

札幌観光ガイドの会「同行案内」約款

第1章 総則

(適用範囲)

第1条 札幌観光ガイドの会(以下当会と略)が観光客や旅行会社など(以下お客様と略)との間で締結する観光ボランティアガイド(以下ガイドと略)に関する契約は、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、法令または一般に確立された習慣によります。

(用語の定義)

第2条 当会の定める観光ボランティアガイドとは、札幌市を訪れる観光客に、歴史文化や地場産業等を会員自身の奉仕活動により案内と説明を行い、札幌についての理解を深めてもらい、札幌市における観光需要の創出と来札観光客のリピーター確保により札幌観光の振興推進につなげることを目的としたものです。

2 この約款で「ガイド活動」とは、前項の目的を達成するために実施するインターネット、電話、ファックス、その他の通信手段による申込みを受けて締結する「同行案内」(施設での案内を含む、以下同様)契約に基づく活動を指します。

(契約の内容)

第3条 当会は、お客様が当会の定める観光案内コースなどにおける同行案内の提供を受けることができるようにガイドを手配することを引き受けます。同行案内の内容は、別表に掲げます。(別添1)

2 契約内容の詳細は、「札幌観光ガイドの会 観光ボランティアガイド ご予約確認書」(以下予約確認書と略)として契約書面を作成しお客様に交付します。(第7条1項2項1号から14号3項)

第2章 契約の締結

(契約の申込み)

第4条 当会に同行案内の申込みをしようとするお客様は、当会ホームページ「サイトDEさっぽろ」(以下当会HPと略)に掲載の申込フォームまたはファックス用申込用紙等に所定の事項を記入し当会に提出しなければなりません。ただし、やむを得ない事情の場合は、電話等での受付けをおこないます。

2 特別な配慮を必要とするお客様は、申込時にあらかじめ申出を行ってください。

3 申込みは、同行案内希望日の10日前までにおこなうことを基本とします。

4 申込みの案内人数は、ガイドの手配準備のため同行案内予定日の7日前には確定していることが必要です。

5 契約の申込みにあたり、お客様が次に掲げることを了承したものとします。

(1) 当会HPに掲載のコースの写真はすべてイメージであり、実際とは異なる場合があること。

(2) 当会HPに掲載されたコースや所要時間・距離は目安であり、状況により変更する場合があること。

(契約締結の拒否)

第5条 当会は、次に掲げる場合において、同行案内の契約の締結に応じないことがあります。

- (1) 当会のガイドの都合がつかないとき。
- (2) 同行案内予定日のコースおよび施設において、お客様やガイドの安全の確保および円滑な実施が難しいと判断されるとき。
- (3) お客様が他のお客様に迷惑を及ぼし、円滑な実施を妨げるおそれがあるとき。
- (4) 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、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。
- (5) お客様が、当会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も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。
- (6) お客様が、風説を流布し、偽計を用いもしくは威力を用いて当会の信用を毀損しもしくは当会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。
- (7) その他当会の業務上の都合のあるとき。

(契約の成立時期)

第6条 同行案内の申込受付の契約は、当会が契約の締結を承諾し予約確認書をEメールに添付またはファックス等により送信しお客様に到着したときに成立するものとします。(予約申込を行った時点では、契約は成立していません。)

(契約書面の交付)

第7条 当会の契約書面は第6条の契約成立の際にお客様に交付する予約確認書とします。

2 予約確認書には、次に掲げる事項を記載します。

- (1) 作成年月日
- (2) 予約者氏名(団体名)と代表者氏名および連絡先
- (3) 同行案内実施月日時間
- (4) お客様の人数(大人・こども)
- (5) 同行案内コース(A～Hなど)
- (6) 集合と解散の時間と場所
- (7) 添乗員氏名と連絡先(添乗員がいる場合)
- (8) 担当ガイド氏名と連絡先およびガイドの服装(ユニフォーム)
- (9) ガイド料金(交通費)と支払い方法および領収書発行方法
- (10) 取消(キャンセル)料金規程
- (11) 施設入場料と割引(発生する場合)
- (12) 事務局担当者氏名と連絡先
- (13) 個人情報の取扱い
- (14) その他、当会が必要と認めた事項

3 当会が予約確認書によりガイドを手配し管理する義務を負う同行案内は前項の予約案内書に記載するところによります。

(ガイド料金(交通費))

