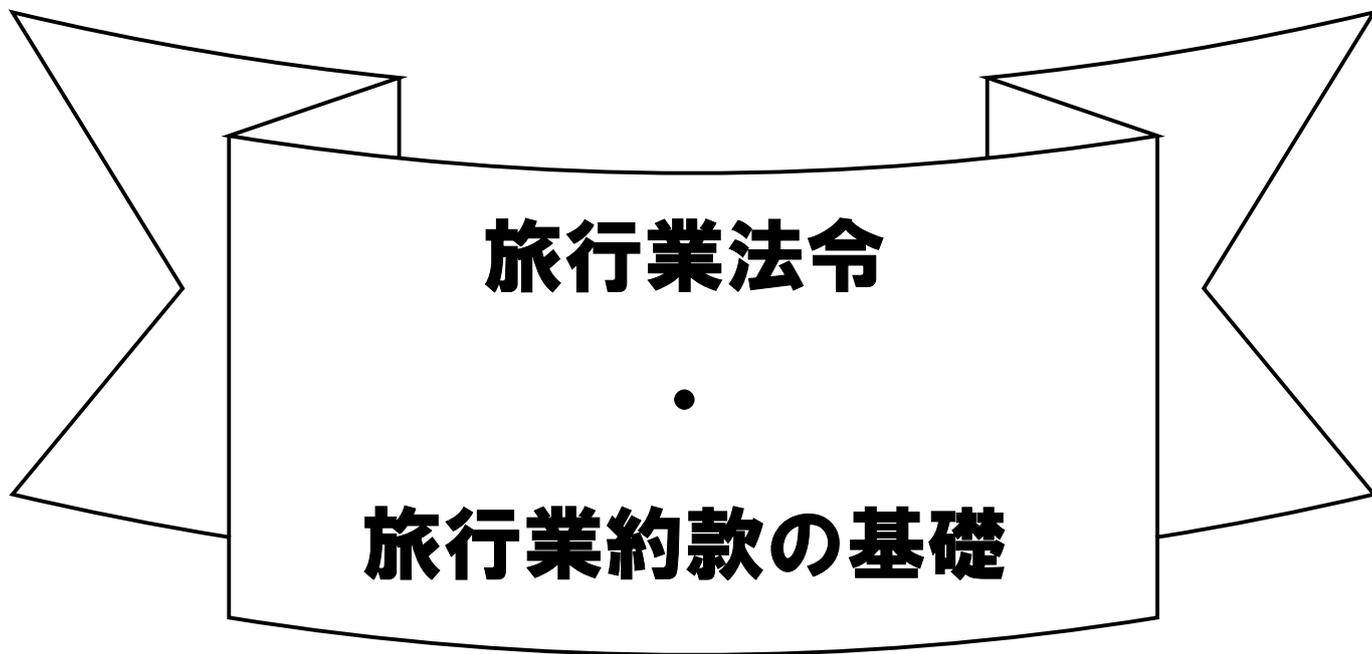


# 令和 6 年度 新入社員基礎研修



2024 年 4 月

一般社団法人 日本旅行業協会  
研修・試験部

(禁無断転載)

# 目次

はじめに	1
------	---

## 第1部 旅行業法令について

1. 法律とは	2
2. 私たちを取り巻く法律	2
3. 私たちと法律の関係	3
4. 「契約」に関する民法の規定	3
5. 「契約の成立」に関する民法の規定	4
6. 旅行サービスの特性と旅行業法の制定について	4
7. 旅行業法について	
(1) 旅行業法の概要	5
(2) 登録制度等の概要	6
8. 旅行業等に関連する法律について	
(1) 消費者契約法のポイント	7
(2) 個人情報保護に関する法律のポイント	9
(3) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律のポイント	11
(4) 不当景品及び不当表示防止法のポイント	12
(5) 旅館業法のポイント	14
(6) 住宅宿泊事業法のポイント	15
(7) 温泉法のポイント	16

## 第2部 旅行業約款について

1. はじめに	18
(1) 約款の意義	18
(2) 定型約款について	18
(3) 旅行業約款について	18
(4) 約款の問題点	18
(5) 標準旅行業約款について	19
(6) 標準旅行業約款の構成	19
(7) 個別認可約款について	20
(8) 旅行業等を取りまく約款	21
2. 標準旅行業約款（募集型企画旅行契約の部、受注型企画旅行契約の部）のポイント	22
3. 標準旅行業約款（手配旅行契約の部）のポイント	26
4. 旅行契約に関する旅行業法・旅行業約款の規定（まとめ）	27

### 第3部 苦情対応とコンプライアンスについて

1. (一社) 日本旅行業協会に寄せられた、消費者からの苦情・相談	28
(1) 旅行会社とのトラブル	28
(2) サービス提供機関とのトラブル	28
(3) 旅行者に起因するトラブル	28
(4) その他	28
2. 苦情とは	28
3. 苦情対応の重要性	28
4. 苦情対応について	
(1) 苦情対応の流れと留意点	29
(2) 苦情対応の基本	30
(3) 悪質クレーマー、不当要求等に対応する場合のポイント	31
5. コンプライアンスについて	34

## はじめに

### 「旅行業法」、「旅行業約款」について

人は「旅」をすることによって、日常の生活から離れて、いろいろな場所へ移動し、そこで普段見られないものを“見て”、好きなものを“食べて”、いろいろな“体験”をすること等により、活力の向上などに役立ててきました。「旅」は私たちの生活に、なくてはならないものの一つと言えますでしょう。

「知らない所へ行ってみたい」、「夢にまで見た景色をこの目で見たい」、「一度食べてみたかったものを食べたい」など、人々が抱いている夢や希望を“旅行”のなかで叶えるお手伝いをするビジネスが「旅行業」ではないでしょうか。

旅行を構成する上での重要な要素である運送機関、宿泊施設、観光施設、食事施設などを、プロフェッショナルとしての知識を持って組合せてパッケージツアーを造成する、お客様の提案に基づいて団体旅行を企画する、あるいは、お客様の依頼に基づいて運送機関、宿泊施設等を手配することを引受けるのが、私たち旅行業に働く者に求められることなのです。

しかしながら、旅行の構成要素である運送機関、宿泊施設、観光施設、食事施設などは、その殆どが他人の提供するサービスであり、旅行業者が自ら提供するものではありません。

したがって、旅行者がこれらのサービスの提供を安全・円滑・確実に受けことができるよう、旅行業者は、旅行業務を実施するに当たり、細心の注意を払う必要があります。そして、その際のルールを定めているのが「旅行業法」という法律なのです。

また、旅行という“形”のないものを取引するに当たっては、取引の相手方である旅行者に、あらかじめ契約の概要を定め示しておく必要があります。それが、「旅行業約款」と言われるものです。

旅行業に携わるすべての者が、「旅行業法」「旅行業約款」について正しく理解し、旅行者との旅行契約に当たり、旅行者の正当な権利・利益を害することがないようにしなければなりません。

本研修は、そのために必要な「旅行業法」「旅行業約款」についての基本的な知識を身につけていただき、実務に役立てていただくことを目的に実施するものです。

## 第1部 旅行業法令について

### 1. 法律とは

- ① 社会生活の秩序を維持するために、統治者や国家が定めて、人民に強制する規範・法。
- ② 憲法に基づいて国家の立法機関により制定される成文法

(「大辞林」第三版)

### 2. 私たちを取り巻く法律

(「※」の法律は、「8. 旅行業に関連する法律」でポイントを説明します。)

