と実額精算による取消料の比較(イメージ)



3. Q & A

(1)お客様に実額精算による取消料を請求するには何か手続きが必要ですか。

観光庁長官に対して、個別の認可申請が必要です。「受注型企画旅行契約約款の認可申請について」をご確認ください。

(2)この旅行業約款で認可を受けた場合は、全ての受注型企画旅行契約の取消料は実額精算によらなければなりませんか。

契約する受注型企画旅行契約毎に、企画する旅行者の判断により、標準旅行業約款に準じた取消料を設定するか、あるいは実額精算による取消料の設定をするかを選択して、お客様に提示することができます。

(3)実額精算による取消料には、「企画料金に相当する金額」を含めることは可能ですか。

できません。あくまで旅行サービス提供機関が旅行者に請求する取消料、違約料の実額をお客様に請求するものであり、「企画料金」までは請求することはできません。「企画料金に相当する金額」を取消料として収受するには、標準旅行業約款に準じた取消料を設定した場合で、

かつ旅行開始日の前日から起算してさかのぼって31日目にあたる日以前に解除する場合のみとなります。

(4)実額精算による取消料を設定できる旅行サービス提供機関はどのようなものですか。

また証憑書類(証拠・根拠)を添付しなければいけませんか。

運送機関、宿泊機関の他、入場チケット代金、イベントホールの実費等、これらの旅行サービス提供機関が発行した取消条件の証憑書類(証拠・根拠)にこれらの写しを含む。)を添付できる範囲に限られます(いわゆるランドオペレーターが発行した書類で旅行サービス提供機関の発行した証憑書類の添付のないものは認められません。)。証憑書類が添付できない旅行サービス提供機関については取消料の收受はできません。

なお、入場チケット等の券面に金額が記載されているものは、そのチケット自体が証憑書類となりますので、その券面金額による買い取りを求めることは可能です(プレミアのついたチケットには主催者の証憑書類の添付ができませんので調達価格と券面との差額は請求できません。)

(5)企画するコースには多数の運送機関やホテルが組み合わせてあり、取消料の設定が複雑になりますが、どのように記載すれば良いですか。

取消料の設定が複雑になるのであれば、表を作成するなどして、お客様にとって明確になるように工夫してください。

以上

受注型企画旅行企画書面(例)

お客様
(契約責任者) _____ 様

観光庁長官登録旅行業第○○○号
○○ツアーズ株式会社虎ノ門支店
(一社)全国旅行業協会正会員

支店長 : _____
総合旅行業務取扱管理者: _____
外務員氏名 : _____

旅行業務取扱管理者とは、お客様の旅行を取り扱う営業所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、ご連絡ください。旅行業務取扱管理者にご説明いたします。

1. 旅行の名称、旅行先、人員

団体名 (ツアー名)	ANTA サンフランシスコツアー	予定人員 20名様	大人:20名様
---------------	---------------------	--------------	---------

2. 旅行期間、旅行日程、旅行代金

旅行期間	20××年 11月1日～11月6日(6日間)		
旅行日程	別紙の旅行日程内容をご参照ください。		
旅行代金	20名様	200,000円(うち企画料金 5,000円)	
旅行代金総額	4,000,000円(お一人様あたり 200,000円×20名様) 上記旅行代金に企画料金 100,000円(旅行代金の2.5%)を含みます。		

■燃油サーチャージについて

燃油サーチャージは、旅行代金には含まれておりません。当社がお客様からお預かりし航空会社に支払います。旅行代金と併せて次の表の金額を当社にお支払ください。

航空会社名	区間	燃油サーチャージの額	円換算

上の表は○○航空会社の20××年○月から○月までの燃油サーチャージを基に表示したものです。
日本円換算額は、20××年○月○日の□□銀行店頭売り渡し電信送金レート(US\$1.00=¥○○)を基準に算出しています。航空券発券時に金額を確定いたします。

■空港諸税について

上記旅行代金には、旅行の目的国、経由地が旅行者に課している空港諸税は含まれておりません。空港諸税を航空券発券時に徴収することを義務づけている国については当社がお客様からお預かりし航空会社に支払います。旅行代金と併せて次の金額を当社にお支払ください。

国名	税等の名称	都市名	現地通貨額	円価目安額	子供	幼児

上の表の金額は○月○日現在の金額です。日本円換算額は、20××年○月○日の□□銀行店頭
売り渡し電信送金レート(US \$ 1.00= ¥○○○)を基準に算出しています。