第8条 お客様は、同行案内当日に予約確認書に記載のガイド料金(交通費)(以下ガイド料金と略)を担当ガイドまたは当会事務局担当者に現金で支払わなければなりません。これ以外の支払い方法については、話合いの上予約確認書に記載した方法で支払わなければなりません。ガイド料金については別表にて掲げます。(別添1)

第3章 契約の変更

(契約の内容の変更)

第9条 当会には、天災地変、社会的混乱、交通機関の不通、官公署の命令、当会の関与し得ない事由が生じた場合において、同行案内の安全かつ円滑な実施を図るため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関与しえないものである理由および当該事由との事情を説明して、日程、内容その他の同行案内契約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止むを得ないときは、変更後に説明します。

(ガイド料金の変更)

第10条 同行案内を実施するにあたり、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増額される場合においては、当会は、ガイド料金を変更することができます。

- 2 当会は、前項の定めるところによりガイド料金を変更するときは、同行案内催行予定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その旨を通知します。
- 3 当会は、予約確認書に記載した場合において、契約の成立後に本会の責に帰すべき事由、または本会の責に帰すべき事由によらずコース変更あるいは時間の超過が発生したときは、予約確認書に記載のガイド料金を変更することはありません。

(ガイドの交替)

第11条 当会は、予約確認書に記載の担当ガイドについては、当会の都合により催行日または催行日直前に別のガイドに交替することがあります。

第4章 契約の解除

(お客様の解除権)

第12条 お客様は、いつでも別表に定める取消(キャンセル)料規程に基づき契約を解除することができます。(別添2)

- (1) 当会によって契約内容が変更されたとき。第10条1項2項の規定に基づく場合。
- (2) 天災地変、社会的混乱、交通機関の不通、官公署の命令、その他の事由が生じた場合において、同行案内の安全かつ円滑な実施が不可能となり、または不可能となるおそれが極めて大きいとき。
- (3) 当会がお客様に対し、第7条に規定する予約確認書を交付しなかったとき。
- (4) 当会の責に帰すべき事由により、予約確認書に記載した同行案内の実施が不可能になったとき。

2 お客様は、同行案内開始後において、お客様の責に帰すべき事由によらず予約確認書に記載した案内を受けることができなくなったとき、または、当会がその旨を告げたときは、第1項の規定にかかわらず、取消料を支払うことなく契約を解除することができます。

(当会の解除権等：同行案内開始前の解除)

第13条 当会は、次に掲げる場合において、お客様に理由を説明して、同行案内開始前に契約を解除することがあります。

- (1) お客様と当会があらかじめ合意した参加者の条件を満たしていないとき。
 - (2) お客様が病気、必要な介助者の不在その他の事由により、当該同行案内に耐えられないと認められるとき。
 - (3) お客様が他のお客様に迷惑を及ぼし、または同行案内の円滑な実施を妨げるおそれがあると認められるとき。
 - (4) 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、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。
 - (5) お客様が、当会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も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。
 - (6) 天災地変、社会的混乱、交通機関の不通、官公署の命令その他の当会の関与しえない事由が生じた場合において、予約確認書に記載した同行案内の安全かつ円滑な実施が不可能となり、または不可能となるおそれが極めて大きいとき。
- 2 お客様が第7条2項9号に記載するガイド料金を支払わないときは、契約を解除したものとします。この場合においてお客様は、当会に対し、予約確認書に定めるガイド料金に相当する額の違約料を支払わなければなりません。
- 3 当会は、契約の解除または変更の連絡をするため、お客様が同行案内申込の際に通知した連絡先に対して連絡をおこなうことがあります。
- (1) この場合、当会が上記連絡先に対して連絡を行ったにもかかわらず連絡が取れなかった場合であっても、当会が行う同行案内の契約の解除または変更は有効であり、当会は当該解除または変更に起因する損害について責任を負いません。
- 4 当会から購入した同行案内参加権利を、営利を目的として第三者に転売し、または転売のために第三者に提供することはできません。
- (1) この行為が判明した場合、締結済みの同行案内申込契約を無効とし、同行案内を催行しません。すでに催行中の場合でも、中止することがあります。

(当会の解除権等：同行案内開始後の解除)

