

# 標準旅行業約款の見直しに関する検討会(第5回)資料

---

(平成24年2月2日)



# 目次

---

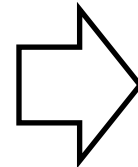
1. 検討会（第3回）までの取消料に関する論点	. . .	P 3
2-1. 海外募集型企画旅行の取消料について	. . .	P 4 ~ 6
2-2. 海外募集型企画旅行の最少催行人員未達の場合の 解除権行使の期日について	. . .	P 7
3. 海外・国内受注型企画旅行の取消料について	. . .	P 8 ~ 1 1
4. 暴力団排除条項の新設について	. . .	P 1 2

# 1. 検討会(第3回)までの取消料表に関する論点

取消条件が厳しい旅行商品素材(PEX航空運賃、人気ホテル等)の増加や旅行者の多重予約の増大等に伴い、現行の標準旅行業約款では旅行キャンセルによって生じる取消料等を「旅行をキャンセルした人(原因者)」から収受できないリスクも増大し、「実際に旅行する人の旅行代金に転嫁される」、「魅力的なツアーが提供されない」といった現状課題を解消するために見直しを検討する。

## 第3回までの主な論点

- ・ 申込者の半数弱(48.6%)がキャンセルするという現状を踏まえ、取消料規定の見直しが必要。
- ・ 旅行キャンセルされた場合に明らかに発生する航空会社に支払うPEX運賃の取消料等や、キャンセルした者に係る「販売管理費(手配業務)」の対価は、原因者負担とする。



## 今回の論点

- ・ 取消料の発生時期と率の妥当性について

## 2-1. 海外募集型企画旅行の取消料 (参照:P. 5)

- ・ 取消料の「率」は、PEX運賃の利用割合の予測をもとに、「5%(90日前～61日前まで)から」とする。
- ・ 取消料を課す「時期」については、申込み時期の動向から、「90日前から」とする。
- ・ 「例外規定の新設」及び「フライ&クルーズ旅行の規定の改定」については、見直しを行わない。

### 「率」についての理由

- ・ 航空運賃についての取消料等について、LCCの台頭も考慮しつつ、IT運賃/PEX運賃の利用の割合を予測し平均化した結果、5% (90日前～61日前まで)が妥当である。

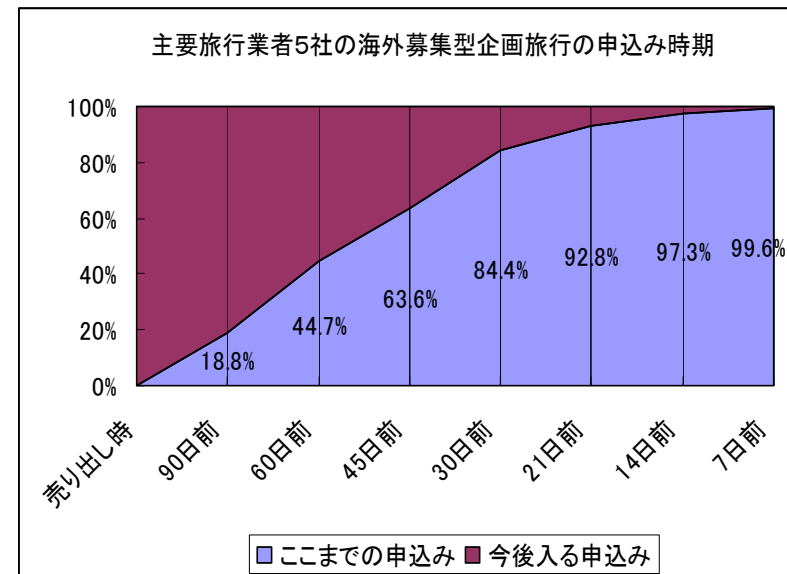
(参照:資料A)

### 「時期」についての理由

- ・ 旅行者の申込みが本格化するのは90日前からであり、それまでに多重予約を解消するには、取消料を課す時期を90日前からとする必要がある。(参照:P. 6)
- ・ 諸外国では、多くの国で90日前以前から取消料が課されている。(参照:資料B)