	法律の名称 (略称)	公布
1	日本国憲法	昭和 21 年 (1946 年)
2	民法	明治 29 年 (1896 年)
3	商法	明治 32 年 (1899 年)
4	刑法	明治 40 年 (1907 年)
5	民事訴訟法	平成 08 年 (1996 年)
6	刑事訴訟法	昭和 23 年 (1948 年)
7	私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律 (独占禁止法)	昭和 22 年 (1947 年)
8	食品衛生法	昭和 22 年 (1947 年)
9	温泉法 (※)	昭和 23 年 (1948 年)
10	旅館業法 (※)	昭和 23 年 (1948 年)
11	道路運送法	昭和 26 年 (1951 年)
12	下請代金支払遅延等防止法 (下請法)	昭和 31 年 (1956 年)
13	不当景品及び不当表示防止法 (景品表示法) (※)	昭和 37 年 (1962 年)
14	不正競争防止法	平成 05 年 (1993 年)
15	消費者契約法 (※)	平成 12 年 (2000 年)

	法律の名称（略称）	公布
16	個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）（※）	平成 15 年（2003 年）
17	障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（※） （障害者差別解消法）	平成 27 年（2015 年）
18	住宅宿泊事業法（民泊法）（※）	平成 29 年（2017 年）

### 3. 私たちと法律の関係

(1) 私たちは、日常生活を営む上で、いろいろな法律に守られ（※注1：保護）、規制されている（※注2：義務・禁止）。

（※注1：保護）＝例＝

（未成年の法律行為）

民法第5条 未成年が法律行為をするには、その法定代理人の同意を得なければならない。（以下「略」。）

2 前項の規定に反する法律行為は、取り消すことができる。

（※注2：義務・禁止）＝例＝

（基本原則）

民法第1条 私権は、公共の福祉に適合しなければならない。

2 権利の行使及び義務の履行は、信義に従い誠実に行わなければならない。

3 権利の濫用は、これを許さない。

(2) 私たちが、事業者とのあいだで様々な契約を締結しようとするとき、契約相手である事業者には、その事業に特有の問題があり、一般法では対応が難しいことがある。

### 4. 「契約」に関する民法の規定

（契約の締結及び内容の自由）

民法第521条 何人も、法令に特別の定めがある場合を除き、契約をするかどうかを自由に決定することができる。

2 契約の当事者は、法令の制限内において、契約の内容を自由に決定することが出来る。

## 5. 「契約の成立」に関する民法の規定

(契約の成立と方式)

民法第 522 条 契約は、契約の内容を示してその締結を申し入れる意思表示（以下「申込み」という。）に対して相手方が承諾をしたときに成立する。

2 契約の成立には、法令に特別の定めがある場合を除き、書類の作成その他の方式を具備することを要しない。

## 6. 旅行サービスの特性と旅行業法の制定について

旅行業者が取り扱う旅行商品（パッケージツアー、団体旅行、手配旅行等）を構成する、運送、宿泊、観光、食事等の“旅行サービス”は、旅行者が事前に手に取って見ることはできません。

なぜなら、それらは殆ど他人が提供するサービスであり、加えて、天候や景観、生き物といった自然なども旅行商品の構成要素に含まれます。

旅行が“体験型消費”の代表であると言われる所以です。

したがって、旅行者は、旅行契約においては、通常の売買契約とは異なり、対価である旅行代金と引換えに「物」を受け取ることができません。

さらに、旅行契約は、契約の締結の成立後であって旅行開始前に、旅行者が旅行代金の全額を旅行業者に支払う事を条件とした契約なのです。

特に、パッケージツアーにおいては、旅行者は旅行業者からあらかじめ広告、パンフレット、WEBなどで示された旅行条件を承諾するか否かの選択肢を有しているのみであり、そのような契約においては、旅行者が一方的に不利益を被るおそれがあります。

旅行商品は、上述したような特性を持っていることから、旅行業者と旅行契約の締結に関して、旅行者の権利及び利益が損なわれることがないように、旅行業者等が「してはいけないこと」「しなければならないこと」を規定する法律として、昭和 27 年に制定されたのが「旅行業法」です。

## 7. 旅行業法について

### (1) 旅行業法 (昭和27年7月18日法律第239号) の概要

規制内容等	規制対象	旅行業 (者) 【第1種、第2種、第3種、地域限定】	旅行者代理業 (者)	旅行サービス手配業 (者)
第1章	(目的) 第1条 (定義) 第2条	旅行業務に関する取引の公正の維持、旅行の安全の確保、旅行者の利便の増進 ・報酬を得て、企画旅行・手配旅行等の旅行業務に関する行為を、登録業務範囲内で行う事業	・報酬を得て、所属旅行者のために、代理して旅行者と旅行業務に関する契約を締結する行為を行う事業	・報酬を得て、旅行者のために、日本国内の旅行サービスの手配に関する行為を行う事業
第2章	(登録) 第3条～第6条の4 旅行サービス手配業 第23条～第27条 (営業保証金の供託等) 第7条～第10条 (取引準則) 第11条の2～第14条の3 旅行サービス手配業 第28条～第34条	第1節 ・登録義務 第1種 (観光庁長官) 第2種・第3種・地域限定 (都道府県知事) ・登録の有効期間：登録の日から5年間 ・営業保証金供託 (弁済業務保証金分担金納付) 義務 ・旅行業務取扱管理者の選任義務、料金揭示義務 ・旅行業約款揭示又は閲覧措置義務 ・取引条件説明・書面交付義務 ・適正広告実施義務 ・誇大広告の禁止 ・旅程管理実施義務 ・禁止行為 ・法の目的を達成するため、旅行業協会は苦情の解決、研修、調査、指導、調査・研究・広報などを適正かつ確実に実施しなければならない。	第2節 ・登録義務 (都道府県知事) ・登録の有効期間：規定なし ・規定なし ・旅行業務取扱管理者の選任義務 ・料金揭示義務 ・旅行業約款揭示又は閲覧措置義務 ・取引条件説明・書面交付義務 ・適正広告実施義務 ・誇大広告の禁止 ・禁止行為	第2節 ・登録義務 (都道府県知事) ・登録の有効期間：規定なし ・規定なし ・旅行サービス手配業務取扱管理者の選任義務 ・書面交付義務 ・禁止行為
第3章	(旅行業協会) 第41条～第63条			
第4章	(雑則) 第67条関係 第71条関係	・都道府県が処理する事務 ・法令違反行為を行った者の氏名等の公表		
第5章	(罰則) 第74条～第83条	・法令違反行為に対し、20万円以下の過料から100万円以下の罰金若しくは1年以下の懲役又はこれの併科		

(2) 登録制度等の概要

	登録行政庁 (申請先)	業務範囲								営業保証金等 (単位: 万円)				登録の有効 期間	
		企画旅行契約				手配旅行契約		旅行相談 契約	渡航手続 代行契約	受託契約に よる他社の 募集型企画 旅行の代売	営業 保証金 (注)	弁済業務 保証金 分担金 (注)	基準 資産額		
		募集型		受注型		海外	国内								海外
		海外	国内	海外	国内										
第1種旅行業	観光庁長官	○	○	○	○	○	○	○	○	○	7000	1400	3000	5年	
第2種旅行業	都道府県知事	×	○	○	○	○	○	○	○	○	1100	220	700	5年	
第3種旅行業	都道府県知事	×	△ (※)	○	○	○	○	○	○	○	300	60	300	5年	
地域限定旅行業	都道府県知事	×	△ (※)	×	△ (※)	×	△ (※)	×	○	○	★100 (15)	★20 (3)	100	5年	
旅行者代理業	都道府県知事	所属旅行者を代理する業務に限定								×	所属旅行者を代理する業務に限定		不要	不要	—

