

旅行業法の概要等について

令和5年2月14日

観光庁観光産業課

旅行業の登録制度（種類・登録業務範囲）

旅行業等の区分		登録行政庁 (申請先)	業務範囲※1				登録要件		
			企画旅行			手配旅行	営業保証金 ※2	基準資産 ※3	旅行業務 取扱管理者 の選任
			募集型		受注型				
			海外	国内					
旅行者	第1種	観光庁長官	○	○	○	○	7000万 (1400万)	3000万	必要
	第2種	主たる営業所の所在地を管轄する都道府県知事	×	○	○	○	1100万 (220万)	700万	必要
	第3種	主たる営業所の所在地を管轄する都道府県知事	×	△ (隣接市町村等)	○	○	300万 (60万)	300万	必要
	地域限定	主たる営業所の所在地を管轄する都道府県知事	×	△ (隣接市町村等)	△ (隣接市町村等)	△ (隣接市町村等)	15万 (3万)	100万	必要
旅行業者代理業		主たる営業所の所在地を管轄する都道府県知事	旅行業者から委託された業務				不要	-	必要
観光圏内限定旅行業者代理業 (観光圏整備実施計画において認定を受けた旅館業者)		観光圏整備計画における国土交通大臣の認定	旅行業者から委託された業務 (観光圏内限定、対宿泊者限定)				不要	-	研修修了者 で代替可能
旅行サービス手配業		主たる営業所の所在地を管轄する都道府県知事	運送等サービス・運送等関連サービスの提供に関し、旅行業者と提供者との間で①代理して契約を締結、②媒介、③取り次ぎ				不要	-	研修修了者又は旅行業務取扱管理者試験合格者

※1: 業務範囲について

- 募集型企画旅行 → 旅行業者が、予め旅行計画を作成し、旅行者を募集するもの(ex.パッケージツアー)
- 受注型企画旅行 → 旅行業者が、旅行者からの依頼により旅行計画を作成するもの(ex.修学旅行)
- 手配旅行 → 旅行業者が、旅行者からの依頼により宿泊施設や乗車券等のサービスを手配するもの

※2: 旅行業協会に加入している場合、営業保証金の供託に代えて、その5分の1の金額を弁済業務保証金分担金として納付(カッコ内が弁済業務保証金分担金の金額)。

また、記載された金額は年間の取扱額が最小の区分の場合であり、取扱額の増加に応じて、供託すべき金額が加算。

※3: 旅行業の登録に当たり、行政庁は、申請者が事業を遂行するために必要な財産的基礎を有することを確認する。

旅行業法の概要

○ 旅行業法は、旅行業務に関する取引の公正の維持、旅行の安全の確保及び旅行者の利便の増進を図るため、旅行業等を営む者についての登録制度や個別取引の行為規制、旅行業協会の業務等について規定。



第2章:旅行業等

■旅行業者等の登録

- ・登録(第3条)
- ・登録の申請(第4条)
- ・登録の実施(第5条)
- ・登録の拒否(第6条)
- ・登録の有効期間(第6条の2)
- ・有効期間の更新の登録(第6条の3)
- ・変更登録等(第6条の4) 等

■営業保証金

- ・営業保証金の供託(第7条)
- ・営業保証金の額等(第9条) 等

■旅行業務取扱管理者

- ・旅行業務取扱管理者の選任等(第11条の2)
- ・旅行業務取扱管理者試験(第11条の3) 等

観光庁長官登録

都道府県知事登録

- 第1種旅行業者:すべての旅行業務
- 第2種旅行業者:海外募集型企画旅行以外の旅行業務
- 第3種旅行業者:募集型企画旅行(一定のものを除く。)以外の旅行業務
- 地域限定旅行業者:地域限定旅行業務
- 旅行業者代理業者:所属旅行業者から委託された業務
- 旅行サービス手配業者:事業者間取引の業務

■個別取引の行為規制

- ・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(法第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) ※
- ・標識の揭示(第12条の9)
- ・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)
- ・禁止行為(第13条) 等

- ### 旅行業法に基づく主な法令
- ☆旅行業法施行令(昭和46年政令第338号)
 - ☆旅行業法施行規則(昭和46年運輸省令第61号)
 - ☆旅行業者等が旅行者と締結する契約等に関する規則(2009年内閣府・国土交通省令第1号)
 - ☆旅行業者営業保証金規則(1996年法務省・運輸省令第1号)
 - ☆旅行業協会弁済業務保証金規則(1995年法務省・運輸省令第2号)

第3章:旅行業協会

■旅行業協会の適正な活動の促進

- ・旅行業協会の指定(第41条)
- ・旅行業協会の業務(第42条)
- ・苦情の解決(第45条)
- ・旅行業務の研修(第46条)
- ・弁済業務保証金の供託(第47条)
- ・事業計画等(第57条)
- ・役員を選任及び解任(第58条)
- ・監督命令(第59条) 等

第4章:雑則

- ・都道府県が処理する事務(第67条)
- ・報告徴収及び立入検査(第70条) ※ 等

第5章:罰則

(注) ※は、消費者庁との共管規定

- ◎ オンライン旅行取引に関しては、国内OTA、海外OTA、メタサーチ、場貸しサイト（以下「OTA等」という。）のサイト毎に取引形態、旅行業登録の有無が異なるため、消費者にとって、どのような当事者とどのような取引を行うのかが不明瞭なことがあり、契約に関するトラブルが発生することが多い。
- ◎ そこで、観光庁では、本年1月に「OTAガイドライン策定検討委員会」を設置し、ウェブサイトの表示に関するガイドラインの策定に向けて検討を進め、今般、以下の各記載事項をOTA等のウェブサイト上に表示することを求めるガイドラインを策定した。