### 「例外規定」「フライ&クルーズの規定」について見直しを行わない理由

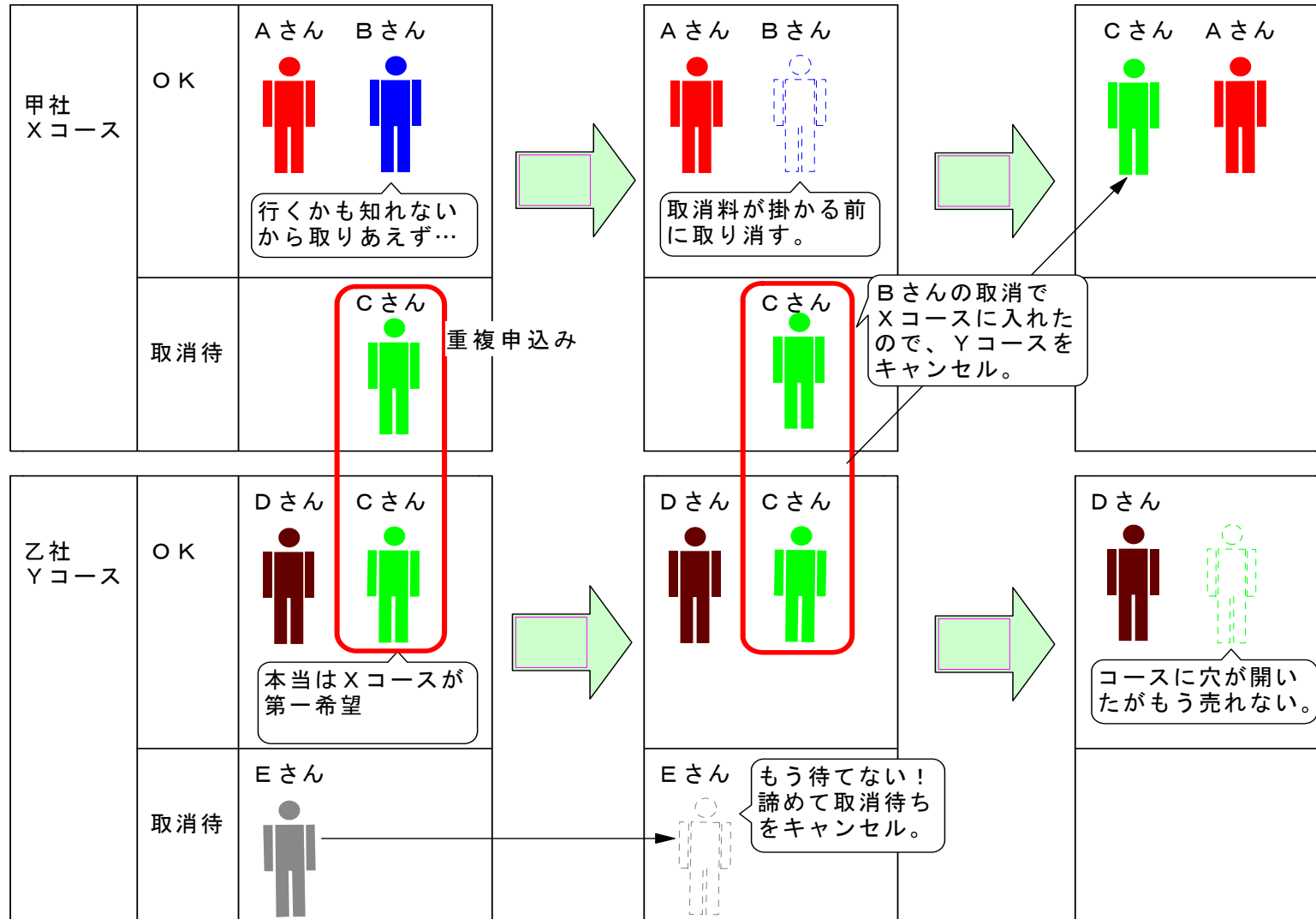
- ・ 取消料表の改定の効果や実態を踏まえた改定の必要性を見定めることとする。



## 【参照：海外募集型企画旅行の取消料の表】

旅行代金に対する料率(△は現行から増額、▼は減額)			
区分(取消しの時期)	修正要望案	当初要望案	現行の取消料
90日前以降61日前まで	5%以内 △	10%以内	なし
60日前以降41日前まで	10%以内 △		
40日前以降31日前まで	10%以内 △ (旅行開始日がピーク時は15%以内)	10%以内 (旅行開始日がピーク時は15%以内)	なし (旅行開始日がピーク時は10%以内)
30日前以降22日前まで	15%以内 ▼	15%以内	20%以内
21日前以降15日前まで		20%以内	
14日前以降3日前まで	25%以内 △	35%以内	
前々日以降当日まで	40%以内 ▼	40%以内	50%以内
旅行開始後の解除 ・無連絡不参加	100%以内	100%以内	100%以内
備考:	「例外規定」なし	「例外規定」あり	「例外規定」なし
注:ピーク時とは、12月20日～1月7日まで、4月27日～5月6日まで、7月20日～8月31日までをいいます。			

