# 手配旅行取引条件説明書面

株式会社シティツアーズ／更新日2026年09月16日

本条件書は、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。

**当社が、お客様のご希望により旅行の手配をお受けする場合は、旅行日程表（コース表）、旅行条件書（又は見積書）に記載されたもの以外は次のとおりとなります。この取引条件書は旅行契約が成立した場合は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、当社が手配する旅行であり、お客さまと手配旅行契約を締結することになります。

（2）　当社はお客さまの依頼によりお客さまのために代理、媒介、取次をすることなどによりお客さまが運送、宿泊その他のサービス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ます。

（3）　当社は旅行の手配にあたり、旅行代金として運送・宿泊機関等に支払う運賃・料金その他の旅行費用の他、所定の旅行業務取扱料金を申し受けます。

（4）　旅行業務取扱料金は、旅行業法でその収受が認められているもので、当社の旅行業務取扱料金は、法の定めにより各支店（営業箇所）の店頭に掲示してあります。また、ご希望のお客さまには旅行業務取扱料金表をお渡しいたします。
　お客さまが依頼された運送・宿泊機関等が満員、満室等の理由で手配不能となった場合でも原則として取扱料金はお支払いただきます。

**2　旅行の種類**

旅行は、日本国内のみを旅行する「国内旅行」とそれ以外の「海外旅行」とがあります。

**3　旅行の申込み**

（1）　当社は、お客さまのご希望による航空券・宿泊券等の手配旅行契約の予約の申込みを所定の申込書及び電話・電子メール・ファクシミリ等の通信手段により受け付けします。なお、乗車券及び宿泊券を旅行代金と引き換えにお渡しする場合は口頭による申込みを受け付けることがあります。

（2）　団体・グループ旅行の代表である契約責任者が申込みの場合、当社は契約責任者が団体構成者の一切の代理権を有しているとみなします。

（3）　当社所定の申込書に必要事項を記入の上、申込金又は旅行代金全額を添えてお申込みください。なお、申込金は旅行代金・取消料の一部といたします。

**4　通信契約により旅行契約の締結を希望されるお客さまとの旅行条件**

（1）　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の一部（申込金）等のお支払を受けることを条件に、電話・電子メール・ファクシミリその他の通信手段による旅行契約（以下「通信契約」といいます。）を締結する場合があります。ただし、当社が提携会社と無署名取扱特約を含む加盟店契約がない等、又は業務上の理由等でお受けできない場合もあります。

（2）　通信契約の申込みに際し、会員は申込みをしようとする「手配旅行の内容」、「出発日」等の加えて「カード名」、「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。

（3）　通信契約は、当社がお申込みの受諾を電話および郵便で通知する場合はその通知を発した時、電子メール・ファクシミリで通知する場合はその通知が会員に到達した時に成立します。

（4）　通信契約での「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。

（5）　お客さまからクレジットカードによるお支払いを希望され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。

**5　お申込み条件**

（1）　お申込み時に20歳未満の方は親権者の同意書が必要です。

（2）　健康を害している方、身体に障害のある方、妊娠中の方、補助犬使用者の方等その他の特別な配慮を必要とする方はその旨をお申し出ください。当社は可能な範囲内でこれに応じます。なお、お客さまからのお申し出に基づき、当社がお客さまのために講じた特別な借置に要する費用はお客さまの負担とします。

（3）　当社は、お客さまが次の①から③のいずれかに該当したときは、お申込みをお断りすることがあります。
　①　お客さまが暴力団員、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　お客さま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　お客さまが風説を流布し、偽計を用い若しくは威伯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、これらに準ずる行為を行ったとき。

（4）　その他当社の業務上の都合があるときは、お申込みをお断りする場合があります。

**6　契約の成立**

（1）　旅行契約は、当社が契約の締結を承諾し、申込金を受理した時に成立します。

（2）　当社は、（1）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手配旅行契約を成立させることがあります。