第14条 当会は、次に掲げる場合において、同行案内開始後であっても、お客様に理由を説明して、同行案内を中止することがあります。

- (1) お客様が病気、必要な介助者の不在その他の事由により同行案内の継続に耐えられないとき。
 - (2) 同行案内を安全かつ円滑に実施するため、当会ガイドまたは施設管理者および関係者によるお客様への指示への違背、これらの者または同行する他のお客様に対する暴行または脅迫等により同行案内の安全かつ円滑な実施を妨げるとき。
 - (3) お客様が第5条3号から6号までのいずれかに該当することが判明したとき。
 - (4) 天災地変、社会的混乱、交通機関の不通、官公署の命令その他の当会の関与しえない事由が生じた場合であって、同行案内の継続が不可能となったとき。
- 2 当会が前項の規定に基づいて同行案内を中止したときは、当会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。この場合において、お客様がすでに提供を受けた同行案内に関する当会の債務については、有効な弁済がなされたものとします。
- 3 前項の場合において、当会は、ガイド料金のうちお客様がいまだその提供を受けていない同行案内に係る部分については、話し合いの上決定します。

(ガイド料金の払戻し)

第15条 当会は、ガイド料金の払戻しは、催行日または催行予定日から起算して7日営業日以内に現金での支払い、またはお客様指定の銀行口座に振込にて行います。

第5章 団体・グループ契約

(団体・グループ契約)

第16条 当会は、同行案内に参加する複数のお客様がその責任ある代表者(以下契約責任者と略)を定めて申込んだ同行案内契約の締結については、本章の規程を適用します。

(契約責任者)

第17条 当会は、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お客様の同行案内契約の締結に関する一切の代表権を有しているものとみなし、当該団体・グループに係る同行案内に関する取引は、当該契約責任者との間で行います。

- 2 当会は、契約責任者が構成者に対して現に負い、または将来負うことが予想される義務については、何らの責任を負うものではありません。
- 3 当会は、契約責任者が団体・グループに同行しない場合、同行案内開始後においては、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。

第6章 行程管理

(当会ガイドの指示)

第18条 お客様は、同行案内の開始から終了までの間において、同行案内を安全かつ円滑に実施するため、当会ガイドの指示に従わなければなりません。

(保護措置)

第19条 当会は、同行案内中のお客様が、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、これが当会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会が指定する期日までに当会の指定する方法で支払わなければなりません。

第7章 責任

(当会の責任)

第20条 当会は、第2章第6条の規定に基づいて手配をした当会のガイドが過失によりお客様に損害を与えたときは、第20条1号第22条の規定に基づき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30日以内に当会に対して通知があったときに限ります。

- 2 お客様が、天災地変、社会的混乱、交通機関の不通、官公署の命令、お客様による重大な過失、その他の当会の関与しえない事由により損害を被ったときは、当会は、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。

(お客様の責任)

第21条 お客様の故意または過失により当会や当会のガイドおよび施設や施設関係者または第三者に損害を与えたときは、お客様が損害賠償の責を負うこととします。

(当会の賠償)

第22条 当会は、社会福祉法人 東京都社会福祉協議会が保険契約者となり、引受け保険会社と契約するボランティア保険「基本コースAプラン」に加入しています。賠償責任補償は、保険会社の規定に基づき調査の上決定されます。

- (1) 引受け保険会社(幹事会社)三井住友海上火災保険株式会社北海道支店金融法人課
(2) 取扱代理店 株式会社 フクリ企画サービス

第8章 個人情報保護の取組

(個人情報保護方針/プライバシーポリシー)

第23条 当会は、事業活動を通じて得た個人情報の保護に努めることを社会的責務と認識し、当会の規程する「個人情報保護規程」に基づき個人情報の保護に努めます。
(別添3)

第9章 苦情対応

第24条 苦情には誠実に対応し解決に努めます。

第10章 合意管轄

第25条 当会とお客様との間に訴訟の必要が生じた場合は、札幌地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とします。

第11章 約款の変更

第26条 本約款は、当会の都合により予告なく変更することがあります。

【附則】

本約款は、令和5(2023)年10月23日より施行します。

同行案内の内容

(実施期間、案内時間、ガイド料金、支払い方法、案内コース)

1. 実施期間

通年(年末年始を除く)

2. 案内時間

原則3時間以内(9:00～17:30の時間帯)

3. ガイド料金(交通費)

- (1) ガイド料金(交通費)の基本料金は次に掲げる金額とします。
 - ・個人のお客様 ガイド1人につき 2,500円
 - ・旅行会社様 ガイド1人につき 4,000円
- (2) ガイドの対応人数は、ガイド1人に対しお客様10人を基本とします。10人を超える場合は、話し合いの上決定します。
- (3) ガイド分の施設入場料、移動にかかる費用等は、お客様が別途ご負担ください。
- (4) 3時間を超える案内は、割増料金として1時間につき1,000円を別途加算します。
- (5) Hオリジナルコースで札幌市中央区以外の案内は、割増料金1,000円を別途加算。
- (6) ガイドを10人以上の申込みは、手配料としてガイド1人につき250円お支払いください。

