

# 標準旅行業約款の見直しに関する検討会について

## 1. 経緯等

平成23年3月に日本旅行業協会から観光庁へ提出があった「標準旅行業約款の改正に関する要望書」を踏まえ、旅行取引の実態に合わせて、標準旅行業約款の見直しについて、取引の公正の維持や消費者保護の観点に十分に留意しつつ検討を行う。

## 2. メンバー

- ・小林 天心 亜細亜大学経営学部 教授
- ・三浦 雅生 弁護士
- ・佐々木 幸孝 特定非営利活動法人消費者機構日本 常任理事
- ・菅原 清明 全国消費者団体連絡会 事務局次長
- ・吉川 萬里子 社団法人全国消費生活相談員協会 専務理事
- ・菊間 潤吾 一般社団法人日本旅行業協会 副会長
- ・徳永 雅典 社団法人全国旅行業協会 副会長
- ・見世 順治 サービス・ツーリズム産業労働組合連合会 副事務局長
- ・速水 邦勝 社団法人日本海外ツアーオペレーター協会 専務理事
- ・三橋 滋子 社団法人日本添乗サービス協会 専務理事
- ・北島 隆 東京都観光部 振興課長
- ・畑野 浩朗 消費者庁 取引対策課長
- ・鶴田 浩久 観光庁 観光産業課長

## 3. スケジュール

- ・第1回:平成23年7月29日、第2回:平成23年9月20日、第3回:平成23年11月1日、  
第4回:平成23年12月16日、第5回:平成24年2月2日、第6回以降は未定
- ・関係者間での合意形成後に、パブリックコメント等の所要の手続きを経た上で、できる限り早期に所要の改正を行う。

## 4. その他

検討会は、自由な意見交換を行うため、冒頭の挨拶等の部分のみをマスコミにオープンな扱いとし、事後に観光庁ホームページにて議事要旨を公表することをもって透明性を確保する。

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ところ。

## 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)

( ) は、消費者庁との共管)

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

### 1. 安全対策

#### 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

#### ツアーバスの適正化

- ・ツアーバス等の安全確保の徹底について旅行業者へ要請

#### ツアー登山対策

- ・ツアー登山の安全確保の徹底について旅行業者へ要請するとともに、旅行者に対してもツアー登山参加時の注意点等について周知徹底

### 2. 取引の公正の維持等

#### ネガティブ情報の提供

- ・旅行業者の取引停止等のネガティブ情報を観光庁ホームページに掲載

#### 電子商取引の適正化

- ・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

#### 燃油サーチャージ表示の適正化

- ・広告や契約書面に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

#### 不健全ツアーの排除

- ・海外においても子どもの買春・児童ポルノは犯罪である旨の旅行者に向けた積極的な情報提供等、各種対策について旅行業者へ要請

旅行業法においては、旅行業約款を行政庁の認可事項とすることにより、一般消費者(旅行者)の利益の保護を図っている

(旅行業約款)

- 第十二条の二** 旅行業者は、旅行者と締結する旅行業務の取扱いに関する契約に関し、旅行業約款を定め、観光庁長官の認可を受けなければならない。国土交通省令・内閣府令で定める軽微な変更をしようとする場合を除き、これを変更しようとするときも、同様とする。
- 2 観光庁長官は、前項の認可をしようとするときは、次の基準によつてしなければならない。
    - 一 旅行者の正当な利益を害するおそれがないものであること。
    - 二 少なくとも旅行業務の取扱いの料金その他の旅行者との取引に係る金銭の收受及び払戻しに関する事項並びに旅行者の責任に関する事項が明確に(企画旅行を実施する旅行業者にあつては、企画旅行契約と手配旅行契約その他の企画旅行契約以外の契約との別に)定められているものであること。
  - 3 旅行業者等は、旅行業約款(旅行業者代理業者にあつては所属旅行業者の旅行業約款、第十四条の二第一項又は第二項の規定により他の旅行業者を代理して企画旅行契約を締結することができる者にあつては当該他の旅行業者の旅行業約款)をその営業所において、旅行者に見やすいように掲示し、又は旅行者が閲覧することができるように備え置かなければならない。

(標準旅行業約款)

- 第十二条の三** 観光庁長官及び消費者庁長官が標準旅行業約款を定めて公示した場合(これを変更して公示した場合を含む。)において、旅行業者が、標準旅行業約款と同一の旅行業約款を定め、又は現に定めている旅行業約款を標準旅行業約款と同一のものに変更したときは、その旅行業約款については、前条第一項の規定による認可を受けたものとみなす。

旅行業法においては、望ましい内容の約款の普及を図る、事業者の負担の軽減と行政手続きの簡素化を図るため、標準旅行業約款を定めている

募集型企画旅行の部 (特別補償規程)	旅行者の募集のためにあらかじめ、旅行の目的地及び日程、旅行者が提供を受けることができる運送又は宿泊のサービスの内容並びに旅行者が当社に支払うべき旅行代金の額を定めた旅行に関する計画を作成し、これにより実施する旅行 (パッケージツアー)
受注型企画旅行の部 (特別補償規程)	旅行者からの依頼により、旅行の目的地及び日程、旅行者が提供を受けることができる運送又は宿泊のサービスの内容並びに旅行者が当社に支払うべき旅行代金の額を定めた旅行に関する計画を作成し、これにより実施する旅行 (団体旅行、修学旅行)
手配旅行の部	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 (航空券、宿泊の単品)
渡航手続代行契約の部	渡航手続の代行に対する旅行業務取扱料金を収受することを約して、旅行者の委託により、旅券、査証、再入国許可及び各種証明書の取得に関する手続、出入国手続書類の作成、その他前各号に関連する業務を行うことを引き受ける契約 (パスポート等手続き)
旅行相談の部	相談に対する旅行業務取扱料金を収受することを約して、旅行者の委託により、旅行者が旅行の計画を作成するために必要な助言、旅行の計画の作成、旅行に必要な経費の見積り、旅行地及び運送・宿泊機関等に関する情報提供、その他旅行に必要な助言及び情報提供を行うことを引き受ける契約 (相談)