

## 第2回 OTAガイドライン

観光庁は6月12日、「オンライン旅行取引の表示等に関するガイドライン（OTAガイドライン）」を発表しました。

インターネットの普及・進展に伴って、旅行取引においても近年オンライン取引の規模が拡大してきていることを受け、観光庁では今年1月にOTAガイドライン策定検討委員会を設置し、OTAなどのウェブサイトにおける適切な表示のあり方について検討を行い、同委員会の検討結果をもとにガイドラインを策定したものです。

オンライン旅行取引については、契約条件について口頭での説明が行われず、また、国内のオンライン旅行事業者（OTA）による旅行予約サイトだけでなく、海外のOTAによる旅行予約サイトや他社の旅行商品を比較・紹介するだけのメタサーチ、場貸しサイトなど様々なサイトが存在しています。しかし、利用するサイトによって不明だったり、契約の形態や条件、契約当事者が異なることから、契約をめぐるトラブルの発生も懸念される状況となっているのが実情です。2013年度に開催された旅行産業研究会でも、消費者とのトラブル防止を図る必要があることから、旅行取引

サイトの表示に関するガイドライン策定の必要性が指摘されてきました。

国内で旅行業を営む場合、旅行業法に基づく登録を受けて、同法に定められた義務を順守する必要があります。オンライン旅行取引を行う場合にも、同法のほかに、国土交通省の通達「インターネット取引を利用する旅行業務に関する取扱について」と同通達に基づくJATAなどが定めたガイドラインに基づいて、旅行業の登録に関する事項や取引条件説明に関する事項などを、自社が運営するサイトで適切に表示することが求められています。

しかし、海外OTAについては、日本での旅行業登録を行っておらず、メタサーチや場貸しサイトも運営者は契約当事者とはならず、旅行業の登録は不要です。

今回策定されたガイドラインは、こうした現状を踏まえ、(1)OTAなどに関する基本情報、(2)問い合わせに関する事項、(3)契約事項に関する事項、(4)契約内容確認画面、という4つのポイントについて、OTAなどのサイトで表示することが求められる内容を明文化したものです。

基本情報については、「名称」「住所」「代表者等の氏名」「旅行業登録の有無」の4項目が、申し込み完了前の段

階から旅行者が容易に認識できる方法と場所が表示することが求められています。また、問い合わせ先では、「連絡先」「受付可能時間」「受付可能言語」の3項目が、同様に表示されなければなりません。ガイドラインでは、カスタマーサポートの品質確保という観点から、受付体制の整備を図ることが望ましいとしています。

また、契約条件に関する事項としては、「契約当事者及び契約形態」「運送等サービスの内容」「旅行代金額と支払方法」「キャンセル条件」「その他の契約条項(約款)」「最終確認画面」「契約成立時期」の7項目について言及されています。特に、海外OTAの

場合、外国法を準拠法とする条項や外国裁判所のみを専属的合意管轄裁判所とする条項、OTAの損害賠償の責任を限定または免除する条項、などを約款上に規定するケースもあり、ガイドラインでは、こうした条項が旅行者にとって不利となるものもあることから、他の項目よりも容易に認識できるように表示することを求めています。

観光庁では一般消費者向けに、OTAなどの旅行予約サイトを利用する場合の確認事項を整理した啓発チラシを作成しており、今後ホームページなどでPRしていく方針です。(取材・文 鈴木清美)

### 旅行予約サイトご利用の際は、よくご確認を！

#### ① サイト運営事業者の基本情報を確認！！

##### <チェックポイント>

- 事業者の名称  事業者の住所  
 事業者の代表者・責任者の氏名  旅行業登録の有無

##### Point!

- ① サイト名だけでなく企業名・事業者名・住所（国内/海外）もご確認ください。
- ② 日本の旅行業登録の有無については、ウェブサイト上に記載された登録番号（観光庁長官登録旅行業第〇〇〇号、東京都知事登録旅行業第〇〇〇号等）により確認ができます。また、登録行政庁（観光庁又は都道府県）に確認することも可能です。
- ③ 日本の旅行業登録を受けた事業者には、旅行業務取扱管理者の選任義務や営業保証金の供託義務等の消費者保護のための義務が課されていますが、海外の登録等のみを受けている事業者については、この限りではありません。

#### ② サイト運営事業者の問合せ受付体制を確認！！

##### <チェックポイント>

- 問合せ連絡先  問合せ受付時間  問合せ対応言語

##### Point!

ウェブサイトによっては、日本語での対応が十分に為されない可能性もあります。トラブルが起きた際の問合せの受付体制について、予め確認しておきましょう。

#### ③ 旅行の契約条件を確認！！

##### <チェックポイント>

- 契約当事者  支払代金額・内訳（運送・宿泊代金/手数料金/消費税等）  
 支払方法（先払い/現地払い）  キャンセル条件  利用規約・約款

##### Point!

- ① 旅行予約サイトには、他の旅行会社の旅行プランの比較・紹介のみを行うものもあります。このようなサイトの運営者は、契約当事者とはなりませんので、ご注意ください。
- ② 「利用規約・約款」は、その内容が、そのまま事業者との間の契約の内容となりますので非常に重要です。通常の場合、予約する際のページからハイパーリンク等により確認できるようにしておりますので、申込みの際には、「利用規約・約款」の中に不都合な条項が入っていないかどうか必ずご確認ください。