（3）　前項の場合において、手配旅行契約の成立時期は、前項の書面において明らかにします。

**7　契約書面のお渡し**

（1）　当社は、手配旅行契約の成立後速やかに、旅行者に、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を交付します。ただし、当社が手配するすべての旅行サービスについて乗車券類、宿泊券その他の旅行サービスの提供を受ける権利を表示した書面を交付するときは、当該契約書面を交付しないことがあります。

（2）　前項本文の契約書面を交付した場合において、当社が手配旅行契約により手配する義務を負う旅行サービスの範囲は、当該契約書面に記載するところによります。

**8　旅行契約内容の変更**

お客さまが契約内容を変更されるときは、当社は可能な限りその求めに応じます。この場合、旅行代金を変更し、運送・宿泊機関等の取消料その他の変更費用及び当社所定の変更手続料金を申し受けます。

**9　旅行契約の解除**

（1）　お客さまの任意解除

お客さまは下記の料金をお支払いただくことにより、いつでも旅行契約の全部又は一部を解除することができます。

①　お客さまが提供を受けた旅行サービスの費用

②　未提供の旅行サービスに係る取消料その他サービス提供機関の未払い費用

③　当社所定の旅行業務取扱料金としての手配料金・取消手続料金

（1）　お客さまの責に帰すべき事由による解除

①　当社は、お客さまより所定の期日までに旅行代金のお支払がない場合には、予約を取り消しさせていただく場合があります。

②　お客さまがクレジットカードによるお支払いを希望されカード会社より決済できないときは、当社は旅行契約を解除します。

③　お客さまが第５項（３）①から③のいずれかに該当することが判明したとき。

①②③の場合下記の費用はお客さまの負担とさせていただきます。

既に提供を受けた旅行サービスの費用及び未提供の旅行サービスに係る取消料その他の旅行サービス提供機関の未払い費用並びに当社所定の旅行業務取扱料金としての手配料金・取消手続料金。

（2）　当社の責に帰すべき理由による解除

当社の責任により旅行サービスの手配が不可能となったときは、お客さま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既にその提供を受けた旅行サービスの対価として支払った費用又はこれから支払わなければならない費用を控除した残金を払い戻します。

**１０　旅行代金**

（1）　当社は、旅行開始前において運送機関等の運賃、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を生じた場合、旅行代金を変更することがあります。この場合旅行代金の増加又は減少は、旅行者に帰属するものとします。

（2）　旅行代金は、原則として旅行出発日の前日までに全額お支払いただきます。団体・グループ旅行の場合、旅行代金の支払期日及び方法は、旅行引受書にて明示します。

（3）　当社は、旅行終了後すみやかにお支払旅行代金の精算をします。

**１１　旅行業務取扱料金**

**【国内旅行】**

| | | | |
|---|---|---|---|
| 取扱料金 | 宿泊機関の手配 | 1 手配につきお１人様又は１施設 1 泊 | １，１００円 |
| | 航空券の手配 | 1 区間につきお１人様 | １，１００円 |
| | 航空券・貸切バス以外の運送機関の手配 | 1 手配につきお１人様 | １，１００円 |
| | 予約済の運送機関等の発券 | 1 件につき | １，１００円 |
| | 貸切バス | 貸切バス代総額の | ２０％以内 |
| | 観光・入場・食事・その他機関の手配 | 1 施設につきお１人様 | １，１００円 |
| | 運送と宿泊機関等の複合手配 | ご旅行費用総額の | ２０％以内 |
| 変更手続料金 | 宿泊・運送機関等の予約変更 | 宿泊・運送機関等それぞれ 1 件につき | １，１００円 |
| 取消手続料金 | 宿泊・運送機関等の予約取消・払戻 | 宿泊・運送機関等それぞれ 1 件につき | １，１００円 |
| ご旅行相談 | 旅行日程表の作成 | 1 件につき | ２，２００円 |
| | 旅行費用見積書の作成 | 1 件につき | ２，２００円 |
| 添乗料金 | 添乗サービス | 添乗員１人１日あたり | ３３，０００円 |