(注) 金額は、前事業年度における旅行業務に関する旅行者との取引額が2億円未満の場合

★地域限定旅行業は、取引の額が5000万円未満の場合、取引の額が400万円未満の場合は( )内の額

第1種旅行業については、海外の募集型企画旅行の取扱いが8億円以上の場合、取扱額に応じて別表第2の額を加えた額

(※) 業務範囲は拠点区域内。ただし、最寄りの交通拠点を発着地点とすることができる。

《参考1》旅行業及び旅行者代理業の登録件数 (2023年4月1日現在) 【総数】: 9,958

・第1種旅行業 627 ・第2種旅行業 3,054 ・第3種旅行業 5,143 ・地域限定旅行業 623 ・旅行者代理業 511

《参考2》旅行サービス手配業の登録件数 (2023年4月1日現在) : 2,134

## 8. 旅行業等に関連する法律について

### (1) 消費者契約法（平成12年法律第6号）のポイント

#### ■ 目的（第1条）

事業者の一定の行為により消費者が誤認し、困惑した場合について契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消権を与え、事業者の損害賠償の責任を免除する条項、消費者の利益を不当に害する条項の全部又は一部を無効とすること等によって消費者利益の擁護を図る。

#### ■ 取消権（第4条関係） 不当な勧誘により締結させられた契約は、後から取り消すことができる。

1. 不実告知（嘘を言われた）
2. 不利益事実の不告知（不利になることを言われなかった）
3. 断定的判断の提供（必ず値上がりすると言われた等）
4. 過量契約（通常の量を著しく超える物の購入を勧誘された）
5. 不退去（お願ひしても帰ってくれない）
6. 退去妨害（帰りたいのに帰してくれない）
7. 就職セミナー商法（不安をあおる告知）
8. デート商法等（好意の感情の不当な利用）
9. 高齢者等が不安をあおられる（判断力の低下の不当な利用）
10. 契約前なのに強引に代金を請求される等（契約締結前に債務の内容を実施等）

#### ■ 無効（第8条～第10条関係） 消費者の利益を不当に害する契約条項は、無効となる。

- ① 事業者は責任を負わないとする条項（第8条関係）
  - ・ 損害賠償責任の全部を免除する条項や、事業者の故意又は過失による場合に損害賠償責任の一部を免除する条項は無効。

- ② 消費者の解除権を放棄させる条項（第 8 条の 2 関係）
    - ・ 消費者はどんな理由でもキャンセルできないとする条項は無効。
  - ③ 成年後見人制度を利用すると契約が解除されてしまう条項（第 8 条の 3 関係）
  - ④ 消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等は無効となる。（第 9 条関係）
    - ・ 事業者が生じる平均的な損害の額を超える場合は、当該超える部分について無効。
  - ⑤ 諸費者の利益を一方的に害する条項は無効となる。（第 10 条関係）
- **事業者及び消費者の努力義務（第 3 条関係）**
- ① 事業者の努力義務（第 3 条第 1 項）
    - ・ 契約条項を定めるに当たって、その解釈について疑義が生じない明確で平易なものになるように配慮すること。
    - ・ 勧誘に際し、契約の目的物の性質に応じ、個々の消費者の知識、経験を考慮した上で、必要な情報を提供すること。
  - ② 消費者の努力義務（第 3 条第 2 項）
    - ・ 消費者契約を締結するに際し、事業者から提供された情報を活用し、消費者契約の内容について理解すること。

## (2) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号 略称：個人情報保護法）のポイント

※法の全文については、e-GOV（法令検索）にアクセスするなどして確認してください。

### ■ 目的（第1条）

個人情報の適正かつ効果的な活用が新たな産業の創出並びに活力ある経済社会及び豊かな国民生活の実現に資するものであることその他の個人情報の有効性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護することを目的とする。

### ■ 個人情報取扱事業者及び個人関連情報取扱事業者の義務（第17条～第40条）

- ① 利用目的の特定（第17条）
  - ・ 個人情報を取り扱うに当たっては、その利用目的をできる限り特定しなければならない。
- ② 利用目的による制限（第18条関係）
  - ・ あらかじめ本人の同意を得ないで、第17条の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない。
- ③ 不適正な利用の禁止（第19条関係）
  - ・ 違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがある方法により個人情報を利用してはならない。
- ④ 適正な取得（第20条関係）
  - ・ 偽りその他の不正の手段により個人情報を取得してはならない。（第1項）
  - ・ 法令に基づく場合等を除き、あらかじめ本人の同意を得ないで、要配慮個人情報を取得してはならない。（第2項関係）
- ⑤ 取得に際しての利用目的の通知等（第21条関係）
  - ・ 個人情報を取得した場合は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない。
- ⑥ 安全管理措置（第23条）
  - ・ 取り扱う個人データの漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

⑦ 従業者の監督（第24条）

- ・従業者に個人データを取り扱わせるに当たっては、当該個人データの安全管理が図られるよう、当該従業者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

⑧ 委託先の監督（第25条関係）

- ・委託を受けた者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

⑨ 漏えい等の報告等（第26条関係）

- ・取り扱う個人データの漏えい、滅失、毀損等が生じたときは、法で定める場合を除き、その旨を個人情報保護委員会に報告しなければならない。

⑩ 第三者提供の制限（第27条関係）

- ・法令に基づく場合等一定の条件に合致する場合を除き、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。

⑪ 外国にある第三者への提供の制限（第28条関係）

- ・法で定める場合を除き、外国にある第三者に個人データを提供する場合には、あらかじめ外国にある第三者への提供を認める旨の本人の同意を得なければならない。

⑫ 個人情報取扱事業者による苦情の処理（第40条関係）

- ・個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない。

■ 罰則（第171条～第180条）

- ・10万円以下の過料から2年以下の懲役

個人情報の取扱いについては、「JATA・ANTA 個人情報取扱ガイドライン解説・表示例（第三改訂版）」及び「一部改訂（2022年8月1日付 3.1）」を参照すること。

### (3) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（略称：「障害者差別解消法」平成25年法律第65号）のポイント

※法の全文については、e-GOV（法令検索）にアクセスするなどして確認してください。

- **目的（第1条）**
  - ・ 障害を理由とする差別の解消の推進により、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格を尊重しながら共生する社会の実現に資すること。
- **定義（第2条関係）**
  - ・ 社会的障壁とは、障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のもの（第2項）
- **社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備（第5条）**
  - ・ 行政機関及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。
- **事業者における障害を理由とする差別の禁止（第8条）**
  - ・ 事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。（第1項）
  - ・ 事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じ、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮をしなければならない。（第2項）
- **罰則（第25条～第26条関係）**
  - ・ 20万円以下の過料～一年以下の懲役

(4) 不当景品及び不当表示防止法（略称：「景品表示法」）（昭和37年法律第134号）のポイント

【出典：消費者庁ホームページ】

※法の全文については、e-GOV（法令検索）にアクセスするなどして確認してください。

■ 目的（第1条）

商品及び役務の取引に関連する不当な景品類及び表示による顧客の誘引防止のため、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれのある行為を制限・禁止し、一般消費者の利益を保護すること。

■ 不当な表示の禁止（第5条関係）

- ◇優良誤認
- 商品又は役務の品質、規格その他の内容についての不当表示（第5条第1項第1号）
  - 不実証広告規制（第8条第3項）  
事業者が合理的な根拠を示す資料を提出しない場合には、当該表示は有料誤認表示と推定される。

- ◇有利誤認
- 商品又は役務の価格その他の取引条件についての不当表示（第5条第1項第2号）

- ◇誤認されるおそれのある表示
- 商品又は役務の取引に関する事項について一般消費者に誤認されるおそれがあると認められ内閣総理大臣が指定する表示（第5条第1項第3号）

・第5条第1項第3号の指定告示

- ① 無果汁の清涼飲料水等についての表示
- ② 商品の原産国に関する不当な表示
- ③ 消費者信用の融資費用に関する不当な表示
- ④ 不動産のおとり広告に関する表示
- ⑤ おとり広告に関する表示
- ⑥ 有料老人ホームに関する不当な表示