4. 支払い方法

請求書もしくは、当日現金でお支払いください。

5. 案内コース

コース、()内の所要時間、距離は目安であり変更になる場合があります。
Hオリジナルコースで札幌市中央区以外の案内は、割増料金1,000円を別途加算。

- A さっぽろ基本コース(2時間 1.1km)
 - ①道庁旧赤れんが庁舎→②時計台→③大通公園→④さっぽろテレビ塔
- B さっぽろ満喫コース(3時間 2.4km)
 - ①JR札幌駅→②駅前通→③道庁旧赤れんが庁舎→④時計台→⑤さっぽろテレビ塔→⑥大通公園→⑦狸小路商店街
- C 北大基本コース(2時間 2.2km)
 - ①正門→②中央ローン→③古川講堂→④クラーク像→⑤農学部→⑥総合博物館→⑦ポプラ並木→⑧大野池→⑨イチョウ並木
- D 北大満喫コース(3時間 2.8km)

C北大基本コース+北大第二農場
- E レトロ建築物コース(3時間 2.1km)
 - ①道庁旧赤れんが庁舎→②時計台→③札幌教会→④旧永山武四郎邸→⑤開拓使札幌麦酒醸造所(サッポロファクトリー内)
- F 大通公園コース(2時間 1.5km)
 - ①さっぽろテレビ塔→②大通西1丁目～12丁目→③札幌市資料館(旧札幌控訴院)
- G 北大植物園コース(2時間)

北大植物園内をめぐる(通年：月曜日休み、冬期：日曜・祝日・年末年始休)。
- H オリジナルコース(札幌市中央区以外の案内は、割増料金1,000円を別途加算)

お客様のご要望によりコースを決めます(札幌市内のみ)。

取消(キャンセル)料金規程

第4章第12条の規定に基づく取消(キャンセル)料金は次に掲げるものとします。

予約受付日から催行日の4日前まで、無料

催行日の3日前から2日前、予約確認書記載のガイド料金の半額

催行日の1日前から当日、予約確認書記載のガイド料金の全額

お支払いは、同行案内当日の現金払いを基本とします。それ以外の方法につきましては話合いのうえ決定します。

個人情報保護規程

(個人情報保護方針/プライバシーポリシー)

札幌観光ガイドの会(以下、当会と称する)は、事業活動を通じて得た個人情報の保護に務めることを社会的責務と認識し、以下の方針に基づき個人情報の保護に努めます。

1.個人情報の取得について

当会は、適法かつ公正な手段によって、個人情報を取得いたします。

2.個人情報の利用について

- (1)当会は、個人情報を取得の際に示した利用目的の範囲内で、業務の遂行上必要な限りにおいて、利用いたします。
- (2)当会は、個人情報を第三者との間で共同利用し、または、個人情報を第三者に委託する場合には、当該第三者につき厳正な調査を行ったうえ、秘密を保持させるために、適正な監督を行います。

3.個人情報の第三者提供について

当会は、法令に定める場合を除き、個人情報を、事前に本人の同意を得ることなく、第三者提供いたしません。

4.個人情報の管理について

- (1)当会は、個人情報の正確性を保ち、これを安全に管理いたします。
- (2)当会は、個人情報の紛失、破壊、改ざんおよび漏えいなどを防止するため、不正アクセス、コンピュータウイルス等に対する適正な情報セキュリティ対策を講じます。
- (3)当会は、持出しや外部への送信等により個人情報を漏えいさせません。
- (4)当会は、本人が自己の個人情報について、開示・訂正・利用停止・消去等を求める権利を有していることを確認し、これらの要求がある場合には、誠実に対応いたします。

5.組織・体制

- (1)当会は、個人情報保護管理者を任命し、個人情報の適正な管理を実施いたします。
- (2)当会は、役員および会員に対し、個人情報の保護および適正な管理方法についての研修を実施し、日常業務および退会后における個人情報の適正な取扱いを徹底いたします。

6.個人情報保護の策定・実施・維持・改善

当会は、この方針を実行するため、この個人情報保護規程(個人情報保護方針/プライバシーポリシー)を策定し、これを役員および会員その他関係者に周知徹底させて実施し、継続的に維持し、改善を図っていきます。