**【海外旅行】**電話料金・通信費・送料・交通費等の実費、当該国へ支払う査証料等実費は別途申し受けます。

| | | | |
|---|---|---|---|
| 取扱料金 | 国際航空券の予約・発券 | １区間につきお１人様 | ５，５００円 |
| | ホテル・レンタカーの予約・発券 | １ホテル又は１手配につき | １，１００円 |
| | 現地交通機関（船舶・鉄道・バス等） | １手配につき | １，１００円 |
| | 観光・入場・食事・その他サービスの手配 | １手配につき | １，１００円 |
| | 国際航空券とホテル等の複合手配 | ご旅行費用総額の | ２０％以内 |
| 変更手続料金 | 国際航空券の変更 | １区間につきお１人様 | ５，５００円 |
| | ホテル・レンタカーの予約変更 | １ホテル又は１手配につき | ２，２００円 |
| | 現地交通機関・観光・その他サービスの予約変更 | １手配につき | ３，３００円 |
| 取消手続 | 国際航空券の予約取消 | １手配につき | ５，５００円 |
| | ホテル・レンタカーの予約取消・払戻 | １ホテル又は１手配につき | ２，２００円 |
| | 現地交通機関の予約取消・払戻 | １件につき券面の | １５％ |
| | 観光・その他サービスの予約取消・払戻 | １手配につき | ３，３００円 |
| ご旅行相談 | 旅行相談（旅行計画作成のための相談・助言） | ３０分まで<br>以後３０分につき | ５，５００円<br>３，３００円 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 旅行日程表の作成 | １件につき | ２，２００円 |
| | 旅行費用見積書の作成 | １件につき | ２，２００円 |
| 通信連絡費用 | お客様のご希望で現地等へ連絡した場合 | １件につき | ３，３００円 |
| 添乗料金 | 添乗サービス | 添乗員１人１日あたり | ６６，０００円 |

**【渡航手続代行】**

| | | | |
|---|---|---|---|
| 旅券 | 旅券申請書類の作成代行 | お１人様につき | ４，４００円 |
| 出入国記録 | 出入国記録書類の作成代行 | お１人様につき | ２，２００円 |
| 査証 | アメリカＥＳＴＡ　登録・確認証等発行 | お１人様につき | ９，９００円 |
| | カナダｅＴＡ　登録・確認証等発行 | | |
| | ニュージーランドｅＴＡ　登録・確認証等発行 | | |
| | 上記を除く観光査証申請書の作成と取得代行 | | |

**１２　国内宿泊施設の取消料金**

（１）　旅館・ホテルの取消料は各施設ごとの宿泊約款によります。
（２）　一部人員の変更（減員）については、別途取消料を定めています。
（３）　宿泊日当日、券面人員が減少した場合は、お泊りになった宿泊施設で所定の減員証明を受けて、払い戻し欄にご署名ください。
（４）　払戻しは宿泊日より1ヶ月以内のお申し出ください。
（５）　同一旅館・ホテルに連泊の場合は、1泊宿泊料金を基準として取消料を適用します。

**１３　海外航空券の変更・取消手続料金**

（１）　発券後の航空券の旅客名変更は予約を一旦取消、再度予約をすることになりますので、取消手続料金を申し受けます。
（２）　繁忙期の航空券は、お客さまにご連絡確認のうえ発券手続をします。その場合のその後の変更取消は、変更手続料金・取消手続料金を申し受けます。

**１４　添乗サービス**

（１）　添乗当社は、契約責任者からの依頼により添乗員を同行させ添乗サービスを提供する場合があります。
（２）　サービスの内容は、原則とし旅行日程上団体・グループ行動を行うために必要な業務とします。また、添乗員の業務時間は、原則として８時から２０時までとします。
（３）　当社が添乗サービスを提供する場合、お客さまは下記に定める「添乗サービス料金」と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。お申込みの旅行に係る添乗員費用（添乗サービス料金と必要な実費の合計）は、別紙旅行条件書（または見積書）に明示します。

（消費税込）

| | | |
|---|---|---|
| 添乗サービス料金（添乗員１名１日当たり） | 国内旅行 | ３３，０００円 |
| | 海外旅行 | ６６，０００円 |