■ 景品類の制限及び禁止（第4条）

総付制限告示（昭和52年告示第5号）

- 総付景品  
商品の購入者にもれなく提供する景品類

取引価額	景品類の最高額
1,000円未満	200円
1,000円以上	取引価額の20%

懸賞制限告示（昭和52年告示第3号）

- 一般懸賞  
商品の購入者に対し、くじなどの偶然性、特定行為の優劣によって提供する景品類

取引価額	景品類限度額（①、②両方の限度内）	
	① 最高額	② 総額
5,000円未満	取引価額の20倍	懸賞に係る売上予定総額の2%
5,000円以上	10万円	

- 共同懸賞 一定区域の同業者や商店街が共同実施

景品類限度額（①、②両方の限度内）	
① 最高額	② 総額
取引価額にかかわらず30万円	懸賞に係る売上予定総額の3%

- カード合わせ 全面禁止

## ■ 事業者が講ずべき景品類の提供及び表示の管理上の措置について（第26条第2項）

事業者は、自己の供給する商品又は役務の取引について、景品類の提供又は表示により顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害することのないよう、景品類の価額の最高額、総額その他の景品類の提供に関する事項及び商品又は役務の品質、規格その他の内容に係る表示に関する事項を適正に管理するために必要な体制の整備その他の必要な措置を講じなければならない。

### ◇ 事業者が講ずべき表示等の管理上の措置に係る指針（平成26年11月14日内閣府告示第276号、改正：令和4年6月29日内閣府告示第74号）

- 1 景品表示法の考え方の周知・啓発
- 2 法令遵守の方針等の明確化
- 3 表示等に関する情報の確認
- 4 表示等に関する情報の共有
- 5 表示等を管理するための担当者等を定めること
- 6 表示等の根拠となる情報を事後的に確認するために必要な措置を採ること
- 7 不当な表示等が明らかになった場合における迅速かつ適切な対応

※1. 表示等の作成を他の事業者（アフィリエイトター等）に委ねる場合は、上記1～7について、他の事業者に対しても行うこと。

※2. 上記指針を受けて「JATA指針」が示されています。詳しくは、「旅行者等が講ずべき景品類の提供及び表示の管理上の措置」について  
で確認してください。 [https://www.jata-net.or.jp/wp/wp-content/uploads/2021/201\\_guidingprinciple.pdf](https://www.jata-net.or.jp/wp/wp-content/uploads/2021/201_guidingprinciple.pdf)

## ■ 課徴金制度（第8条「平成28年4月1日施行」）

不当な表示による顧客の誘引を防止するため、不当な表示を行った事業者に対する課徴金制度を導入するとともに、被害回復を促進する観点から返金による課徴金の減額等の措置を講ずる。

(5) 旅館業法（昭和23年法律第138号）のポイント

※法の全文については、e-GOV（法令検索）にアクセスするなどして確認してください。

- 目的： 旅館業の業務の適正な運営の確保による旅館業の健全な発達、旅館業の分野における利用者の需要の高度化及び多様化に対応したサービスの提供の促進による公衆衛生及び国民生活の向上への寄与（第1条）

(規制内容等)

規制内容	規制対象
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 許可（第3条関係）</li> </ul>	<p>旅館業者（旅館・ホテル営業、簡易宿泊業者、下宿業者）（第2条関係）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 旅館・ホテル営業、簡易宿泊営業、下宿営業を営もうとする者は、都道府県知事（保健所を設置する市又は特別区にあっては、市長又は区長。）の許可が必要。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 営業者の義務（第4条・第6条関係）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 旅館業の施設について、都道府県知事が条例で定めた、換気、採光、照明、防湿及び清潔その他宿泊者の衛生に必要な措置（※）を講じること。（第4条第1項）                      ※措置の基準については、都道府県が条例でこれを定める。</li> <li>・ 宿泊者名簿の完備（第6条第1項関係）</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 宿泊の拒否（第5条関係）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 営業者は、宿泊しようとする者が、特定感染症の患者等であるとき、賭博、その他の違法行為又は風紀を乱す行為をすおそれがあると認められるとき、営業者に対し、その実施に伴う負担が過重であつて他の宿泊者に対するサービスの提供を著しく阻害するおそれのある要求として厚生労働省令で定めるものを繰り返したとき、宿泊施設に余裕がないときその他都道府県知事が条例で定める事由があるとき以外は宿泊を拒んではならない。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 罰則（第10条～第13条関係）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 拘留又は科料～6ヶ月以下の懲役（無許可営業については、6ヶ月以下の懲役若しくは100万円以下の罰金刑又はこれの併科）。</li> </ul>

(6) 住宅宿泊事業法（通称：「民泊新法」、平成29年法律第65号）の概要 平成30年6月15日施行

※法の全文については、e-GOV（法令検索）にアクセスするなどして確認してください。

- 目的： 国内外の観光旅客の来訪及び滞在の促進、国民生活の安定向上及び国民経済の発展への寄与（第1条）  
（規制内容等）

規制対象 規制内容等	住宅宿泊事業（者）	住宅宿泊管理業（者）	住宅宿泊仲介業（者）
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 定義（第2条関係）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 宿泊料を受けて住宅に人を宿泊させる事業であって、年間の宿泊日数が180日以内のものをいう。 （第3項・4項）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 住宅宿泊事業者から委託を受けて、報酬を得て、届出住宅の維持保全に関する業務を行なう事業をいう。 （第5項～7項）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 旅行者以外の者が報酬を得て宿泊者、住宅宿泊事業者の双方を代理・媒介・取次ぎする行為を行なう事業をいう。 （第8項～10項）</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 届出、登録等（第3条 第22条 第46条）</li> <li>■ 業務等（第5条～第14条） （第29条～第40条） （第53条～第60条）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 都道府県知事に届出をしなければ、住宅宿泊事業を営むことができない。 （第3条）</li> <li>・ 宿泊者の衛生の確保（第5条）</li> <li>・ 宿泊者の安全の確保（第6条）</li> <li>・ 外国人観光客である宿泊者の快適性及び利便性の確保（第7条）</li> <li>・ 宿泊者名簿の備付け等（第8条）</li> <li>・ 周辺地域の生活環境への悪影響の防止に關し必要な事項の説明（第9条）</li> <li>・ 苦情等への対応（第10条）</li> <li>・ 住宅宿泊管理業務の委託（第11条）</li> <li>・ 標識の掲示（第13条）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国土交通大臣の登録を受けなければならぬ。 （第22条）</li> <li>・ 信義・誠実に則った業務の遂行（第29条）</li> <li>・ 信義貸しの禁止（第30条）</li> <li>・ 誇大広告の禁止（第31条）</li> <li>・ 不当な勧誘等の禁止（第32条）</li> <li>・ 委託者に対する契約締結前及び締結後の書面の交付（第33条・第34条）</li> <li>・ 住宅管理業務の再委託の禁止（第35条）</li> <li>・ 第5条から第10条までの業務（第36条）</li> <li>・ 証明書の携帯等（第37条）</li> <li>・ 標識の掲示（第39条）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 観光庁長官の登録を受けた者は旅行業の登録を受けなくとも、住宅宿泊仲介業を営むことができる。 （第46条）</li> <li>・ 信義・誠実に則った業務の遂行（第53条）</li> <li>・ 信義貸しの禁止（第54条）</li> <li>・ 住宅宿泊仲介業約款の届出又は標準住宅宿泊仲介業約款と同一のものを定めて公示（第55条）</li> <li>・ 住宅宿泊仲介業務に関する料金の公示等（第56条）</li> <li>・ 不当な勧誘等の禁止（第57条）</li> <li>・ 違法行為のあっせん等の禁止（第58条）</li> <li>・ 住宅宿泊仲介契約の締結前の書面の交付（第59条）</li> <li>・ 標識の掲示（第60条）</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 罰則（第72条～第79条）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 虚偽の届出⇒6月以下の懲役若しくは100万円以下の罰金又はこれの併科 （第73条（1））</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 無登録営業⇒1年以下の懲役若しくは100万円以下の罰金又はこれの併科 （第72条（1））</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 不正の手段により登録を受けた者⇒100万円以下の罰金又はこれの併科 （第73条（2））</li> </ul>

