

手配旅行取引条件説明書

一般社団法人 日本旅行業協会保証社員

株式会社ケン・トラベルアシスタンス

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。

第一章 総 則

(適用範囲)

第一条 当社が旅行者との間で締結する手配旅行契約は、この約款の定めるところによります。この約款に定めのない事項については、法令又は一般に確立された慣習によります。

2 当社が法令に反せず、かつ、旅行者の不利にならない範囲で書面により特約を結んだときは、前項の規定にかかわらず、その特約が優先します。

(用語の定義)

第二条 この約款で「手配旅行契約」とは、当社が旅行者の委託により、旅行者のために代理、媒介又は取次をすること等により旅行者が運送・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、手配することを引き受ける契約をいいます。

2 この約款で「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 この約款で「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及び当社所定の旅行業務取扱料金（変更手数料金及び取消手数料金を除きます。）をいいます。

4 この部で「通信契約」とは、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。）のカード会員との間で電話、郵便、ファクシミリ、インターネットその他の通信手段による申込みを受けて締結する手配旅行契約であって、当社が旅行者に対して有する手配旅行契約に基づく旅行代金等に係る債権又は債務を、当該債権又は債務が履行されるべき日以降に別に定める提携会社のカード会員規約に従って決済することについて、旅行者があらかじめ承諾し、かつ旅行代金等を第十六条第二項又は第五項に定める方法により支払うことを内容とする手配旅行契約をいいます。

5 この約款で「カード利用日」とは、旅行者又は当社が手配旅行契約に基づく旅行代金等の支払又は払戻債務を履行すべき日をいいます。

(手配債務の終了)

第三条 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したときは、手配旅行契約に基づく当社の債務の履行は終了します。したがって、満員、休業、条件不相当等の事由により、運送・宿泊機関等との間で旅行サービスの提供をする契約を締結できなかった場合であっても、当社がその義務を果たしたときは、旅行者は、当社に対し、当社所定の旅行業務取扱料金（以下「取扱料金」といいます。）を支払わなければなりません。通信契約を締結した場合においては、カード利用日は、当社が運送・宿泊機関等との間で旅行サービスの提供をする契約を締結できなかった旨、旅行者に通知した日とします。

(手配代行者)

第四条 当社は、手配旅行契約の履行に当たって、手配の全部又は一部を本邦内又は本邦外の他の旅行者、手配を業として行う者その他の補助者に代行させることがあります。

第二章 契約の成立

(契約の申込み)

第五条 当社と手配旅行契約を締結しようとする旅行者は、当社所定の申込書に所定の事項を記入の上、当社が別に定める金額の申込金とともに、当社に提出しなければなりません。

2 当社と通信契約を締結しようとする旅行者は、前項の規定にかかわらず、会員番号及び依頼しようとする旅行サービスの内容を当社に通知しなければなりません。

3 第一項の申込金は、旅行代金、取消料その他の旅行者が当社に支払うべき金銭の一部として取り扱います。

(契約締結の拒否)

第六条 当社は、次に掲げる場合において、手配旅行契約の締結に応じないことがあります。

一 通信契約を締結しようとする場合であって、旅行者の有するクレジットカードが無効である等、旅行者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いとき。

二 旅行者が、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とき。

三 旅行者が、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ずる行為を行ったとき。

四 旅行者が、風説を流布し、偽計を用い若しくは威力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。

五 その他当社の業務上の都合があるとき。

(契約の成立時期)

第七条 手配旅行契約は、当社が契約の締結を承諾し、第五条第一項の申込金を受理した時に成立するものとします。

2 通信契約は、前項の規定にかかわらず、当社が第五条第二項の申込みを承諾する旨の通知が旅行者に到達した時に成立するものとします。

(契約成立の特則)

第八条 当社は、第五条第一項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。

2 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。

(乗車券及び宿泊券等の特則)

第九条 当社は、第五条第一項及び前条第一項の規定にかかわらず、運送サービス又は宿泊サービスの手配のみを目的とする手配旅行契約であって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。

2 前項の場合において、手配旅行契約は、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。

(契約書面)

第十条 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（以下「契約書面」といいます。）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。

(情報通信の技術を利用する方法)