## 【参照：募集型企画旅行の多重予約のイメージ】



## 2-2. 海外募集型企画旅行の最少催行人数未達の場合の解除権行使の期限

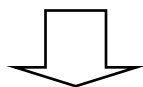
旅行業者の催行判断期限を現行より早めた際の影響を検討した結果、海外募集型企画旅行における催行判断の期限を、30日前(ピーク時は40日前)とする。

### 現行規定の趣旨

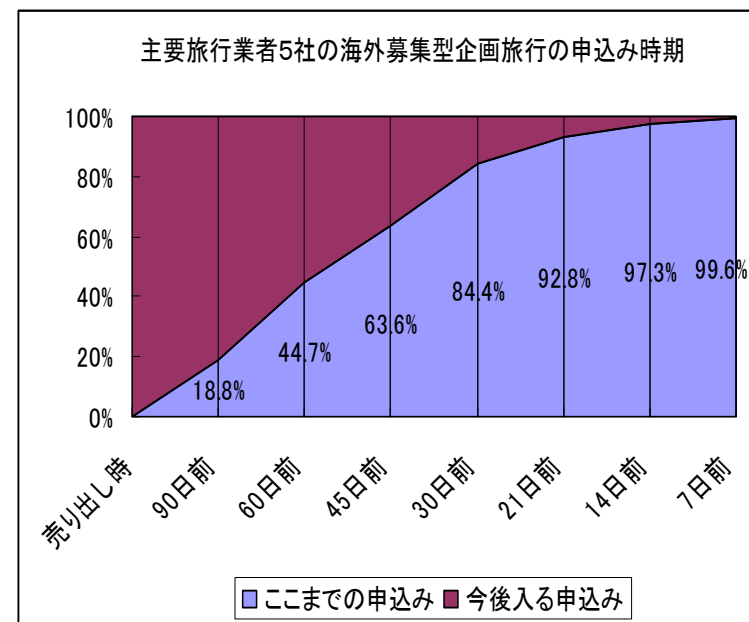
現在の期限(海外旅行の場合23日前(ピーク時は33日前))は、取消料が課される日の直前(30日前の直前)に取消が集中する状況から、30日前に参加者数を確定し、旅行者への通知など事務処理期間の7日間を置いた後という考え方であった。

### 検討の結果

- ・ 催行判断の期限を早くすると、それだけ旅行が催行される確率が下がる。
- ・ 催行を中止した旅行は、それ以降申し込みできなくなるので、この期限をあまり早くすると、消費者の選択の機会を奪うことになる。
- ・ 申し込んだ旅行が、あまりに間に催行中止となった場合には、代替の旅行に申し込む機会が減る。



これらを勘案の結果、催行判断の期限を30日前(ピーク時は40日前)とする。



### 3. 海外・国内受注型企画旅行の取消料

- ・ 取消料表は現行どおりとする。
- ・ 一方で、ホテルの取消料等の「例外規定(\*注)」を導入し、1つの受注型企画旅行として契約することで、旅行業者の責任を明確にする。

