

旅行業法における取引準則

旅行業法は、旅行取引の適正化を図るため、旅行業者が遵守すべき各種の義務を定めている。その概要は次のとおりである。

- ① 標識（登録票）を公衆に見やすいように掲示しなければならない。
 - ・ 標識は、登録の種別（旅行業と旅行業者代理業の別）、並びに、業務範囲(海外旅行、国内旅行の取扱の別)に応じ様式が定められている。
 - ・ 「公衆に見やすいように掲示」とは、入店前又は入店直後に「ここは旅行を取り扱っている店だな。」と判るように掲示すること。
 - ・ 標識を掲示しなかった者は 30 万円以下の罰金
 - ・ 旅行業者等以外の者が標識を掲示した場合は 30 万円以下の罰金

- ② 取扱料金を旅行者に見やすいように掲示しなければならない。
 - ・ 旅行業者は、事業開始前に旅行者から收受する料金を定め、旅行者に見やすいように掲示しなければならない。これは取引の公正化を図る措置であり、旅行者自身が負担すべき費用をある程度予想できるようにする効果をもつ。
 - ・ 「旅行者に見やすいように掲示」とは、旅行を申し込もうとする者が、その店の従業員に申し出ることなく、容易に見ることができるようにすることである。
 - ・ 取扱料金は、契約の種類及び内容に応じて、定率、定額その他の方法で、旅行者に明確となるように定めなければならない。（企画旅行に関する料金は除く。）
 - ・ 消費税の総額表示の義務づけにより、料金は消費税込みのものを掲示しなければならない。
 - ・ 取扱料金を掲示しなかった者は、30 万円以下の罰金
 - ・ 登録行政庁は、業務改善命令により取扱料金の変更を命じることができる。
 - ・ 掲示した取扱料金を超えて料金を收受する行為は、法律により禁止されている。

- ③ 旅行業約款を旅行者に見やすいように掲示するか、又は旅行者が閲覧できるように備え置かなければならない。
 - ・ 旅行業者は、約款を定めて登録行政庁の認可を受けなければならない。
 - ・ 約款を変更する場合も同様に認可が必要（軽微な変更を除く）
 - ・ 約款は、旅行者の正当な利益を害しないこと、金銭收受や払戻し、旅行業者の責任に関する事項が明確に定められていることが必要である。
 - ・ 国土交通大臣が公示した標準旅行業約款と同一の約款を使用する場合は、その約款は認可を受けたものとみなされる。
 - ・ 「旅行者に見やすいように掲示又は旅行者が閲覧できるように備え置く。」とは、旅行を申し込もうとする者が、その店の従業員に申し出ることなく、容易に見ることができるようにすることである。
 - ・ 旅行業約款の認可を受けずに使用した者は、30 万円以下の罰金
 - ・ 約款を掲示又は備え置かなかった者は、30 万円以下の罰金

- ④ 企画旅行の広告について、表示方法や表示事項を規制
 - ・ 規制の対象となる「企画旅行の広告」とは、新聞、雑誌、TV、ホームページ等を利用した広告はもちろん、募集チラシ、パンフレットを含む。
 - ・ 規制されている表示方法の主な内容は、i) 企画者の明確な表示、ii) 旅行の内容及び代金の明確

な表示等である。

- ・表示事項の規制については別表参照
- ・違反者は、30万円以下の罰金

⑤ 誇大広告の禁止

- ・④の広告の規制は企画旅行に限定されているが、誇大広告の規制はすべての広告を対象としている。
- ・誇大広告を行った者は、30万円以下の罰金

⑥ 旅行の申込みをしようとする旅行者に対し、取引条件を説明しなければならない。この際には取引条件説明書面を交付しなければならない。

- ・旅行業者等が旅行業務に関し旅行者と契約を締結しようとするとき（旅行の申込みを引受けようとするとき）は、取引条件について説明しなければならない。
- ・必ず説明しなければならない事項については別表参照
- ・説明時には別表の事項をすべて記載した取引条件説明書面を交付しなければならない。
- ・旅行代金と引き換えに、その旅行に関するサービスの提供を受ける権利を表示した書面（航空券、乗車船券、宿泊券等）を交付する場合には、取引条件説明書面を交付しなくてもよい。
- ・旅行者の承諾を得て、「電子情報処理組織を使用する方法その他情報通信の技術を使用する方法」（ホームページからのダウンロード、e-mail、FD、CD-ROM等）により書面に記載すべき事項を提供する場合は、取引条件説明書面を交付しなくてもよい。

⑦ 旅行を申し込んだ旅行者に対しては、旅行条件を明確にする為に、遅滞なく法第12の5の書面（旅行業約款という契約書面及び確定書面）を交付しなければならない。

- ・旅行業者等が旅行者と旅行契約を締結したとき（旅行の申込を受付けたとき）は、遅滞なく書面を交付しなければならない。
- ・旅行業者等が旅行者に交付する書面は、旅行に関するサービスの内容、旅行代金、旅行業務取扱管理者の氏名等の事項が記載された書面（別表参照）、又は、その旅行に関するサービスの提供を受ける権利を表示した書面（航空券、乗車船券、宿泊券等）である。
- ・旅行相談業務には、書面の交付義務はない。
- ・旅行者の承諾を得て、「電子情報処理組織を使用する方法その他情報通信の技術を使用する方法」により書面に記載すべき事項を提供する場合は、書面を交付しなくてもよい。
- ・この書面は、必ずしも1枚の書面である必要はなく、数種類の書面により記載すべき事項が満たされていればよい。したがって、広告や取引条件説明書面に記載されている事項については改めて書面に記載して交付する必要はなく、それらに「記載されていない事項についてのみ」を書面として交付すれば足りるということである。