## (7) 温泉法 (昭和 23 年法律第 125 号) のポイント

※法の全文については、e-GOV (法令検索) にアクセスするなどして確認してください。

- **目的 (第 1 条)**
    - ・ 温泉の保護、温泉の採取等に伴い発生する可燃性天然ガスの災害防止、及び温泉の適正利用による公共の福祉の増進
  - **温泉の定義 (第 2 条第 1 項)**
    - ・ 地中からゆうり出する摂氏 25 度 C 以上の温水又は一定の物質を一定量有するもの
  - **温泉の利用の許可 (第 15 条関係)**
    - ・ 温泉を公共の浴用又は飲用に供しようとする者は、環境省令で定めるところにより、都道府県知事に申請してその許可を受けなければならない。
  - **温泉の成分等の揭示 (第 18 条関係)**
    - ・ 温泉の成分、禁忌症、入浴又は飲用上の注意事項の揭示義務 (第 1 項)
    - ・ 政令で定める期間ごとに温泉成分分析を受け、揭示内容の変更義務 (第 3 項)
- 政令第 1 条 温泉法第 18 条第 3 項の政令で定める期間は、前回の温泉成分分析を受けた日から 10 年以内とする。  
(改正法：平成 19 年法律第 31 号／施行：平成 19 年 10 月 20 日)
- **罰則 (第 37 条～第 43 条関係)**
    - ・ 10 万円以下の過料～1 年以下の懲役

◇ 温泉表示に関する景品表示法上の考え方（平成 15 年 7 月 31 日 公正取引委員会）

- ① 源泉に加水、加温、循環ろ過等を行っているにもかかわらず、パンフレット等において「源泉 100%」、「天然温泉 100%」など、源泉をそのまま利用しているような強調表示を行うことは、消費者の誤認を招くおそれがある。
- ② 「天然温泉」との表示を行う場合には、あわせて、源泉への加水、加温、循環ろ過装置の使用の有無に関する情報提供の必要がある。
- ③ パンフレット等において、療養泉としての適応症表示（効能についての表示）を行う場合で、その表示がゆう出口における源泉を基準に判断したものである場合は、浴槽内の湯についての適応症であるとの諸費者の誤解を招かないよう、その旨を明瞭に表示する必要がある。
- ④ パンフレット等において、浴槽内の湯について、療養泉としての適応症表示を行う場合には、消費者が実際に利用する浴槽内の湯が療養泉としての基準値を維持していることを確認した上で表示する必要がある。

## 第2部 旅行業約款について

### 1. はじめに

#### (1) 約款の意義

民法では、何人も、法令に特別の定めがある場合を除き、契約をするかどうかを自由に決めることができ、契約の内容についても当事者が法令の制限内において、自由に決定することができる（契約の締結及び内容の自由「民法第520条」）と規定している。

しかし、今日のように社会が複雑化し大量取引が多くなるにしたがい、個々の取引において契約内容について当事者が自由に交渉していたのでは対応しきれない。そこで、事業者側があらかじめ契約文言を作成し、その契約条項を不特定多数の取引の相手方に対し適用して契約をする。この契約条項が「約款」と呼ばれるものである。

現在では、このような約款は取引が定型化・大量化している運送契約、銀行・保険取引等様々な分野で広く利用されている。

#### (2) 定型約款について

民法では、定型取引（ある特定の者が不特定多数の者を相手方として行う取引であって、その内容の全部又は一部が画一的であることがその双方にとって合理的なものをいう。）を行う者であって、あらかじめ定型約款（定型取引において、契約の内容とすることを目的としてその特定の者により準備された条項の総体をいう。）を契約の内容とする旨を相手方に表示していたときは、定型約款の個別の条項についても合意をしたものとみなす（定型約款の合意「民法第548条の2」）と規定している。

#### (3) 旅行業約款について

旅行業法では、旅行業者等は旅行業約款（旅行業者代理業者にあつては所属旅行業者の旅行業約款、法第14条の2第1項又は第2項の規定により他の旅行業者を代理して募集型企画旅行契約を締結することができる者にあつては当該他の旅行業者の旅行業約款）をその営業所において、旅行者に見やすいように掲示し、又は旅行者が閲覧することができるように備え置かなければならない（法第12条の2第3項）と規定している。

つまり、旅行業者等が上記のように措置することにより、実際に旅行業務について旅行者と契約を締結するときは、旅行者がすでに旅行業約款を見て、その個別の条項についても合意したものとみなすことができるのである。

#### (4) 約款の問題点

約款は、事業者側が作成するため、その内容がどうしても事業者側に有利になりがちであり、又事業者側が取引上発生する各種の紛争を念頭に置きながら作成するため、法律用語が多用されるなど、その表現が一般消費者にとって分かりにくいものになっているという問題点を内在している。

## (5) 標準旅行業約款について

約款には上述したような問題点が内在するため、時には一般消費者に不利益を招くことも考えられる。そこで、旅行業法を共管する観光庁長官と消費者庁長官が標準旅行業約款を定めて公示した場合、旅行業者が標準旅行業約款と同一の旅行業約款を定めたときは、個別の認可を受ける義務を免除している。

標準旅行業約款は国が定めたもので、その内容は法の趣旨を反映した適正なものであり、旅行業者がこれと同じものを定めることにより、約款の公正さを担保し、もって取引の公正を維持し、旅行者の保護を図っている。

## (6) 標準旅行業約款の構成

標準旅行業約款は、以下のように5つの契約の部と1つの規程から成っている。

### ① 募集型企画旅行契約の部

いわゆるパッケージツアー（ダイナミックパッケージ、ミステリーツアーを含む。）を旅行者と契約するときに適用となる約款。

### ② 受注型企画旅行契約の部

一般団体、教育旅行団体、招待旅行、MICE など、いわゆるオーガナイザーからの依頼による旅行を契約するときに適用となる約款。

### 【別紙】 特別補償規程

企画旅行契約（募集型企画旅行契約の部及び受注型企画旅行契約の部）に適用される規程で、旅行業者の責任の有無を問わず、旅行者が企画旅行参加中にその生命、身体又は手荷物の上に被った一定の損害について、あらかじめ定める額の補償金及び見舞金を支払うことを内容とする規程。

### ③ 手配旅行契約の部

旅行者の委託により、旅行者のために代理、媒介、又は取次ぎ等による旅行サービスの手配をすることを引受ける契約に適用となる約款。

### ④ 渡航手続代行契約の部

旅行者の委託により、旅券、査証等の取得のための代行手続等についての契約に適用となる約款。

### ⑤ 旅行相談契約の部

旅行者の委託により、旅行者のために旅行計画の作成、種々の助言や情報提供を行うことを内容とする契約に適用となる約款。

## (7) 個別認可約款について

標準旅行業約款では対応できない契約条件について、個別に認可申請を行うことによって対応可能な契約条件とすることができるもの

(個別認可約款の概要：令和3年4月1日現在)