第十一条 当社は、あらかじめ旅行者の承諾を得て、手配旅行契約を締結しようとするときに旅行者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又は契約書面の交付に代えて、情報通信の技術を利用する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。）を提供したときは、旅行者の使用する通信機器に備えられたファイルに記載事項が記録されたことを確認します。

2 前項の場合において、旅行者の使用に係る通信機器に記載事項を記録するためのファイルが備えられていないときは、当社の使用する通信機器に備えられたファイル（専ら当該旅行者の用に供するものに限り。）に記載事項を記録し、旅行者が記載事項を閲覧したことを確認します。

第三章 契約の変更及び解除

(契約内容の変更)

第十二条 旅行者は、当社に対し、旅行日程、旅行サービスの内容その他の手配旅行契約の内容を変更するよう求めることができます。この場合において、当社は、可能な限り旅行者の求めに応じます。

2 前項の旅行者の求めにより手配旅行契約の内容を変更する場合、

旅行者は、既に完了した手配を取り消す際に運送・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かかる費用を負担するほか、当社に対し、当社所定の変更手数料金を支払わなければならない。また、当該手配旅行契約の内容の変更によって生ずる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。(旅行者による任意解除)

第十三条 旅行者は、いつでも手配旅行契約の全部又は一部を解除することができます。

2 前項の規定に基づいて手配旅行契約が解除されたときは、旅行者は、既に旅行者が提供を受けた旅行サービスの対価として、又ははまだ提供を受けていない旅行サービスに係る取消料、違約料その他の運送・宿泊機関等に対して既に支払い、又はこれから支払う費用を負担するほか、当社に対し、当社所定の取消手数料金及び当社が得るはずであった取扱料金を支払わなければならない。

(旅行者の責に帰すべき事由による解除)

第十四条 当社は、次に掲げる場合において、手配旅行契約を解除することができます。

一 旅行者が所定の期日までに旅行代金を支払わないとき。

二 通信契約を締結した場合であって、旅行者の有するクレジットカードが無効になる等、旅行者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。

三 旅行者が第六条第二号から第四号までのいずれかに該当することが判明したとき。

2 前項の規定に基づいて手配旅行契約が解除されたときは、旅行者は、いまだ提供を受けていない旅行サービスに係る取消料、違約料その他の運送・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費用を負担するほか、当社に対し、当社所定の取消手数料金及び当社が得るはずであった取扱料金を支払わなければならない。

(当社の責に帰すべき事由による解除)

第十五条 旅行者は、当社の責に帰すべき事由により旅行サービスの手配が不可能になったときは、手配旅行契約を解除することができます。

2 前項の規定に基づいて手配旅行契約が解除されたときは、当社は、旅行者が既にその提供を受けた旅行サービスの対価として、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費用を除いて、既に收受した旅行代金を旅行者に払い戻します。

3 前項の規定は、旅行者の当社に対する損害賠償の請求を妨げるものではありません。

第四章 旅行代金

(旅行代金)

第十六条 旅行者は、旅行開始前の当社が定める期間までに、当社に対し、旅行代金を支払わなければならない。

2 通信契約を締結したときは、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旅行代金の支払いを受けます。この場合において、カード利用日は、当社が確定した旅行サービスの内容を旅行者に通知した日とします。

3 当社は、旅行開始前において、運送・宿泊機関等の運賃・料金の改訂、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は、当該旅行代金を変更することがあります。

4 前項の場合において、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。

5 当社は、旅行者と通信契約を締結した場合であって、第三章又は第四章の規定により旅行者が負担すべき費用等が生じたときは、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当該費用等の支払いを受けます。この場合において、カード利用日は旅行者が当社に支払うべき費用等の額又は当社が旅行者に払い戻すべき額を、当社が旅行者に通知した日とします。ただし、第十四条第一項第二号の規定により当社が手配旅行契約を解除した場合は、旅行者は、当社の定める期日までに、当社の定める支払方法により、旅行者が当社に支払うべき費用等を支払わなければならない。

(旅行代金の精算)

第十七条 当社は、当社が旅行サービスを手配するために、運送・宿泊機関等に対して支払った費用で旅行者の負担に帰すべきものと及び取扱料金(以下「精算旅行代金」といいます。)と旅行代金と

