

## お客様各位

平素よりアイ・ツーリストをご愛顧賜り誠にありがとうございます。

新型コロナウイルス感染症の影響により、お客様にはご心配・ご迷惑をおかけしております。

お客様の安全なご旅行を実施するため、弊社の旅行の取り扱いに関する対応につきまして以下のとおりご案内させていただきます。

お客様にはご不便をお掛けすることもあるかと存じますがご理解・ご協力賜りますようお願い申し上げます。

代表取締役社長 野田 聡

### **【お客様とのお約束】**

- ・弊社はサービスの提供にあたり、お客様と社員の安心と安全を最優先事項とします。
- ・ツアーやイベント等の告知を行う際、既存の表示事項に加えてお客様の不安解消に繋がる情報を可能な限り開示します。
- ・旅行業法上、正規の取消料が発生する期日であっても、取消が感染拡大防止に明らかに必要な事由と判断した場合は全額返金をさせていただきます。
- ・旅行当日、健康チェックシートを必ずご提出いただきます。
- ・感染防止策として、添乗員はバス車内の飲み物等配り物は致しません。
- ・添乗員は常にマスクの着用を徹底し、手洗い・うがい及び手指の消毒を密に行います。
- ・ご旅行催行中は、お客様の距離の確保に留意し、換気のできない密閉空間に留まらないよう配慮致します。

### **【旅行運営に関するガイドライン】**

#### **個人旅行(宿泊のみの募集型企画旅行を含む)**

- ・手配する交通機関・宿泊施設等で安全対策が講じられているかをお客様が認識して選定できるよう、必要に応じた情報提供などに配慮致します。
- ・弊社手配以外の施設・観光地に立ち寄る場合は、適切な感染防止対策を取っている事業者であることを確認するよう、お客様へご案内致します。

#### **(宿泊のみの募集型企画旅行を含む)**

- ・募集型企画旅行において手配する旅行サービス提供事業者は、原則として適切な感染防止策を取っている事業者に限定致します。

#### **団体旅行(日帰りバスツアーを含む)(募集型企画旅行、受注型企画旅行、手配旅行)**

##### **①旅行の企画**

- ・感染状況に応じた適切な旅行先の選定に留意します。
- ・旅行の出発となる都道府県から、都道府県外への移動自粛の要請がなされていないことを確認致します。

##### **②企画の際の旅行サービス提供事業者等の選定**

- ・旅程に組み込む運送機関、食事場所、観光施設、体験プログラム等については、事前に適切な感染防止対策を取っていることを確認致します。

### ③旅行実施判断（標準旅行業約款募集型企画旅行契約の部 第17、18条関係）

- ・感染状況の変化等により旅行の安全かつ円滑な実施が困難となった場合、またはその困難となる可能性が大きい場合には、旅行の実施を中止致します。
- ・旅行開始後であっても、感染状況の変化によりその後の旅行の安全な継続が困難となる可能性が大きいことがわかった場合は、旅行を中止し出発地に引き返します。
- ・旅行実施前に参加者の名簿をご提出していただく場合もございます。  
※この個人情報、安全かつ円滑な旅行実施のみに使用するものであり、それ以外の目的では使用いたしません。

### ④旅行実施に関する助言（手配旅行）

- ・感染状況の変化等により旅行の安全かつ円滑な実施が困難となった場合、またはその困難となる可能性が大きい場合には、旅行の実施の是非を検討するよう、旅行者(団体責任者)に助言致します。
- ・旅行開始後であっても、感染状況の変化によりその後の旅行の安全な継続が困難となる可能性が大きいことがわかった場合は、旅行の継続の是非を検討するよう、旅行者(団体責任者)に助言致します。
- ・旅行者(団体責任者)よりお客様の密度を下げるよう提案があった際は、人数に応じ再見積をさせていただきます。その際、通常より旅行代金が割高になる場合もございますがご理解ください。

### ⑤三密リスクを下げる旅程管理

#### ア 交通機関

- ・旅程において利用する各交通機関のガイドラインに従った利用ができるよう旅程管理致します。

#### イ 宿泊

- ・宿泊施設においては各宿泊施設のガイドラインに従った利用ができるよう旅程管理致します。

#### ウ 観光

- ・観光地ではお客様の距離を保つ運営を心がけ、密閉空間に留まることないように配慮致します。

#### エ 食事

- ・食事においては、各場所のガイドラインに従った利用ができるよう旅程管理致します。
- ・人数が多い団体の場合は、昼食を弁当にするなどして、食事時の感染リスクを低減する等検討致します。

### ⑥添乗員が付かない場合は、旅行サービス提供事業者と協力して旅程管理を行います。

### ⑦お客様の健康管理

- ・毎日出発前にお客様の体調確認(健康チェックシートの提出)を行い、発熱(37.5℃以上)や感染の疑いのある症状を呈しているお客様には、旅行参加をご遠慮していただく場合もございます。
- ・旅行中に体調不良となったお客様は、旅行から離団し、他のお客様への感染防止の対応を行うとともに、最寄りの保健所や医療機関に相談・受診できるようお手伝い致します。
- ・旅行中、お客様にはマスクの着用をお願い致します。
- ・旅行中、要所要所での手洗い・うがいができるよう、適切な休憩場所・時間等を確保致します。

※バスの場合、換気等の実施

※2020年6月5日から、新型コロナウイルスが特別な感染症ではなくなったと判断する日まで適用。

内容は随時改善します。