適用旅行契約 個別約款名	募集型企画旅行	受注型企画旅行
1. 旅程保証約款	グレードアップされた宿泊機関への変更を、変更補償金の支払い対象とはしないこととする約款。	同左
2. 募集型ペックス約款	PEX 運賃 (LCC 運賃を含む。) の取消料・違約料を取消料として反映した約款。	
3. 国内募集型 IIT 約款	国内募集型企画旅行を対象として、新 IIT 運賃に対応した取消料を規定した約款。	
4. 受注型実額精算約款		旅行サービス提供機関が旅行業者に課す取消料、違約料、保証金の実額範囲内の額を取消料として収受できることとする約款。
5. 受注型 B to B 約款		事業者を契約の相手方とする受注型企画旅行契約について、事業者との合意(特約)により、標準旅行業約款の上限を超える取消料の設定が可能となる約款。
6. フライ&クルーズ約款	日程中に3泊以上のクルーズを含む海外旅行について、旅行開始前に旅行者が任意解除した場合、船での宿泊に応じ、クルーズの取消料の2分の1又は4分の1の率の範囲内で取消料を収受できることとする約款。	同左
7. ランドオンリー約款	航空会社のマイレージ特典を利用するなどして、往復の航空券については旅行者自らが手配し、旅行者の企画実施する旅行に、海外で参加し、かつ海外で当該旅行を終了するようなケースに適用できる約款。	同左
8. コンビニ約款	コンビニエンスストア等に設置された設備による申込みを受けて締結する募集型企画旅行契約に適用する約款。	

## (8) 旅行業等を取りまく約款

旅行業等を取りまく主な約款には以下のようなものがある。

- ① 鉄道関係（JR の場合）  
「旅客鉄道規則」
- ② 航空関係（日本航空の場合）  
「国際運送約款（旅客及び手荷物）」  
「国内運送約款」など
- ③ 旅客自動車関係  
「一般乗合旅客自動車運送事業標準運送約款」  
「一般貸切旅客自動車運送事業標準運送約款」
- ④ 宿泊関係  
「モデル宿泊約款」
- ⑤ 船舶関係  
「海上運送法第9条第3項の規定に基づく標準運送約款（フェリー）」  
(旅客運送の部、受託手荷物及び小荷物運送の部、自動車航送の部)

## 2. 標準旅行業約款（募集型企画旅行契約の部、受注型企画旅行契約の部）のポイント

（※逐条についてのポイントは記載していません、約款の全文については、別途確認すること。）

	募集型企画旅行契約の部	受注型企画旅行契約の部
第1章 (総則)	<p>第1条（適用範囲）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・約款の適用（約款に定めのない事項は他の法令による &lt;別紙-1 参照&gt;）</li> <li>・特約の優先（3条件） <ul style="list-style-type: none"> <li>①法令に反しない ②旅行者の不利にならない ③書面により結ぶ</li> </ul> </li> </ul> <p>第2条（定義）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・募集型企画旅行とは</li> <li>・国内旅行とは、海外旅行とは</li> <li>・通信契約とは</li> </ul> <p>第3条（旅行契約の内容）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・手配の完了と旅程管理を引受ける</li> </ul>	<p>第1条（適用範囲）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・同左</li> <li>・同左</li> </ul> <p>第2条（定義）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>受注型企画旅行とは</u></li> <li>・同左</li> <li>・同左</li> </ul> <p>第3条（旅行契約の内容）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・同左</li> </ul>
第2章 (契約の締結)	<p>第5条（契約の申込み）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申込書、申込金を添えて申し込む</li> <li>・特別な配慮を必要とする旨の申出に対する対応</li> </ul> <p>第6条（電話等による予約）</p> <p>第7条（契約締結の拒否）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・参加条件、応募予定数に達した場合</li> <li>・暴排条項等</li> </ul> <p>第8条（契約の成立時期）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当社の承諾と申込金の受理</li> <li>・通信契約の場合は、当社の承諾通知が旅行者に到達した時</li> </ul> <p>第9条（契約書面の交付）</p> <p>第10条（確定書面の交付）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一定の期日までに交付する。</li> </ul> <p>第11条（情報通信の技術を利用する方法）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あらかじめ旅行者の承諾を得ることが条件</li> </ul>	<p>第5条（企画書面の交付）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>旅行者からの依頼の内容に沿った企画書面を交付し、当該企画書面に「企画料金」の金額を明示することがある。</u></li> </ul> <p>第6条（契約の申込み）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・同左</li> <li>・同左</li> </ul> <p><u>規定なし</u></p> <p>第7条（契約締結の拒否）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>規定なし</u></li> <li>・同左</li> </ul> <p>第8条（契約の成立時期）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・同左</li> <li>・同左</li> </ul> <p>第9条（契約書面の交付）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>企画書面に企画料金を明示した場合は、契約書面において明示する。</u></li> </ul> <p>第10条（確定書面の交付）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・同左</li> </ul> <p>第11条（情報通信の技術を利用する方法）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・同左</li> </ul>

	募集型企画旅行契約の部	受注型企画旅行契約の部
第3章 (契約の変更)	<p>第13条(契約内容の変更) ※<u>原則できない。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当社が変更できる場合(3条件) <ul style="list-style-type: none"> <li>①当社の関与し得ない事由が生じること</li> <li>②旅行の安全・円滑な実施を図るためにやむを得ないとき</li> <li>③事前に(緊急を要する場合は変更後に)、因果関係を説明する</li> </ul> </li> </ul> <p>第14条(旅行代金の額の変更) ※<u>原則できない。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>変更できる場合(3条件) <ul style="list-style-type: none"> <li>①運送機関の運賃・料金が著しい経済情勢の変化等により、通常想定される程度を大幅に超えて増減される場合</li> <li>②第13条の規定による契約内容の変更に伴い旅行に要する費用が増減する場合、その範囲内で旅行代金を増減(ただし、オーバーブッキングによるものは、増加が出来ない)。</li> <li>③運送・宿泊機関等の利用人員毎の旅行代金を明示した場合で、旅行者の都合により利用人員が変更になった場合</li> </ul> </li> </ul>	<p>第13条(契約内容の変更)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>同左</li> </ul> <p>・<u>旅行者が変更を求めることができ、当社は可能な限り変更に応じる。</u></p> <p>第14条(旅行代金の額の変更)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>同左</li> </ul>
第4章 (契約の解除)	<p>第16条(旅行者の解除権)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>取消料&lt;別紙-2参照&gt;を支払えば、いつでも解除できる。</li> <li>取消料なしで解除できる場合 <ul style="list-style-type: none"> <li>①当社によって、重要な契約内容が変更されたとき &lt;別紙-7参照&gt;</li> <li>②その他</li> </ul> </li> </ul> <p>第17条(当社の解除権-旅行開始前の解除)</p> <p>理由を説明し解除することがある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当社があらかじめ明示した参加資格等の条件を満たしていないことが判明したとき(一定の期日までに旅行者に通知)</li> <li>最少催行人員に達しなかったとき</li> <li>その他、暴排条項等</li> </ul>	<p>第16条(旅行者の解除権)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>取消料&lt;別紙-3参照&gt;を支払えば、いつでも解除できる。</li> <li>取消料なしで解除できる場合 <ul style="list-style-type: none"> <li>①同左</li> <li>②同左</li> </ul> </li> </ul> <p>第17条(当社の解除権-旅行開始前の解除)</p> <p>理由を説明し解除することがある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><u>規定なし</u></li> <li><u>規定なし</u></li> <li>同左</li> </ul>