書面の交付例

(広告) (取引条件説明) (契約成立)

1. 募集チラシ ⇒+旅行条件書 ⇒+申込金領収証 ⇒+最終旅行日程表

2. パンフレット ⇒ 同左 ⇒+申込金領収証 ⇒+最終旅行日程表

- ・書面を交付しなかった者及び虚偽の記載や表示をした書面を交付した者は、30万円以下の罰金

⑧ 旅行業者等の役職員で営業所以外の場所で旅行業務に関する取引を行う者を「外務員」といい、旅行業者等はその者に「外務員証」を携帯させなければならない。

- ・外務員が旅行業務を行うときは、旅行者に外務員証を提示しなければならない。
- ・外務員は所属の旅行業者等に代わって、旅行者と旅行業務に関する取引の一切の裁判外の行為を行う権限を有しているものとみなされる。すなわち、旅行業者等が旅行者に対し「それは外務員が勝手にやったことだから当社は責任を負いません、」とは主張できないこととなっている。但し、旅行者がその外務員には取引の権限が与えられていないことを知っていた場合はこの限りではない。
- ・外務員証を携帯させずに業務を行わせた者は、30万円以下の罰金

⑨ 次に掲げる行為を行ってはならない。

- ・掲示した料金を超えて、料金を収受する行為（30万円以下の罰金）
- ・取引に関する重要な事項について、故意に事実を告げず、不実を告げる行為（30万円以下の罰金）
- ・債務の履行を不当に遅延する行為
- ・旅行地の法令に違反する行為（例えば、麻薬取引）や違反するサービスの提供を受けること（例えば、白バス利用）を斡旋する行為、又はそれらの便宜を供与する行為
- ・他人に名義を利用させる行為（100万円以下の罰金）

以上の取引準則を守らないと、罰金を科せられたり、業務改善命令を発せられたりすることがある。

別表

企画旅行契約

項目	広告表示 事項	取引条件の 説明項目	説明書面 記載事項	契約後の書 面記載事項
1.企画旅行業者の氏名又は名称	○	○	○	○
2.企画旅行業者の住所・登録番号・加入旅行業協会名	○		○	○
3.代理人が契約を締結する場合は、その旨及び代理人の氏名（名称）住所・登録番号・加入旅行業協会名		○	○	○
4.営業所名、管理者名、（外務員名）			○	○
5.旅行者の求めに応じて管理者が説明する旨			○	○
6.申込方法及び契約成立の時期		○	○	
7.旅行の目的地、出発日その他の日程	○	○	○	○
8.旅行代金	○	○	○	○
9.旅行代金の収受方法		○	○	○
10.旅行代金に含まれるもの（提供を受けることができるサービスの内容）	○	○	○	○
11.旅行代金に含まれないもの（旅行者が通常必要とするもの）		○	○	○
12.最少催行人員	○	○	○	○
13.旅程管理業務を行う者（添乗員）の同行の有無	○		△	△
14. 旅程管理業務を行う者が同行しない場合、旅行地における主催者との連絡方法				○
15.契約の変更・解除に関する事項		○	○	○
16.責任・免責に関する事項		○	○	○
17.旅行中の損害補償に関する事項		○	○	○
18.取引条件の説明を行う旨	○			
19.確定書面を交付する時期				☆
20.運賃・料金の基準日			○	△
21.契約締結年月日				○
22 旅行に参加するために必要な資格		○	○	○
23 旅行地の安全衛生情報及びその取得方法		○	○	○

- (注) ○：法令、通達で定められている表示,説明,記載事項
 △：記載することが望ましい事項
 ☆：約款の規定上記載しなければならない事項

企画旅行契約以外の旅行契約（旅行相談契約を除く）

項目	取引条件の 説明項目	説明書面記 載事項	契約後の書 面記載事項
1. 旅行業者の氏名又は名称	○	○	○
2. 旅行業者の住所・登録番号		○	○
3. 代理人が契約を締結する場合は、その旨及び代理人の氏名 （名称）住所・登録番号	○	○	○
4. 営業所名、管理者名、(外務員名)		○	○
5. 旅行者の求めに応じて管理者が説明する旨		○	○
6. 申込方法及び契約成立の時期	○	○	
7. 旅行の目的地、出発日その他の日程	○	○	○
8. 旅行代金	○	○	○
9. 旅行代金の收受方法	○	○	○
10. 旅行代金に含まれるもの	○	○	○
11. 旅行代金に含まれないもの	○	○	○
12. 旅行業務の取扱料金に関する事項	○	○	○
13. 契約の変更・解除に関する事項	○	○	○
14. 責任・免責に関する事項	○	○	○
15. 旅行中の損害補償に関する事項	○	○	○
16. 契約締結年月日			○
17. 旅行に参加するために必要な資格	○	○	○
18. 旅行地の安全衛生情報及びその取得方法	○	○	○

- (注) ○：法令で定められている表示,説明,記載事項

旅行相談契約

項目	取引条件の 説明項目	説明書面記 載事項	契約後の書 面記載事項
1. 相談料金	○	○	交付義務 はない
2. 相談料金の收受方法	○	○	
3. 相談料金に含まれるもの	○	○	

- (注) ○：法令で定められている表示,説明,記載事項