\*注:「例外規定」とは、取消料を取消料表によらず『あらかじめ運送・宿泊機関の取消料・違約料を明示したときは、これらの合計額以内の額を取消料とする。』というもの。

#### 取消料表を現行どおりとする理由

- ・ 受注型企画旅行には、今回の募集型企画旅行で取消料表の改定の主たる理由である“多重予約”や“取消料賦課期間前の取消”という課題は少ないため、取消時期の前倒しの必要性は現状では少ない。






#### 例外規定を要望する理由

- ・ 受注型企画旅行は、団体旅行の手配が多く、大量手配ゆえに生じる特例的な取消料等の支払いリスクがある。
- ・ 受注型企画旅行は、旅行者主導でホテル等の利用する旅行サービスが決められるにもかかわらず、その取消料等のリスクを旅行業者が負担している。
- ・ そのため、ホテル等の取消料等のリスクが大きい旅行サービスを利用する場合には、主契約である受注型企画旅行契約とは別に、取消料等リスクが高い旅行サービスを別途手配旅行契約として取扱うため、手配旅行契約部分については、受注型企画旅行契約で受けられる旅程管理・旅程保証・特別補償責任の範疇から外れてしまう場合がある。(参照:P. 11)



# 【参照：例外規定における、取消料の要素と導入効果のイメージ】

受注型企画旅行契約(1つの契約)





取消料の要素？	
 航空機	○
 その他 運送	○
 ホテル	○
 その他	○
 企画料	○




受注型企画旅行契約

2つの契約

手配旅行契約

取消料の要素？	
 その他 運送	○
 ホテル	○
 その他	○
 企画料	○

取消料の要素？	
 航空機	○


早くから取消料がかかるので、往復の航空機のみ手配旅行契約とすることになった。

例えば、欠航、事故、荷物の破損が帰国便で起きてても...

旅程管理、旅程保証、特別補償の対象とならない。

参照：P. 11

受注型企画旅行契約(1つの契約)

取消料の要素？	
 航空機	○
 その他 運送	○
 ホテル	○
 その他	×
 企画料	×

これらの定める取消料を明示し、その合計額のみを取消料とする例外規定によって、1つの受注型企画旅行として契約できたら...

旅程管理、旅程保証、特別補償の適用を受けることができる。

「〇〇への社員旅行(約100名)の計画を立ててくれ。」  
「予算は一人¥...くらいで。」  
「でも〇〇へは△△航空しか直行便がないから、必ず△△航空で頼む。」

旅行者からの依頼

「△△航空が、団体なので特別な取消料を求めてきた。航空機のみ、その条件による別途の手配旅行契約とさせて欲しい。」  
「仕方ない。了解する。」

旅行者と旅行者のやりとり

## 【参照：海外・国内受注型企画旅行の取消料の要望案】

### 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（なお、別途あらかじめ契約書面に、運送又は宿泊サービスを提供する者が定める取消料その他の金額を明示して契約する場合は、その合計額とします。）。