して既に收受した金額とが合致しない場合において、旅行終了後、次項及び第三項に定めるところにより速やかに旅行代金の精算をします。

2 精算旅行代金が旅行代金として既に收受した金額を超えるときは、旅行者は、当社に対し、その差額を支払わなければならない。

3 精算旅行代金が旅行代金として既に收受した金額に満たないときは、当社は、旅行者にその差額を払い戻します。

第五章 団体・グループ手配

(団体・グループ手配)

第十八条 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手配旅行契約の締結については、本章の規定を適用します。

(契約責任者)

第十九条 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「構成者」といいます。)の手配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・グループに係る旅行業務に関する取引及び第二十二条第一項の業務は、当該契約責任者との間で行います。

2 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、又は人数を当社に通知しなければならない。

3 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。

4 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。

(契約成立の特則)

第二十条 当社は、契約責任者と手配旅行契約を締結する場合において、第五条第一項の規定にかかわらず、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。

2 前項の規定に基づき申込金の支払いを受けることなく手配旅行契約を締結する場合には、当社は、契約責任者にその旨を記載した書面を交付するものとし、手配旅行契約は、当社が当該書面を交付した時に成立するものとします。

(構成者の変更)

第二十一条 当社は、契約責任者から構成者の変更の申出があったときは、可能な限りこれに応じます。

2 前項の変更によって生じる旅行代金の増加又は減少及び当該変更にかかる費用は、構成者に帰属するものとします。

(添乗サービス)

第二十二条 当社は、契約責任者からの求めにより、団体・グループに添乗員を同行させ、添乗サービスを提供することがあります。

2 添乗員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 添乗員が添乗サービスを提供する時間帯は、原則として、八時から二十時までとします。

4 当社が添乗サービスを提供するときは、契約責任者は、当社に対し、所定の添乗サービス料を支払わなければならない。

第六章 責任

(当社の責任)

第二十三条 当社は、手配旅行契約の履行に当たって、当社又は当社が第四条の規定に基づいて手配を代行させた者(以下「手配代行者」といいます。)が故意又は過失により旅行者に損害を与えたときは、その損害を賠償する責に任じます。ただし、損害発生の日から起算して二年以内に当社に対して通知があったときに限ります。

2 旅行者が天災地変、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損害を被ったときは、当社は、前項の場合を除き、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第一項の損害については、同項の規定にかかわらず、損害発生の日から起算して、国内旅行にあっては十四日以内に、海外旅行にあっては二十一日以内に当社に対して通知があったときに限り、旅行者一名につき十五万円を限度(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。

(旅行者の責任)

- 第二十四条 旅行者の故意又は過失により当社が損害を被ったときは、当該旅行者は、損害を賠償しなければなりません。
- 2 旅行者は、手配旅行契約を締結するに際しては、当社から提供された情報を活用し、旅行者の権利義務その他の手配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 旅行者は、旅行開始後において、契約書面に記載された旅行サービスを円滑に受領するため、万が一契約書面と異なる旅行サービスが提供されたと認識したときは、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提供者に申し出なければなりません。

国内旅行手配旅行に係る取扱料金

区分	内 容		料 金
手配料金	運送機関と宿泊機関等との手配が複合した場合	8人以上の団体手配旅行の場合	旅行費用総額の20%
		個人(上記以外の場合)	1件につき5,500円
	宿泊券のみの場合	8人以上の団体手配旅行の場合	宿泊券面額の20%
		個人(上記以外の場合)	1件につき3,300円
	運送機関のみの場合		1件につき3,300円
添乗サービス料金(宿泊、交通費等の旅行実費を除く。)			添乗員1人1日につき33,000円
変更手続料金	運送機関と宿泊機関等との手配が複合した場合	8人以上の団体手配旅行の場合	変更に係る部分の変更前の旅行代金の10%
		個人(上記以外の場合)	1件につき5,500円
	運送機関の予約・手配の変更		1件につき3,300円
	宿泊機関の予約・手配の変更(宿泊券の切替が必要な場合はそれを含む。)		1件につき3,300円
取消手続	運送機関と宿泊機関等との手配が複合した場合	8人以上の団体手配旅行の場合	取消に係る部分の旅行代金の10%
		個人(上記以外の場合)	1件につき5,500円
	運送機関の手配の取消し(未使用乗車船券の精算手続がある場合はそれを含む。)	1件につき5,500円	
	宿泊機関の手配の取消し(未使用宿泊券の精算手続がある場合はそれを含む。)		1件につき5,500円
連絡通	お客様の依頼により緊急に現地手配等の為の通信連絡を行った場合等		1件につき1,100円(電話料、電報料は別)