	募集型企画旅行契約の部	受注型企画旅行契約の部
第4章 (契約の解除)	<p>第18条(当社の解除権—旅行開始後の解除) 理由を説明し解除することがある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・旅行者が病気等で旅行の継続に耐えられないとき</li> <li>・暴排条項等</li> </ul> <p>第19条(旅行代金の払戻し)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一定のルールに基づき払戻しをする。</li> </ul>	<p>第18条(当社の解除権—旅行開始後の解除) 理由を説明し解除することがある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・同左</li> <li>・同左</li> </ul> <p>第19条(旅行代金の払戻し)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・同左</li> </ul>
第5章 (団体・グループ契約)	<p>第21条(団体・グループ契約)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・契約責任者との間で、団体グループに係る旅行業務についての取引を行う。</li> </ul> <p>第22条(契約責任者)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・契約責任者と団体・グループの構成者との間の債権、債務については、当社は責任を負わない。</li> </ul>	<p>第21条(団体・グループ契約)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・同左</li> </ul> <p>第22条(契約責任者)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・同左</li> </ul> <p><u>第23条(契約成立の特則)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>申込金なしでの契約を引受けることがあり、受注型企画旅行契約は、その旨を記載した書面を旅行者に交付した時に成立する。</u></li> </ul>
第6章 (旅程管理)	<p>第23条(旅程管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・契約内容を変更せざるを得ないときは、代替手配に当たり、契約内容の変更を最小限にとどめるよう努力をする。</li> </ul> <p>第24条(当社の指示)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・団体行動中、旅行者は当社の指示に従わなければならない。</li> </ul> <p>第25条(添乗員等の業務)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・募集型企画旅行に付随して当社が必要と認める業務の全部又は一部</li> <li>・従事時間帯は原則として8時から20時まで</li> </ul> <p>第26条(保護措置)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当社は、旅行者が疾病、傷害等により保護を要する状態にあると認めるときは必要な措置を講じることがある。</li> <li>・保護に要した費用は、旅行者の負担</li> </ul>	<p>第24条(旅程管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・同左</li> </ul> <p>第25条(当社の指示)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・同左</li> </ul> <p>第26条(添乗員等の業務)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>受注型企画旅行に付随して当社が必要と認める業務の全部又は一部</u></li> <li>・同左</li> </ul> <p>第27条(保護措置)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・同左</li> <li>・同左</li> </ul>

	募集型企画旅行契約の部	受注型企画旅行契約の部
第7章 (責任)	<p>第27条 (当社の責任)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当社又は手配代行者が故意又は過失により旅行者に損害を与えたときは、損害賠償の責に任ずる。(通知期限は2年以内)</li> <li>・手荷物に生じた損害についての通知期限は、国内旅行14日以内、海外旅行21日以内</li> </ul> <p>第28条 (特別補償)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・旅行者が、募集型企画旅行参加中に、事故により生命・身体又は手荷物の上に被った一定の損害(当社又は手配代行者による故意又は過失を問わない。)について、あらかじめ定める額の補償金及び見舞金を支払う。&lt;別紙-6参照&gt;</li> <li>・当社が別途の旅行代金を収受して実施する募集型企画旅行(いわゆるオプションツアー)は、主たる募集型企画旅行契約の内容の一部として取り扱う。</li> </ul> <p>第29条 (旅程保証)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オーバースタッキングによる契約内容の重要な変更について、旅行代金に一定の率を乗じた額以上の変更補償金を旅行者に支払う。&lt;別紙-7参照&gt;</li> <li>・変更補償金の上限は、旅行代金に15%以上の率を乗じた額を限度とし、変更補償金の額が1,000円未満の場合は支払わない。</li> </ul> <p>第30条 (旅行者の責任)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・旅行者の故意又は過失による当社の損害については、旅行者が損害賠償の責に任ずる。</li> <li>・旅行者は、当社から提供された情報を活用・理解するよう努力しなければならない。</li> <li>・旅行者は、旅行地において、パンフレット等に記載されたサービス内容と異なるサービスが提供されたと認識したときは、旅行地において速やかにその旨を申し出なければならない。</li> </ul>	<p>第28条 (当社の責任)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・同左</li> <li>・同左</li> </ul> <p>第29条 (特別補償)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・旅行者が、<u>受注型企画旅行</u>参加中に、事故により生命・身体又は手荷物の上に被った一定の損害(当社又は手配代行者による故意又は過失を問わない。)について、あらかじめ定める額の補償金及び見舞金を支払う。&lt;別紙-6参照&gt;</li> <li>・当社が別途の旅行代金を収受して実施する募集型企画旅行(いわゆるオプションツアー)は、<u>受注型企画旅行契約の内容の一部として取り扱う。</u></li> </ul> <p>第30条 (旅程保証)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・同左</li> <li>・同左</li> </ul> <p>第31条 (旅行者の責任)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・同左</li> <li>・同左</li> <li>・同左</li> </ul>

### 3. 標準旅行業約款（手配旅行契約の部）のポイント

#### 1 手配旅行契約とは

旅行者の委託により、旅行者のために代理、媒介、又は取次ぎをすることにより、旅行者が旅行サービスの提供を受けることができるように、手配することを引受ける契約をいう。

（第2条第1項）

#### 2 手配旅行契約の内容

<サービス提供機関>

<旅行者>

<旅行者>

旅行者に対して支払いを  
求めている、運賃・料金等  
旅行サービスの対価

① 20,000 円

代理・媒介・取次ぎ

① 20,000 円

※手配が旅行サービス手配業者（海外のランドオペレーターを含む）を介して行われた場合は、旅行サービス手配業者から提示された金額を、サービス提供機関が定めたサービスの対価の額に代えて旅行者に交付する書面に明示すること。（施行要領第一 4）

+

旅行業務取扱料金（手配料）

② 2,000 円

=

旅行代金

③ 22,000 円

#### 3 手配旅行契約の解除・変更

- (1) 取消料・違約料は、サービス提供機関が定めたものを、サービス提供機関に代わり、旅行者等が収受する。
- (2) 旅行者の都合による取消・変更の際、旅行者等が旅行者から収受するのは、旅行者等が定めた取消手続料金、変更手続手数料。

#### 4 旅行者の責任

故意又は過失により旅行者に損害を与えた場合の賠償責任

※ 旅程管理責任、保護義務、特別補償責任、旅程保証責任に関する規定はない。

4. 旅行契約に関する旅行業法・標準旅行業約款の規定（まとめ）

	旅行契約の種類 【標準旅行業約款】	旅行業者に対する法規制 【旅行業法による規定】	旅行者に対する責任・債務 【標準旅行業約款による規定】
1	募集型企画旅行契約	① 登録業務範囲内での実施 （1種、2種、3種、地域限定） ② 取引条件の説明・条件書面の交付 ③ 契約書面の交付 ④ 募集広告に関する規制・誇大広告の禁止 ⑤ 旅程管理の実施 ⑥ 受託契約の締結	ア 手配完了債務（選定責任） イ 旅程管理債務 ウ 安全配慮義務（※判例上）・保護義務 エ 特別補償責任 オ 旅程保証責任 カ 故意・過失による損害賠償責任（通知期限2年以内）
2	受注型企画旅行契約	① 登録業務範囲内での実施（地域限定） ② 取引条件の説明・条件書面の交付 ③ 契約書面の交付 ④ 誇大広告の禁止 ⑤ 旅程管理の実施	ア 手配完了債務（選定責任） イ 旅程管理債務 ウ 安全配慮義務（※判例上）・保護義務 エ 特別補償責任 オ 旅程保証責任 カ 故意・過失による損害賠償責任（通知期限2年以内）
3	手配旅行契約	① 登録業務範囲内での実施（地域限定） ② 取引条件の説明・条件書面の交付 ③ 契約書面の交付 ④ 誇大広告の禁止	ア 手配債務（善管義務） イ 故意・過失による損害賠償責任（通知期限2年以内）
4	渡航手続代行契約	① 取引条件の説明・条件書面の交付 ② 契約書面の交付 ③ 誇大広告の禁止	ア 守秘義務 イ 故意・過失による損害賠償責任（通知期限6月以内）
5	旅行相談契約	① 取引条件の説明・条件書面の交付 ② 誇大広告の禁止	ア 故意・過失による損害賠償責任（通知期限6月以内）