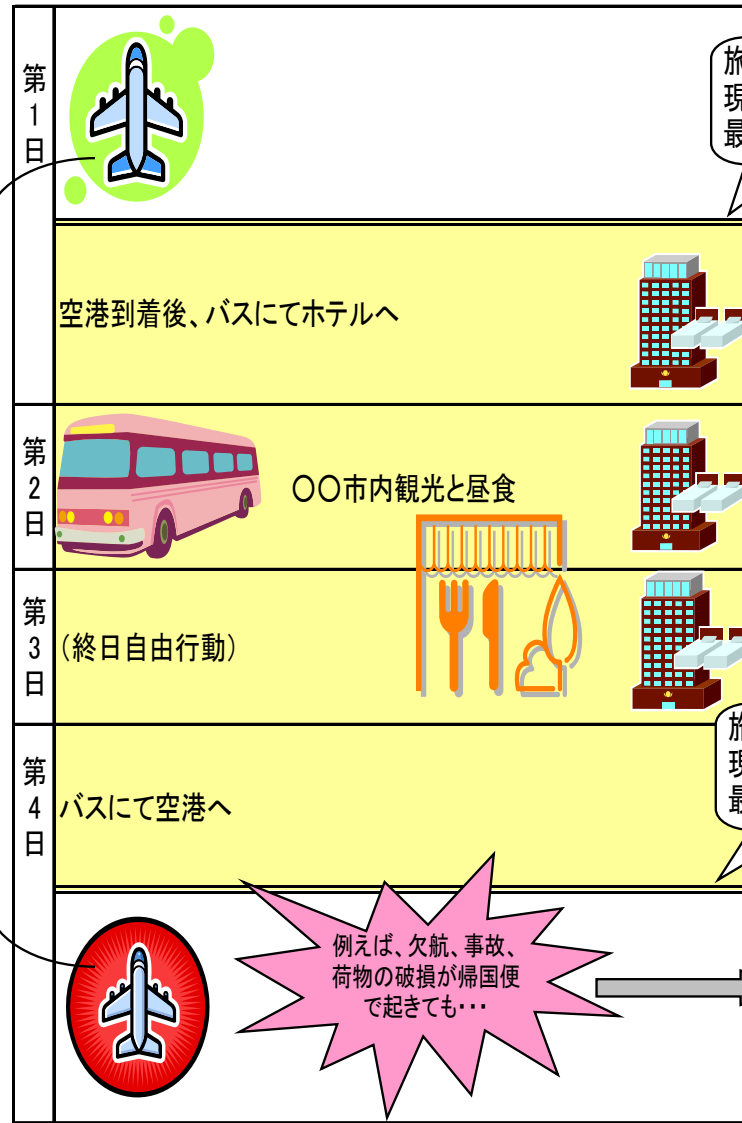
※要望案＝下線部分を追加する。

別表第1 取消料(第16条第1項関係) <抜粋>			
海外旅行		国内旅行	
(1)本邦出国時又は帰国時に航空機を利用する受注型企画旅行契約(次項に掲げる旅行契約を除く)		(1)次項以外の受注型企画旅行契約	
区分(取消しの時期)	取消料	区分(取消しの時期)	取消料
30日前以前	企画料金に相当する金額	20日前以前	企画料金に相当する金額
30日前以降3日前まで	20%以内	20日前以降8日前まで	20%以内
		7日前から2日前まで	30%以内
		前日	40%以内
前々日以降当日まで	50%以内	当日	50%以内
旅行開始後の解除 ・無連絡不参加	100%以内	旅行開始後の解除 ・無連絡不参加	100%以内
(2)貸切航空機を利用する受注型企画旅行契約 (3)本邦出国時又は帰国時に船舶を利用する受注型企画旅行契約	(省略)	(2)貸切船舶を利用する受注型企画旅行契約	(省略)

# 【参照：航空機の手配を手配旅行契約とした場合】

例1：航空機をPEX運賃で手配した。  
例2：大型団体につき、航空会社から一席あたり△万円の取消料等を求められた。

往復の航空機のみ手配旅行契約とすることになった。



旅行の開始は、現地で受ける最初のサービス

受注型企画旅行契約の範囲  
＝旅程管理、旅程保証、特別補償の対象範囲

旅行の終了は、現地で受ける最後のサービス

例えば、欠航、事故、荷物の破損が帰国便で起きても...

旅程管理、旅程保証、特別補償の対象とならない。

もしも1つの受注型企画旅行として契約できたら...

旅程管理、旅程保証、特別補償の対象となる。

## 4. 暴力団排除条項の導入

標準旅行業約款の全ての部に契約約款に、暴力団排除条項を新設する。

犯罪対策閣僚会議に設置された「暴力団取締り等総合対策に関するワーキングチーム」において、「企業活動からの暴力団排除の取組について」の報告の中で、取引約款等に暴力団排除条項を導入することがうたわれている。

### 【旅行業界における現状】

- (1) 募集型企画旅行では、旅行自体が暴力団の資金源になっている事例や不当要求といった事例は表面化しにくい。
- (2) しかし、旅行契約締結後、宿泊手配した際に、宿泊機関から暴力団員であることを理由に宿泊を拒否される事例等がある。

