



第4回 「旅程管理」とは

法務・コンプライアンス室
(監修 弁護士 三浦雅生)

企画旅行の実施の際に旅行者に求められる「旅程管理」。今回は「旅程管理」という用語について述べてみたいと思います。

具体的な「旅程管理のための措置」とは？

「旅程管理」や「旅程管理主任者」という言葉の響きから、「旅程管理」とは、「ツアーのお客様の旅行が今どんな具合に進んでいるのかを管理する」という意味合いで捉えている方も多いかと思いますが、これは必ずしも正しいとは言えません。そこで、法や約款が言う「旅程管理」とは具体的にどんなことなのかを正しく確認しましょう。

- (1) 旅行開始前に必要な手配の完成
- (2) 航空機の搭乗手続きやホテル等の手配に係る再確認等により、旅行者が旅行サービスの提供を確実に受けることができるための手続きや措置
- (3) 旅行サービスの内容を変更せざるを得ない事態

法務の窓口

お客様の信頼確保にコンプライアンスは必須。
旅行取引に関わる基本的な法務知識のうち、誤解しやすいテーマを取り上げて分かりやすい文章で解説します。

が発生した際の代替手配等

- (4) 円滑な旅程の実施のためにお客様がグループとして行動する際の各種指示

なお、国内旅行の場合は、一定の要件を満たせば(2)と(3)は行わなくてもよいことになっています。(旅行業法第12条の10及旅行業法施行規則(以下「規則」という)第32条。)

一方、旅行者とお客様との間の約束事である標準旅行業約款(募集型企画旅行契約の部(以下「募集型」という)第3条、同受注型企画旅行契約の部(以下「受注型」という)第3条)でも「旅行者は、旅行者が：略：旅行サービスの提供を受けることができるように、手配し、旅程を管理することを引き受けます。」と定め、企画旅行契約の内容そのものとして「旅程管理」を位置づけています。

さて、旅行者は、(1)の手配の完成や(2)の措置の後に、悪天候による交通機関の乱れ等により日程や旅行サービスの内容を変更せざるを得ないようなときは(3)の措置を行うこととなりますが、(3)の代替手配については、当初の日程や旅行サービスと同等となるよう変更を最小限にとどめるように努力しなければなりません(募集型第23条第1号、第2号及び受注型第24条1号、第2号)。

「旅程管理のための措置」は誰が行うのか？

「旅程管理のための措置」は「必ずしも添乗員が全て行う必要はなく、旅行地の旅行者(オペレーター

等)へ委託すること、常時連絡可能な窓口を設けること等その他の方法によって必要な措置を講ずることが可能であれば、これらの方法によって支障はない。」と定められています(旅行業法施行要領第13、1)。つまり、旅行者は、この措置をオペレーター等に任せることはできるものの旅行者自身の責任において行わねばなりません。

旅程管理のための措置は「旅行の安全かつ円滑な実施」を図るため

「旅程管理のための措置」は、常に旅行の安全かつ円滑な実施を図るために行うものです。つまり、(3)の代替手配措置や(4)の旅行者への指示を行う際には、旅行の安全かつ円滑な実施ができるのかどうかを考えて、その時々状況に応じて適切に行わねばなりません。これについて、約款では「当社は、旅行者の安全かつ円滑な旅行の実施を確保することに努力し、旅行者に対し次に掲げる業務を行います。」(募集型第23条及び受注型第24条)とあり、また旅行業法でも「旅行者等は、(略)：旅行業務取扱管理者を選任して：(略)：旅行の安全・を確保するために：「旅程管理のための措置」について管理・監督」させなければならない(法第11条の2及び規則第10条第7号)と定められていることから、このことが、読み取れます。

最後に、旅行者はこうした「旅程管理業務」に関する理解を確認し、これをしつかりと行うことが、お客様の旅の満足度や企画旅行への安心感・信頼感を高めることになるのです。(服部)