

旅行業約款の個別認可申請

旅行業約款の一部について旅行会社の個別申請による認可が実現し、PEX運賃などの取消料や旅程保証制度における変更補償金など、旅行業界にとっては長年の懸案だった課題について、一定の改善が図られることになりました。

5年前からスタートした約款改正議論

JATAは8月6日、東京・霞が関の全日通霞が関ビルで「募集型企画旅行契約約款等の個別認可申請に関する説明会」を開催しました。



説明会には JATA と ANTA の会員会社関係者約 150 人が参加し、関心の高さをうかがわせました。

た募集型企画旅行について、PEX運賃等の取消料・違約料を反映した取消料を設定することができる旅行業約款と、募集型企画旅行および受注型企画旅行で宿泊施設がより高い等級のものへ変更になった場合、変更補償金の支払い対象としな

いことかできる旅行業約款が旅行会社各社の個別申請により認可されることになったのを受けたものです。

同説明会は7月に東京と大阪で開催されており、追加設定された8月6日の会場にもJATAと全国旅行業協会（ANTA）の会員会社の関係者ら約150人が集まり、改めて募集型企画旅行契約約款などの個別認可申請に対する

関心の高さをうかがわせました。今回の旅行業約款などの個別認可申請が実現した背景には、次のような経緯がありました。

JATAでは、2010年から標準旅行業約款の改正に向けた議論を開始し、2011年初めには観光庁に対して「取消料の見直し」や約款の規定の不明確な部分の明確化など、約款の改正に関わる要望書を提出。これを受けて、観光庁は2011年7月、「標準旅行業約款の見直しに関する検討会」を設置し、見直しに向けた議論が本格的にスタートすることになったのです。

旅行会社側と消費者側で異なる見解

標準旅行業約款の改正については、従来、国土交通省や観光庁の専管事項でしたが、2009年9月に消費者庁が発足してからは、観光庁と消費者庁の共管という形となっています。

検討会では、旅行会社側と消費者側との間で意見に大きな食い違いがあったため、旅行業界が望む方向で合意を実現することはできませんでした。

旅行業界としては、特に、ホテルのデポジットやPEX運賃などでは、早い段階から取消料が発生するこ

とから旅行を取り消した消費者にも自分の負担をしてほしいという要望を示したものの、消費者側からは強い反対の声が出たといいます。

消費者側の意見としては、消費者契約法に示されている平均的損害額という考え方に基くと、消費者側の利益が大きく損なわれることになりかねないというものでした。

結局、この検討会を踏まえた標準旅行業約款の改正としては、(1)「旅行開始後」の定義の明確化、(2)暴力団排除条項の新設、などにとどまり、旅行業界としての要望事項

だった取消料や旅程保証の問題については、改正されるまでにはいたりませんでした。旅程保証の問題は、欧米を中心に、サービス提供機関などから「過剰な消費者保護ではないか」という指摘が繰り返されていたことなどから、旅行業界としては、その見直しを図ることが急務となっていました。これらの課題は、店晒しのまま持ち越したのです。

負担だった問題点を改善する内容に

そのため、標準旅行業約款を使用しない場合には、個別に認可申請を行うことになっていることを踏まえ、JATAでは、取消料と旅程保証について、個別認可申請での対応に

ついて観光庁と協議を重ねました。標準旅行業約款の改正は、観光庁と消費者庁の共管事項となりますが、個別認可申請は観光庁の専管事項です。

観光庁との協議の結果、昨年7月には、検討会の議論でも消費者側の抵抗感が小さかった受注型企画旅行について、サービス提供機関が定める取消料について、利用者に請求できるといった約款の変更が、先行して個別認可により実現することになりました。

また、旅程保証制度についても、ホテルが変更になった場合、従来は、アップグレードされても変更補償金の支払い対象となりましたが、今回は、旅程保証の対象とならない形に約款を変更して、個別認可申請をすることにより、変更補償金を支払う必要はなくなります。

JATA法務コンプライアンス室では、「個別認可申請という煩わしさを感じるかもしれないが、これままで旅行会社の負担となっていた問題点を改善することができた」と説明。「会員各社には、今回の旅行業約款の個別認可申請についてご理解をいただき、より魅力あるツアーを旅行者に提供できるよう、活用してほしい」と呼びかけています。

（取材：文 鈴木清美）