募集型・受注型企画旅行契約、手配旅行契約、渡航手続代行契約、旅行相談契約の締結の拒否事由、旅行開始前の解除事由、旅行開始後の解除事由（渡航手続代行契約、旅行相談契約を除く。）のそれぞれに、他業種と同様の暴力団排除の規定を追加する。

### 【排除条項のイメージ】 ※今後、関係機関と調整の上、確定する。

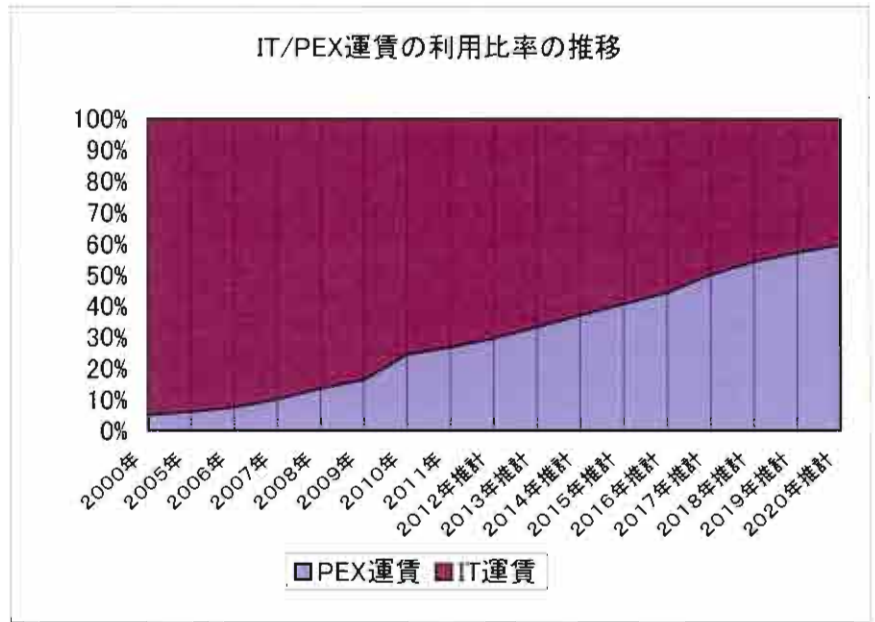
- (1) 旅行者が、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係者、暴力団関係企業又は総会屋等その他の反社会勢力であると認められるとき。
- (2) 旅行者が、暴力的な要求行為、不当な要求行為、取引に関して脅迫的な言動若しくは暴力を用いる行為又はこれらに準ずる行為を行ったとき。
- (3) 風説を流布する行為、偽計を用い若しくは威力を用いて当社の信用を毀損し若しくは当社の業務を妨害する行為又はこれらに準ずる行為を行ったとき。

