

第43回 e-TBTTマーク 制度とは

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

e-TBTTマーク (Electronic-Travel Business Trust mark、電子旅行取引信頼マーク) 制度は、インターネットを利用した旅行取引の普及と消費者の信頼確保のため、平成12年にJATAとANTA(全国旅行業協会)によって創設されました。

制度が始まって約15年を経て、当初とは比較にならないほどインターネット取引は拡大しました。e-TBTTマークの取得にあたり必要とされる旅行業法をはじめとする法令、通達、各種ガイドラインの遵守は、インターネット取引を行う以上、必要なことであることは申し上げるまでもありません。

今回は、ウェブ取引に関するルールの中でも肝となる「旅行のウェブ取引に関するガイドライン」とe-TBTTマーク制度について紹介いたします。

旅行のウェブ取引に関するガイドラインとは

「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」(通達・平成19年12月17日付国総観事業第289号)に基づき、JATAとANTAが定めたガイドラインが「旅行のウェブ取引に関するガイドライン」(平成26年7月改訂)です。そこにはウェブサイトで取引

をする際のルールが記述されていますがその概要は次のとおりです。

- ① ウェブサイト上で取引をする営業所(取扱営業所)は旅行業の登録を受けた営業所であること。
- ② 広告は旅行業法令等及びそれに基づく通達に規定された必要な事項を表示すること。
- ③ 取引条件説明書面は、旅行業法令や旅行業約款に基づき必要な事項を記載したものであること。
- ④ 取引条件説明書面・契約書面を電磁的に交付する場合は、そのことについて承諾を得るための措置が講じられていること。また、これらの書面を旅行者が印刷又は保存したことを確認する仕様となっていること。
- ⑤ 旅行契約の成立前に旅行者が入力内容を確認できるページを設けること。
- ⑥ 旅行取引に関する苦情相談窓口を設置し、電話番号・受付時間等を表示してあること。
- ⑦ 情報のセキュリティ対策(SSLによる暗号化などの対策)が講じられていること。
- ⑧ 個人情報に関し機密保持、管理の措置がとられていること。

等々と色々ありますが、とりわけ④については、対面販売等で行われる取引と異なりウェブサイト上で取引をする場合には、取引条件説明書面及び契約書面をウェブサイトで電磁的方法により交付することができ、この場合には、これらの書面を「電磁的方法により交付すること」について旅行者の承諾を得るとともにウェブページ上に設けたチェックボックス等により、旅行者が印刷又は保存したことを確認する仕様になっています(標準旅行業約款募集型企画旅行契約の部第

11条第1項)。時折、取引条件説明書面の記載内容を保存・確認する機能もなく、「ウェブサイトへの表示をもって、取引条件説明書面を交付したものといたします。」としているウェブサイトを見かけますが、これでは十分とは言えません。(ウェブ取引における書面の交付については、法務の窓口第33回(本誌2015年7月号掲載)で詳しくご説明しています。)

また、⑤については、旅行者による契約内容の誤入力等による申込操作防止のため、旅行者が入力内容を確認するページを設け、入力内容を確認した旨のボタンをクリックするなどの方法で旅行者が了承した場合に限り、契約又は予約が成立するものでなければなりません。

更に、⑧の個人情報の取扱いに関し、取引に利用するサーバーなどのセキュリティ対策(不正アクセス対策等)や、旅行者が旅行者自身の旅行申込状況等を確認できるようにしている場合は、パスワード等により他人がアクセスできないよう措置する等、アクセス管理が必要です。

e-TBTTマーク

e-TBTTマークは、前述の要件を全て満たした旅行会社のウェブサイトに対して交付されます。このマークの使用期間は2年間(7月1日から翌々年6月末まで)。継続使用には更新申請が必要。新規使用の場合、毎年3月に定例の受付を行っています。)で、使用料は1万円/年となっています。

なかなか「バードルが高い」とも思われているようですが、このマークの交付を受けているか否かにかかわらず、この機会に自社のウェブサイトをお客様目線で見直してみたいかがでしょう。(杉原)