1. OTA等に関する基本情報

◎ OTA等の名称、住所等の基本情報や、旅行業法に基づく登録を受けた旅行者であるかどうかといった情報は、安心して取引を開始するために必要な情報であるため、申込み完了前の段階から、以下の各事項を適切に表示することが求められる。

- (1) **名称**： 法人である場合には登記簿上の商号を表示することが求められ、通称、屋号又はサイト名だけの表示は不適當。
- (2) **住所**： 法人の場合には登記簿上の住所、個人事業者の場合には現に活動している住所の表示が求められる。
- (3) **代表者等の氏名**： 法人である場合には、代表者又はオンライン旅行取引業務にかかる責任者の氏名の表示が求められる。
- (4) **旅行業登録の有無**： OTAにおいては、日本の旅行業法に基づく旅行業の登録を受けているかどうかの表示が求められる。

2. 問合せ先に関する事項

◎ OTA等においては、旅行者が適時に問合せができるよう、問合せ受付体制を整備を図るとともに、受付体制に関する以下の各事項適切に表示することが求められる。

- (1) **問合せ連絡先（電話番号、メールアドレス等）**： 複数の連絡手段を表示することが望ましい。
- (2) **問合せ受付可能時間**： 日本時間を基準とした表示が求められる。
- (3) **問合せ受付可能言語**： 日本語での問合せの受付が不可能な場合は、その旨と受付可能言語を表示することが求められる。

3. 契約条件に関する事項

◎ 契約条件にかかるトラブルを防止するため、申込み完了前の段階から、以下の各事項を適切に表示することが求められる。

- (1) **契約当事者及び契約形態**：特にメタサーチや場貸しサイトの場合に、旅行者がだれとの間でどのような契約を締結しているのが混乱しないよう適切に表示することが求められる。
- (2) **運送等サービスの内容**：不当景品類及び不当表示防止法に照らし、適切に表示することが求められる。
- (3) **旅行代金額及び支払方法**：誰に、どのような対価（宿泊代金、OTAへの手数料、消費税等の内訳）を、どのような方法（前払いか現地払いか）により支払わなければならないか表示することが求められる。
- (4) **キャンセル条件**：キャンセル料金の発生時期、金額、請求主体、支払・払戻方法等を適切に表示することが求められる。
- (5) **その他の契約条項（約款）**：約款を一覧して確認できるページを設け、旅行者が容易に認識できるよう表示することが求められる。特に、消費者にとって不利益な条項（責任限定条項、準拠法・裁判管轄条項等）は、他の条項よりも容易に認識できるように表示することが望まれる。
- (6) **最終確認画面**：申込み直前の段階で、運送等サービスの内容及び重要な契約条件を網羅的に確認できる画面を設け、上記の契約条件に関する事項等について、適切に表示することが求められる。
- (7) **契約成立時期**：申込み操作を行うためのボタンに「申し込む」等と表示する等して、旅行者が、当該ボタンをクリックすることで申込みが完了し、運送等契約が成立することを容易に認識できるようにすることが求められる。

4. 契約内容確認画面等

◎ OTAにおいては、契約が締結された後、上記2. 及び3. の各事項等を記載した電子メールを旅行者に送信したり、サイト上でこれらの各事項を確認できる画面を設ける等の措置を講じることが望まれる。

旅行業者と取引した旅行者からの苦情への対応

【旅行業法】（抜粋）

（苦情の解決）

- 第45条** 旅行業協会は、旅行者又は旅行に関するサービスを提供する者から旅行業者等又は旅行サービス手配業者が取り扱った旅行業務又は旅行サービス手配業務に関する苦情について解決の申出があつたときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、当該苦情に係る事情を調査するとともに、当該旅行業者等又は旅行サービス手配業者に対し当該苦情の内容を通知してその迅速な処理を求めなければならない。
- 2** 旅行業協会は、前項の申出に係る苦情の解決について必要があると認めるときは、当該旅行業者等又は旅行サービス手配業者に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。
- 3** 社員は、旅行業協会から前項の規定による求めがあつたときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。
- 4** 旅行業協会は、第一項の申出、当該苦情に係る事情及びその解決の結果について社員に周知させなければならない。

○上記規定に基づき、旅行者の苦情については、日本旅行業協会及び全国旅行業協会において、旅行者の申し出に対応し解決を図っている。

○海外の旅行業者との取引に関する苦情については、旅行業の登録を有していないため、越境消費者センターを紹介している。

旅行業法違反に対する対応について

○無登録により旅行業を営んだ者に対しては、旅行業法第74条の規定に基づき、罰則が適用される。

○旅行者に対しては、「旅行業法第19条第1項に基づく旅行者の不利益処分の基準」(観光庁ウェブサイトにおいて公開)に基づき、行政指導や営業停止等を実施。

※:不利益処分の基準は、都道府県(登録行政庁)ごとにおいて定めている。

○旅行業の登録を有していない者に対する対応

観光庁又は都道府県において、無登録の疑いに関する情報提供を受けた場合、電子メールアドレスが把握可能な場合は、電子メールにより、ウェブサイト等に掲載されている行為が旅行業に該当する旨、通告を実施。

電話番号のみ把握される場合は、電話により、旅行業に該当する旨、通告を実施。

(事例)

- ・ウェブサイトにおいて、運送や宿泊のサービスを消費者に提供することを広告、募集する行為
- ・通告する内容例

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支払うべき対価を示し、不特定多数に募集を行う行為は、旅行業法第2条に規定する行為に該当する可能性があり、同行為については、直ちに中止してください。