## 募集型企画旅行の取消し損害の組成

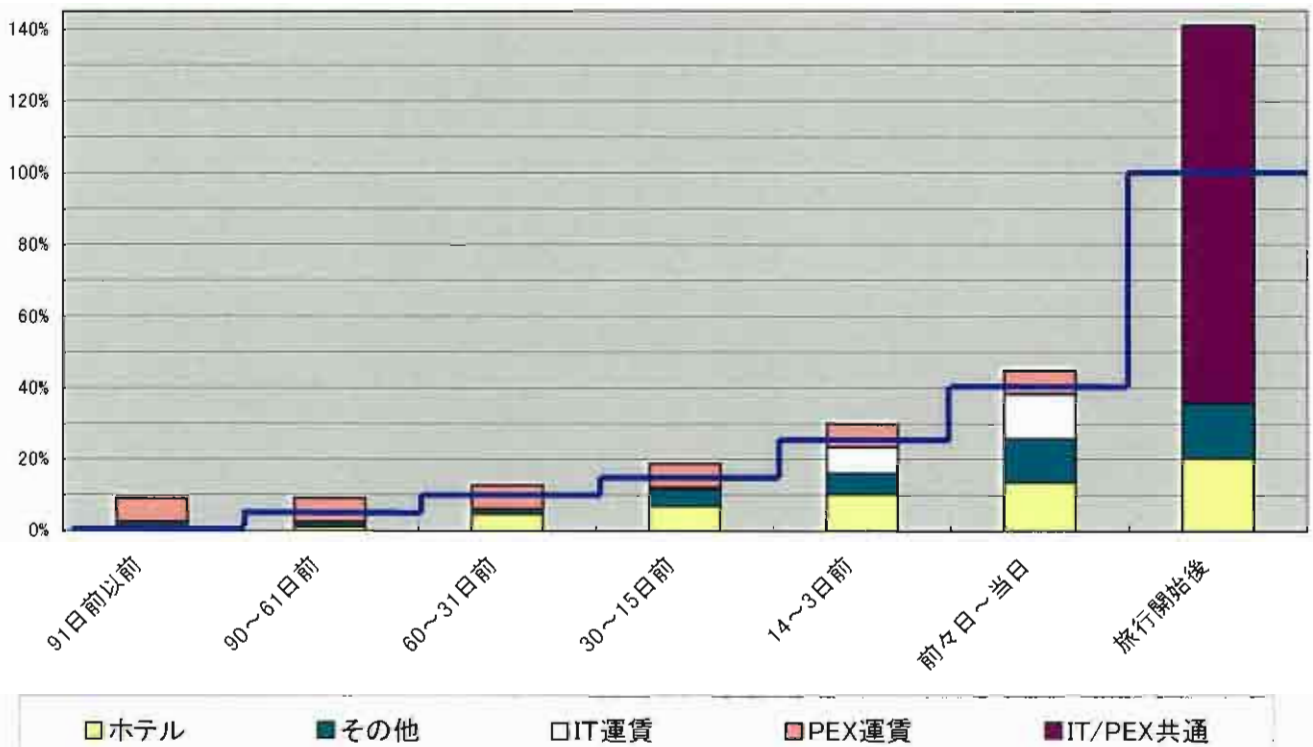
募集型企画旅行におけるIT運賃・PEX運賃の利用比率の推移

	IT運賃	PEX運賃
2000年	94.9%	5.1%
2005年	93.7%	6.3%
2006年	92.2%	7.8%
2007年	89.8%	10.2%
2008年	86.2%	13.8%
2009年	83.4%	16.6%
2010年	75.3%	24.7%
2011年	72.9%	27.1%
2012年推計	70.1%	29.9%
2013年推計	66.5%	33.5%
2014年推計	62.8%	37.2%
2015年推計	59.1%	40.9%
2016年推計	55.4%	44.6%
2017年推計	49.7%	50.3%
2018年推計	45.6%	54.4%
2019年推計	42.6%	57.4%
2020年推計	40.2%	59.8%
2013~20年推計平均	52.7%	47.3%

資料：JATA会員へのアンケート(2011年)



## 募集型企画旅行の取消料率の組成の内訳： 2013~20年推計平均



その他＝ホテル以外地上費・販売手数料・人件費等

旅行開始後＝無連絡不参加・途中離脱など

# 資料B

## 主要国のパッケージツアーの取消料比較

第2回検討会資料・資料Jより

	申込み～ 90日前頃	60日前頃	40日前頃	30日前頃	15日前頃	7日前頃	前々日	前日	当日
イギリス	10% 45%	10% 45%	30% 45%	45% 50%	75%	100%	100%	100%	100%
フランス	10% 25%	10% 25%	10% 25%	10% 25%	50% 100%	50% 100%	75% 100%	100%	100%
ドイツ	10%	10%	10%	20%	30%	40% 50%	50% 80%	50% 80%	50% 95%
アメリカ	0% 50%	0% 50%	10% 50%	10% 50%	30% 50%	70% 80%	70% 80%	70% 100%	100%
台湾	10%	10%	10%	20%	30%	30%	30%	50%	100%
中国	50%	50%	50%	50%	50%	100%	100%	100%	100%
中国(香港)	20% 25%	20% 25%	20% 25%	20% 25%	20% 75%	100%	100%	100%	100%
日本(現行)	0%	0%	0%	20%	20%	20%	50%	50%	50%
日本(改定案)	5% 90日前 以降のみ	10%	10%	15%	15%	25%	40%	40%	50%
			通常期の 場合						旅行開始 後は100%

注：回答に幅がある場合、最小値と最大値を2段で記載している。