**１５　手配責任**

当社が「善良な管理者の注意」をもって、契約書面に記載した旅行サービスの手配を行ったときは、当社の債務の履行は終了したものとします。

**１６　当社の責任**

（１）　当社は手配旅行契約の履行にあたって、当社又は手配代行者が故意または過失によりお客さまに損害を与えたときは、
（２）　その損害を賠償します。ただし、損害発生の翌日から起算して2年以内の当社に通知が合った場合に限ります。
手荷物の損害については、損害発生の翌日から起算して、国内旅行の場合14日以内、海外旅行の場合21日以内に通知があったときに限り、お客さまお一人当たり15万円（当社に故意又は重過失がある場合を除く）を限度とします。

**１７　お客さまの責任**

お客さまの故意、過失により当社が損害を被ったときは、損害を賠償しなければなりません。

**１８　お客さまが出発までに実地する事項**

（１）　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確認、旅券・査証収得はお客さまの責任で行ってください。また、渡航先国に予防接種証明書を必要とされる場合は、当該証明書をお持ちください。これら渡航手続等の代行については、渡航手続代行料金をいただいてお受けいたします。

（２）　衛生情報について
渡航先の衛生情報のついては、以下をご確認下さい。
厚生労務省検疫所　海外で健康に過ごすために　http://www.forth.go.jp/

（３）　海外安全情報について
渡航先によっては、外務省より「海外安全情報」等、国又は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。
詳しくは以下をご確認ください。
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/
外務省　領事サービスセンター（海外安全相談班）　０３－５５０１－８１６２

（４）　旅行傷害保険について
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、加害者への賠償金請求

や賠償金の回収が困難なのが実情です。これらの治療費、移送費、また死亡、後遺障害等と担保するため、お客さまご自身で充分な額の旅行傷害保険に加入することをお勧めします。旅行傷害保険については当社の係員にお問い合わせください。

**１９　燃油サーチャージについて**

（１）　燃油サーチャージは、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、その不足分をお客さまの同意を得た上で追加徴収し、減額された場合には、その減額分をすみやかに払い戻します。

（３）　お客さま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、当社所定の旅行業務取扱料金を申し受けます。

**２０　個人情報の取扱いについて**　※ＥＵ在住の方はお問い合わせください。

（１）　当社は、旅行の申込みの際にお申出いただいた個人情報について、お客様との連絡のために利用させたいただくほか、お客様が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それらのサービスの受領のための手続きに必要な範囲内で利用させていただきます。その他、当社は、①当社の商品やサービス、キャンペーンのご案内　②旅行参加後のご意見やご感想の提供のお願い、③アンケートのお願い、④特典サービスの提供、⑤統計資料の作成、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。

（２）　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手続きに必要な範囲内、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健の手続き上必要な範囲内で、それら運送・宿泊機関、保険会社等及び手配代行者に対し、お客様の氏名、性別、年齢、住所、電話番号又はメールアドレス、パスポート番号、クレジットカード番号を電磁的方法等で送付することにより提供いたします。

　また、旅行先でのお客様のお買い物等の便宜のため、当社の保有するお客様の個人データを免税店等の土産物店に提供することがあります。この場合、お客様の氏名、パスポート番号及び搭乗される航空便名等に係る個人データを、予め電磁的方法等で送付することによって提供いたします。なお、これらの事業者への個人データの提供の停止を希望される場合は、当社に出発前までにお申出ください。

（３）　当社は、利用目的の達成の範囲内で、当社が個人情報の取扱いの契約を締結した業務委託先に対して個人情報を委託する場合があります。

（４）　個人情報を当社にご提供いただくことは、ご本人の判断で決定お願いします。但し、必要な個人情報の項目が不足している場合には、当社の旅行サービスを提供できないことがあることをご了解ください。

（５）　上記のほか、当社の個人情報取扱いに関する方針については、当社の店頭又はホームページでご確認ください。
https://www.citytours.co.jp/privacy-policy/

**２１　その他**

本手配を通じて予約された客室を営利目的で利用または転売することは固くお断りいたします。
万一、営利を目的とした行為、又はその準備を目的とした行為と当社が判断したときは、予告なく手配旅行契約を解除することがあります。

**２２　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（手配旅行契約の部）に定めるところによります。