## 第3部 苦情対応とコンプライアンスについて

### 1. (一社)日本旅行業協会に寄せられた、消費者からの苦情・相談 (2022年04月～2023年03月)

(1) <u>旅行会社とのトラブル</u>	<u>973 件</u> (前年 409 件)
(内訳) ① 取消料	224 件 (前年 147 件)
② 代金の精算	50 件 (前年 74 件)
③ 申込・契約	322 件 (前年 64 件)
④ 手配内容	76 件 (前年 37 件)
⑤ 旅行代金・取扱料金	106 件 (前年 34 件)
⑥ その他	195 件 (前年 53 件)
(2) <u>サービス提供機関とのトラブル</u>	<u>218 件</u> (前年 180 件)
(内訳) ① 航空会社	14 件 (前年 34 件)
② 航空会社以外の運送機関	4 件 (前年 5 件)
③ 宿泊機関	47 件 (前年 63 件)
④ レストランや観光施設	1 件 (前年 1 件)
⑤ ショッピング	1 件 (前年 0 件)
⑥ その他のサービス提供機関	151 件 (前年 77 件)
(3) <u>旅行者に起因するトラブル</u>	<u>3 件</u> (前年 1 件)
(4) <u>その他</u>	<u>166 件</u> (前年 89 件)

(一社)日本旅行業協会「苦情の報告 2023」から抜粋

### 2. 苦情とは

私達が提供する商品・サービスに対するウィークポイント (欠陥) のご指摘

### 3. 苦情対応の重要性

- (1) 商品・サービス品質の改善の足がかり
- (2) お客様の信頼の獲得 (再びご利用いただくために)

#### 4. 苦情対応について（苦情対応に 100%の正解はない。）

##### (1) 苦情対応の流れと留意点

流れ	留意点
① 苦情内容の把握と理解	ア 苦情の申し出になってしまったことについて、お詫びをする。 イ 申し出を聞く。⇒ 決して感情的にならない。⇒ 議論は禁物。 ⇒ 要点をメモする。⇒ 復唱する。 ウ 申出内容は必ず上司に報告する。
② 苦情原因及び問題点の把握	ア 関係者等にきちんと事実を確認する。（迅速に行動し、自分の意見や評価を交えず、客観的に事実を追う。） イ 問題点をはっきりさせる。（時には視点を変えて、見つめ直す。） ウ 原因をつきとめる。
③ 解決策の検討	ア お客様が何を望んでいるのかをつかむ。 イ 上司に相談、了解を得る。
④ 解決策の提示	ア 丁寧に、誠意をもって説明（お詫び）をする。 イ 説明にあたっては、分かりやすいことばを使う。
⑤ 結果についての再検討	ア お客様の返事、反応を確かめる。 イ 再発防止、商品・サービスの品質向上につなげることができたかどうか、チェックする。
⑥ 商品・サービスへの反映	ア より品質の高い商品・サービスの提供 イ お客様のリピーター化 ウ 新規のお客様の獲得

## (2) 苦情対応の基本

【基本 1】：誠意をもって対応する。

- ① 電話・お店等でお客様を長く待たせない。たらい回しにしない。
- ② きちんとメモを取り、お客様に同じ話を何度もさせない。
- ③ コールバック、報告、訪問等や約束の時間は、必ず守る。

【基本 2】：スピーディーに対応する。

- ① 出来れば、その日のうちにお客様を訪問する。
- ② 会社や自分の都合を優先せず、お客様の都合を最優先する。
- ③ 社内の調査等で、対応に時間を要する場合は、こまめに経過報告をする。

【基本 3】：対応にあたっては、担当者だけでなく、責任者も共に対応する。

- ① 最初に対応した担当者は、速やかに責任者に報告し、共に対応する。
- ② 責任者が不在の時は、その場に居合わせた上席者が共に対応し、責任者が帰社次第報告する。
- ③ 責任者がその権限の範囲内で解決できないものは、本社等に報告し、早急に指示を仰ぐ。

【基本 4】：苦情対応の結果について、社内ルールに則り報告し、社内全体で共有する。

- ① 苦情を発生させてしまったことについての責任追及よりも、それを報告しないことについては、厳しく追及することが必要です。なぜなら、苦情を発生させてしまった根本的な原因の追及、改善、逸失利益の拡大防止、全社員での共有のチャンスが失われてしまうからです。

### (3) 悪質クレーマー、不当要求者等に対応する場合のポイント

以下は、特殊なケースの対応についてです。対応が難しい場合が多いので、あくまでも参考にし、箇所での対応が出来ないと判断したときは、本社又は顧問弁護士等に相談してください。

#### ① 対応時の留意点

- ア 出来るだけ当社に有利な場所（自社が指定し、衆人が見ているような場所で会う。）。
- イ 事実関係が曖昧な場合は、呼び出しに応じない。
- ウ 複数で対応する。
- エ 相手を確認する、（名前を名乗らない場合は、「当社は、どなたか分からない方とは対応しかねます。」と言う。
- オ 不必要な書類（念書等）は、作成しない。
- カ 解決を急がない。「詳しく調査いたします。」とし、即答や約束をしない。
- キ 具体的な例

**【例一1】** 恐怖心をあおることを言われた。

- a. 申し出人の真意を問う。「それは〇〇ということですか？」
- b. 記録する。
- c. 恐怖心を感じている旨、申し出人にはっきり言う。「私はいま大変恐怖を感じています。」
- d. 恐怖を理由に交渉を打ち切る。「そのように威圧的では、お話しできません。失礼します。」

**【例一2】** 不当な言いがかりを受けた。

- a. 所轄の警察に相談し、指示を仰ぐ。
- b. 呼び出しには安易に応じない。
- c. 社内の対応は、本社等に一本化する。

**【例一3】** 苦情対象の被害現物がない申し立てを受けた。

- a. 例えば、「おたくの会社のキャンペーン用の旗竿が強風で倒れて、歩いてい

た私の顔に当たり、メガネが割れてしまった。急いでいたのですぐに直した。ついては修理代を弁償してほしい。」・・・このような申出があっても、当社が原因であるとの“証拠”がない限り、法的には責任を負う義務はありません。

- b. 悪質なクレーマーや常識を超えた要求に対しては、はっきりと断る。

**【例—4】** 法外な要求をしてきた。

- a. 毅然とした態度で、安易な妥協はしない。（恐れず、侮らず、挑発に乗らず）、「そのようなご要求には応じかねます。」
- b. 曖昧な返答で、申し出人に過度の期待を持たせない。

**【例—5】** 誠意を示せと強く言われた。

- a. 申し出人の要求の真意を問う。「誠意とはどのようなことを意味されておられるのでしょうか?」、「誠意をお見せし、ご納得いただくためには、具体的にどのようにすればよろしいのでしょうか?」
- b. 法外な要求は、はっきり断る。「これが私共の誠意でございます。私共ができることは、ここまででございます。」

**【例—6】** 他社の対応事例を持ち出された。

- a. 他社事例の持ち出しは、苦情常習者の常套手段です。他社は他社、当社の方針であることを話す。「私共では、通常このようにさせていただいております。」

**【例—7】** 「最高責任者を出せ!」と強要された。

- a. 「お前では話にならない。最高責任者出せ!」との申出に対しては、はっきりと断る。「私が責任者です。私がお話を承ります。」

**【例—8】** 「役所に言うぞ!」、「マスコミにばらすぞ!」、「インターネットに書き込むぞ」等、「他者」に訴える脅迫的なことを言われた。

- a. 「私どもは精一杯対応させていただいております。今後もお話し合いには真摯に対応させていただくつもりでございます。そのようなお申し出は、会社として不本意ではございますが、私どもの回答や対応にご理解いただけないのであればいたし方ありません。」
- b. 「私どもの提案にご納得いただけない場合は、第三者機関（国民生活センタ

一、〇〇市消費生活センターなど) に相談されてみてはいかがでしょうか。」

【例一9】 合意が得られない。

- a. 合意の見込がない場合は、話し合いを打ち切る。
- b. 理不尽な申し立てに対しては無理に「納得」させようとしない。

## 5. コンプライアンスについて