(注)

- 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ヶ月以内にお申し出ください。
- 5 同一旅館・ホテルに連泊の場合は、1泊の宿泊料金を基準として取消料を適用します。
- 6 団体手配旅行とは、複数の旅行者が代表者を定めて同一行程により旅行される場合をいいます。
- 7 お客様の希望により、変更又は取消しを行う場合は、運送機関、宿泊機関等の定める取消料のほか、上記変更手続料金、

取消手続料金を申し受けます。

- 8 同一の宿泊機関に連泊する場合は、まとめて1件として扱います。
- 9 上記料金には消費税が含まれています。

海外旅行手配旅行に係る取扱料金

区分	内 容		料 金
手配料金	運送機関と宿泊機関等との手配が複合した場合	8人以上の団体手配旅行の場合	旅行費用総額の20%
		個人(上記以外の場合)	1件につき5,500円
	運送機関、宿泊機関の予約・手配		1件につき3,300円
添乗サービス料金(宿泊、交通費等の旅行実費を除く。)			添乗員1人1日につき55,000円
変更手続料金	運送機関と宿泊機関等との手配が複合した場合	8人以上の団体手配旅行の場合	変更に係る部分の変更前の旅行代金の10%
		個人(上記以外の場合)	1件につき5,500円
	運送機関の予約・手配の変更		1件につき3,300円
	宿泊機関の予約・手配の変更		1件につき3,300円
取消手続料金	運送機関と宿泊機関等との手配が複合した場合	8人以上の団体手配旅行の場合	取消に係る旅行代金の10%
		個人(上記以外の場合)	1件につき5,500円
	未使用乗車船券の精算手配		1件につき3,300円
	宿泊手配の取消し		1件につき3,300円
連絡通	お客様の依頼により緊急に現地手配等の為の通信連絡を行った場合		1件につき1,100円(電話料、電報料は別)

(注)

- 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。
- 3 団体手配旅行とは、複数の旅行者が代表者を定めて同一行程により旅行される場合をいいます。
- 4 お客様の希望により、変更又は取消しを行う場合は、運送機関、宿泊機関等の定める取消料のほか、上記変更手続料金、取消手続料金を申し受けます。
- 5 同一の宿泊機関に連泊する場合は、まとめて1件として扱います。
- 6 上記料金には消費税が含まれています。

第八章 その他

(空港諸税・燃油サーチャージについて)

- 1 旅行代金には、空港諸税および燃油サーチャージは含まれておりません。空港諸税およ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、返金させていただきます。
- 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す。
(お申込みの氏名(スペル)の変更および訂正について)

お申込みの際および申込書への記入において氏名（スペル）はご旅行に使用されるパスポートに記載されている通りにご記入ください。お客様の氏名（スペル）を誤ってお申込みされた場合、航空券の再発券、関係する機関への氏名訂正などが必要になり、所定の取消料を申し受けます。また運送・宿泊機関の事情により氏名の訂正が認められない場合、旅行契約を解除し所定の取消料を申し受ける場合もございます。

（パスポート（旅券）とビザ（査証）について）

- 1 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ご自身でご確認のうえ必要な手続きをお済ませください。
- 2 アメリカ合衆国へのご旅行または経由をされるお客様は、お持ちのパスポートがI C旅券かどうかをご確認ください。お持ちのパスポートがI C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、もしくはパスポートを更新してください。
- 3 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、ビザおよび再入国許可、パスポートの残存有効期間等の確認および手続きをお済ませください。