3. 旅行代金のお支払い日と支払い方法

お申込み金: 1, 000,000 円

旅行代金の残額:3,000,000 円

銀行口座振込:□□銀行虎ノ門支店

当座預金口座番号:

お支払日 20××年 7 月 1 0 日(水)

お支払日 20××年 8 月 30 日(金)

加入者名

4. 旅行代金に含まれるもの

(1)ご旅行日程に明示した航空、船舶、鉄道等利用運送機関の運賃・料金にの運賃・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、一定の期間及び一定
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。)

(2)ご旅行日程に明示した送迎バス等の料金(空港・駅・埠頭と宿泊ホテル間)

(3)ご旅行日程に明示したホテル・旅館等の基本宿泊料金及び税・サービス料金

(4)ご旅行日程に明示した食事一敗物の料金及び税・サービス料金

(5)ご旅行日程に明示した観光の入場料・拝観料・ガイド料

(6)イベント関係費用としての会場費、講演費用、登録料その他の費用

(7)手荷物運搬料金

(8)団体行動中のチップ

(9)当旅行計画作成に係る企画料金

5. 旅行代金に含まれないもの

(1)燃油サーチャージ

(2)渡航手続諸経費(旅券・査証の取得料金、予防接種料金、渡航手続取扱料金)

(3)超過手荷物料金

(4)個人的な費用(電話・クリーニング代、追加飲食費用等)

(5)日本国内の空港施設使用料、運送機関の課す付加運賃・料金

(6)日程中の外国の空港税・出入国税

(7)傷害・疾病に関する医療費

(8)任意の海外旅行保険料

【別表第一による取消料の場合の記載例】

6. お取消しの場合の企画料金・取消料について

(1) お客様は、いつでも次に定める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。

旅行契約の解除期日	取消料
<input type="checkbox"/> 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって30日目に当たる日より前	企画料金相当額
<input type="checkbox"/> 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって30日目に当たる日以降(<input type="checkbox"/> 及び <input type="checkbox"/> を除く)	旅行代金の○○%
<input type="checkbox"/> 旅行開始日の前々日以降(<input type="checkbox"/> を除く)	旅行代金の○○%
<input type="checkbox"/> 旅行開始後又は無連絡不参加	旅行代金の○○○%

(2)当社の責任にならない各種ローンの取扱い上及びその他渡航手続き上の事由に基づきお取消しになる場合も、上記の企画料金又は取消料をお支払いいただきます。

【実額精算による取消料の場合の記載例】

6.お取消しの場合の取消料について(取消に係るお客様一人あたり)

(1)旅行開始前の取消料

当社が手配する運送機関・宿泊機関から請求のあった取消料、違約料等をお支払いいただきます。なお、取消料、違約料等の額は、当社が当該サービス提供機関に対して解除や取消しの通知をした現地における日時に適用される額となります。

運送機関

航空運賃は「ANA スーパーエコ割」を利用します。この運賃の取消料は、発券後 30,000 円となります。
(別添資料 1)

宿泊機関

○○ホテル

7月31日以降の取消し 20,000 円(宿泊代金の 50%)

9月2日以降の取消し 40,000 円(宿泊代金の 100%)

* なお、7月31日(水)までに予約金(宿泊代金の 50%)が、9月2日(月)までに残金の支払いが必要となります(当社は、予約金を7月31日(水)に、残金を8月30日(金)に支払います)。

(別添資料 2)

(2)旅行開始後又は無連絡不参加の取消料 200,000 円(旅行代金の 100%)

【重要】海外旅行保険(旅行変更費用担保特約)の加入のお勧め

お客様のご都合により受注型企画旅行契約を解除される場合は、解除の時期によって取消料をお支払いいただくことがあります。旅行契約を解除される事由によっては、保険(特約)が適用される場合もございますので、本旅行の申込みと一緒に本保険(特約)へのご加入をお勧めいたします。

詳しくは、弊社担当者にお問い合わせください。

(3)当社の責任にならない各種ローンの取扱い上及びその他渡航手続き上の事由に基づきお取消しになる場合も、上記取消料をお支払いいただきます。

7.旅行条件の基準日

この企画書面の記載条件は 20××年 月 日現在の運賃、料金を基準としております。

(別添資料 1)

