

旅行業における消費者保護

旅行業は、無形かつ非定型のサービスを提供するものであることにかんがみ、旅行業法では、旅行業に特有の消費者保護に係る規定を設けており、これらの適正な執行や個別の課題についての旅行業者に対する要請等を通じて消費者保護を図っている。

旅行業法の適正な執行

旅行業法における主な消費者保護規定

旅行業務取扱管理者の選任(第11条の2)

料金の揭示(第12条)

旅行業約款(第12条の2)

標準旅行業約款(第12条の3)

取引条件の説明(第12条の4)

書面の交付(第12条の5)

企画旅行の広告(第12条の7)

誇大広告の禁止(第12条の8)

企画旅行の円滑な実施のための措置
(第12条の10)

旅程管理業務を行う者(第12条の11)

これらのほかに、旅行業者が倒産した場合等に備え、**営業保証金の供託(第7条)**や**弁済業務保証金の供託(第22条の8)**等を規定

旅行業者に対する要請等

電子商取引の適正化

- ・「インターネット取引を利用する旅行業務の取扱について」を旅行業者に対して発出(平成19年12月)
- ・日本旅行業協会と全国旅行業協会による「インターネットを利用した旅行取引に関するガイドライン」の策定(平成20年1月)へ協力

広告表示や契約書面の適正化

- ・広告の表示基準等を策定。平成20年には、燃油サーチャージを含めた旅行代金を分かりやすく表示するよう、旅行業者へ要請

渡航の安全・安心の確保

- ・渡航先の渡航情報(危険情報)及びスポット情報の旅行者への的確な情報提供等を旅行業者へ要請
- ・海外旅行者の事故防止等に関し、情報提供の充実や海外旅行傷害保険への加入促進を旅行業者へ要請

旅行業協会における取組

苦情の解決等

- ・旅行者からの苦情相談業務や解決のあっせん業務等を適切に実施

旅行取引に関する普及・啓発

- ・旅行契約に関するパンフレットを作成し、消費者がトラブルに巻き込まれないように、注意すべきポイントについて普及・啓発