（特別な配慮を必要とされるお客様へ）

お体の不自由なお客様、慢性疾患、妊娠中の方などはご旅行のお申込み時にその旨をお申し出ください。当社は可能かつ合理的な範囲で応じます。また、診断書の提出や介護者・同伴者の同行などを条件とさせていただくか、ご参加をお断りさせていただく場合もございます。その他、当社の業務上の都合によりご参加をお断りさせていただく場合もあります。

（海外安全情報について）

ご旅行のお申込み後、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また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およ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。この場合において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申し受けます。

（海外旅行保険について）

ご旅行中の病気や事故、盗難などに備え、海外旅行保険に加入されること強くお勧めいたします。海外での治療費や賠償金は高額になる場合があります。

（航空会社のサービスについて）

- 1 航空会社による座席配分または航空機の座席配列は混雑状況、チェックインの時間等により、グループ、カップル、ハネムーン、ご家族でご参加の場合でも隣合わせの席や通路側、窓側その他ご希望に添えない場合があります。
- 2 悪天候、天災地変、交通機関の遅延・不通・スケジュールの変更・ストライキ・経路変更等による旅行日程の変更、目的地滞在期間の短縮および観光地の変更・削除などが生じる場合があります。このような当社の関与しえない事由の場合当社は免責となりその責任は負いかねますが、当初予定する日程に従った旅行サービスが提供できるよう手配努力します。その場合、現地にて追加手配した交通費・宿泊費等はお客様のご負担となります。

個人情報保護に関する事項

個人情報保護方針

株式会社ケン・トラベルアシスタンス（以下、「当社」といいます）において、お客様の個人情報は大切な財産であり、この重要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、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。

1 当社は、個人情報を明示した利用目的の範囲内で取り扱い、目的外利用を行わないための措置を講じます。また、当社にご提供いただいた個人情報を、ご本人様の同意がある場合または正当な理由がある場合を除き、第三者に開示または提供いたしません。

2 当社は、個人情報保護法およ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、役員および従業員に周知、遵守徹底に努めるとともに、継続的に改善して常に最良の状態を維持してまいります。

3 当社は、個人情報を適切かつ慎重に保管・管理し、漏洩、滅失または毀損等の危険を防止するために、技術および管理の両面

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、滅失または毀損が起きた場合には、ご本人様に速やかにその旨をお知らせするとともに、相応の対応処置や是正処置を行ってまいります。

4 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、および苦情やご相談に迅速に対応いたします。

制定日 2023年12月1日

株式会社ケン・トラベルアシスタンス

代表取締役社長 長嶋 央典

【個人情報お問い合わせ窓口】株式会社ケン・トラベルアシスタンス お客様相談室 03-5413-5930

平日 10:00 ~ 17:00（土・日・祝日 休業）

当社は電話でお問い合わせをいただいた際、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り扱いについて

1 個人情報の利用目的

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、またはお電話、Eメール等での連絡によりご提供いただいた個人情報を、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他、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等のために必要な範囲内で利用させていただくことがあります。

（ご旅行、またはご旅行に関連する保険等の申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他、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および受領、なら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は、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。

2 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情報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、その利用の停止また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出ください。法令および当社規定に従い、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通知いたします。また、ご希望の一部または全部に応じられない場合は、その理由をご説明します。

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、氏名、住所、電話番号、メールアドレス等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、ならびに、お客様へのご連絡や対応のために必要となる最小限の範囲のものについて下記当社グループ企業と共同利用させていただきます。

グループ各社 参照URL:

<https://travel.kenhotels.com/privacy.html>

3 その他の事項

- ・本文書は、株式会社ケン・トラベルアシスタンスにおける個人情報の取り扱いに関するものです。その他の国内関係会社、および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、お客様の個人情報保護をより適切に管理するため、または、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。
- ・「特定個人情報等の適正な取扱いに関する基本方針」は、その内容上、お客様への適用がありません。

(苦情の申出)

旅行者は、当社との旅行業務に関する苦情について、当事者間で解決ができなかった場合は、下記の協会に、その解決について助力を求めるための申出をすることができます。

記

名 称	一般社団法人 日本旅行業協会
所在地	東京都千代田区霞が関三丁目3番3号
電 話	(03)3592-1266