通貨規欵 ANA 国際線		3.10 ページ
途中降機	北米内の上記乗り換え地点で往路・復路各 1 回可 (1 回目は無料、2 回目は 10,000 円)	
経路規定	<p>う日本国内区間「よ ANA 慢利用」に可 ただし、一泰国内都市間の地上移動は不可 =し日本発着国際線区間(よ ANA 慢利用)に限る。ただし、エアカナダ運航のコードシェア便は 4 可 (米 [1 内区間、米=カナダ間は ANB、ユナイテッド航空便利用に限る ただし、US エアウェイズが運航するユナイテッド航空便名の判用は不可 カナダ国内区間はユナイテッド航空便利用に可 □ハワイ内区間は ANA、ハワイアン航空、またはアイランド航空便利用に限る ◇)旅程にホノルルが含まれる場合は片道につき 25,000 円のハワイサーチャージが加算される。また、ハワイ内区間が含まれる場合は片道につき 6,000 円のサーチャージが X] 算される これらのサーチャージは子供割引、幼児割引「ありません</p>	
予約変更	不可	
払い戻し	不可	
子一割引	<p>【出発前】 大人 30,000 円(小児 22,500 円)を手取料としていただきませ 【出発後】 払い戻しはいたし駆せん</p>	
その他	<p>0 小児(2 歳 1;1 上 12 歳未満)・大人通貨の約 25%S] 引 □座席を(使用しない幼児(2 歳未満) : 大人運貨の約 9c%引</p>	

ページトップへ戻る

取消料、違約料等の記述

ご予約

タイプ A/B/C

ご予約はご旅程の最終区間搭乗日 355 日前より受付いたします。詳細はこちら 1。

【WES でのご予約・ご購入】

- 1) ANA SKY WEB または ANA SKY MOBILE でご予約・ご購入を完了してください
- 2) ご予約完了後 72 時間以内、もしくは日本出発の 7 日前(1 週間前の間曜日)の 23 時 59 分、
いずれか早い期限までに支払・発券をお済ませください
- 3) クイフ B・C が含まれる場合、ANA グループの直航国際線の空居待ちはできません
日本国内線・他社運航のコードシェア便・他社便の空居待ちは、予約作成後、最大 72 時間、もしくは日本出発の 14 日前のいずれか早い期限までお預かりしませ
- 4) 往復ともにタイプ A の場合、日本出発の 14 日前まで空居待ちをお預かりしませ
- 5) 空居待ちを含む予約は、お預かり期限を過ぎますと、ご利用できている便も含め、全旅程が自動的にお取り消しとなります
その間に座席がご用意できた場合に、ま、ご予約をご確認 1 いただき 72 時間以内、もしくは日本・発の 148 罰の 23 時 59 分、
いずれか早い期限までに支払・発券をお済ませください
- 6) 支払・発券時に旅行全体の予約は確定済みであることが必要です

4 上記以外にも制限があります。また ANA マイレージクラブ会員以外のお客様はご購入期限・空居待ちなどの制限が薦りますので、必ず□ちらも確認ください

【WEBI 以外でのご予約・ご購入】

- 1) 日本出発の 7 E 前(1 週間前の同曜日)までにご予約ください
ご予約完了後 J4 下の期限、もしくは日本出発の 7 日前の
いずれか早い期限までに支払・発券をお済ませください

http://www.ana.co.jp/int/faq/faq/2013B/USCa_y_ja.h11111 2013/07/3j

* (別添資料 1)として、全日空のウェブページの写しを添付する。

(別添資料 2)

【ホテル予約条件書(イメージ)】

- ツアーネーム ANTA 検討会サンフランシスコツアー
- 人数 20 名
- ホテル名 ○○ホテル
- 宿泊期間 20××年 11 月 1 日(金)～20××年 11 月 5 日(火)
- 部屋数 10(ツインルーム)

【条件書有効期間】

20××年 7 月 31 日(水) 17 時まで

条件書内容の承諾が必要となります。承諾いただけない場合、予約はなかったものといたします。

【ツアー不催行・減員の場合のキャンセル料】

20××年 7 月 31 日以降のキャンセル 宿泊代金の 50%

20××年 9 月 2 日以降のキャンセル 宿泊代金の 100%

【デポジット(予約金)・残金の支払い金額及び期限】

20××年 7 月 31 日(水)40 万円 50%(累計 50%)

20××年 9 月 2 日(月) 40 万円 50%(累計 100%)

【最終ルーム数確約時期】

20××年 9 月 2 日(月) 17 時

上記の日時において、設定の全泊分のルーム数が確約されます。

甲は、乙が提示した上記記載のホテル予約条件書の内容について承諾いたしました。

20××年 月 日

(甲) 東京都港区虎ノ門 1-2-0
○○ツアーズ株式会社虎ノ門支店
支店長

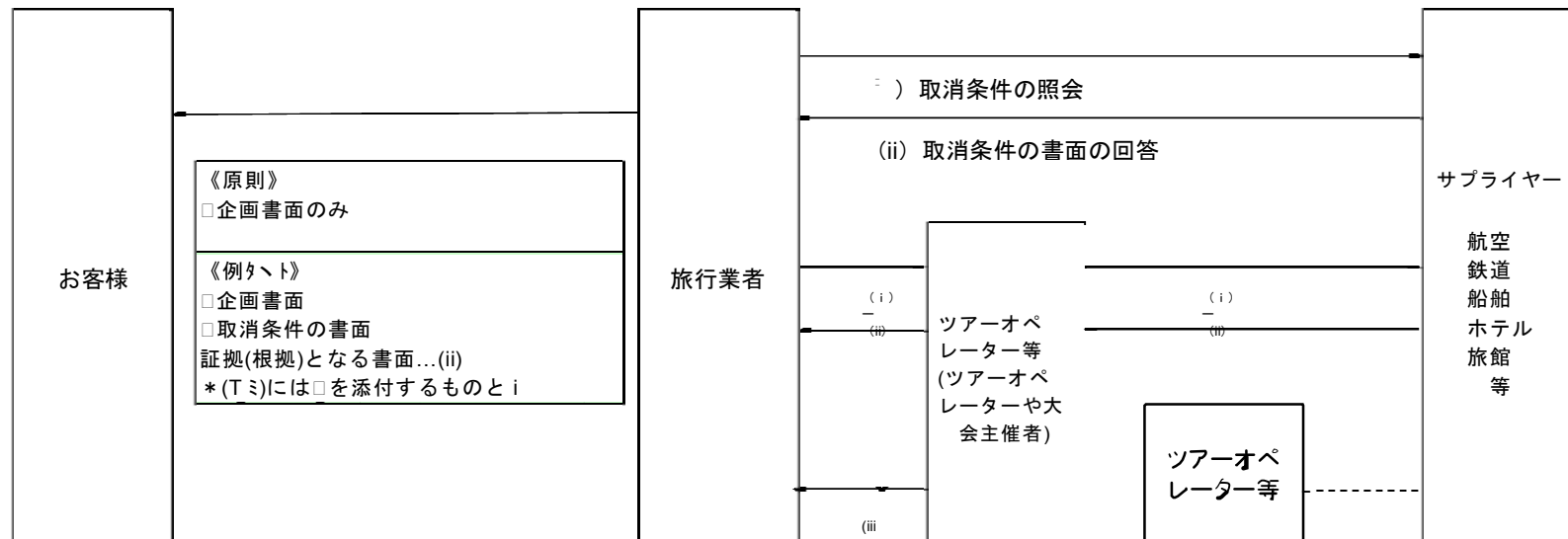
(乙) 東京都港区霞が関 3-4-0
○○ホテル東京事務所
所長

(別添資料 2)として、ホテル予約条件書の写しを添付する。

【実額精算による取消料の設定における添付書面について】

【資料 2】

企画書面に取消料、違約料の実額を明示するとともに旅行サービス提供機関(サプライヤー)の定めた取消条件(額一時期等)を記載した証憑書類(証拠・根拠)を添付してください。



取消条件の書面(額一時期等)はサプライヤーが提示するものとする。

- 運送機関(航空機、鉄道、船舶等)
 - ・運送機関のウェブページの写し
 - ・運送機関が作成した書面の写し
- 宿泊機関
 - ・宿泊機関が作成した書面の写し
- 入場チケット等
 - ・入場券(お客様の買取り)
 - ・イベント主催者のウェブページの写し
 - ・イベント主催者が発行する書面の写し

「ツアーオペレーターが発行する書面」は含まれないものとする。

【サプライヤーが取消条件の書面を提出できない場合の例】

- ・ツアーオペレーターが複数のサービスを組み合わせて包括料金で提示する場合(ホテル+空港との送迎や市内観光)
- ・ツアーオペレーターが更に別のツアーオペレーターを介して手配するため、サプライヤーからの取消条件の書面を收受できない場合
- ・別の主催者からホテル等の割り当てを受ける場合(ワールドカップなどは大会主催者がホテルを手配し、そこからホテルの割り当てを受ける場合がある)