

- ◎ オンライン旅行取引に関しては、国内OTA、海外OTA、メタサーチ、場貸しサイト（以下「OTA等」という。）のサイト毎に取引形態、旅行業登録の有無が異なるため、消費者にとって、どのような当事者とどのような取引を行うのかが不明瞭なことがあり、契約に関するトラブルが発生することが多い。
- ◎ そこで、観光庁では、本年1月に「OTAガイドライン策定検討委員会」を設置し、ウェブサイトの表示に関するガイドラインの策定に向けて検討を進め、今般、以下の各記載事項をOTA等のウェブサイト上に表示することを求めるガイドラインを策定した。

1. OTA等に関する基本情報

◎ OTA等の名称、住所等の基本情報や、旅行業法に基づく登録を受けた旅行者であるかどうかといった情報は、安心して取引を開始するために必要な情報であるため、申込み完了前の段階から、以下の各事項を適切に表示することが求められる。

- (1) **名称**： 法人である場合には登記簿上の商号を表示することが求められ、通称、屋号又はサイト名だけの表示は不適當。
- (2) **住所**： 法人の場合には登記簿上の住所、個人事業者の場合には現に活動している住所の表示が求められる。
- (3) **代表者等の氏名**： 法人である場合には、代表者又はオンライン旅行取引業務にかかる責任者の氏名の表示が求められる。
- (4) **旅行業登録の有無**： OTAにおいては、日本の旅行業法に基づく旅行業の登録を受けているかどうかの表示が求められる。

2. 問合せ先に関する事項

◎ OTA等においては、旅行者が適時に問合せができるよう、問合せ受付体制を整備を図るとともに、受付体制に関する以下の各事項適切に表示することが求められる。

- (1) **問合せ連絡先（電話番号、メールアドレス等）**： 複数の連絡手段を表示することが望ましい。
- (2) **問合せ受付可能時間**： 日本時間を基準とした表示が求められる。
- (3) **問合せ受付可能言語**： 日本語での問合せの受付が不可能な場合は、その旨と受付可能言語を表示することが求められる。

オンライン旅行取引の表示等に関するガイドライン 概要

3. 契約条件に関する事項

- ◎ 契約条件にかかるトラブルを防止するため、申込み完了前の段階から、以下の各事項を適切に表示することが求められる。
- (1) **契約当事者及び契約形態**： 特にメタサーチや場貸しサイトの場合に、旅行者がだれとの間でどのような契約を締結しているのか混乱しないよう適切に表示することが求められる。
- (2) **運送等サービスの内容**： 不当景品類及び不当表示防止法に照らし、適切に表示することが求められる。
- (3) **旅行代金額及び支払方法**： 誰に、どのような対価（宿泊代金、OTAへの手数料、消費税等の内訳）を、どのような方法（前払いか現地払いか）により支払わなければならないか表示することが求められる。
- (4) **キャンセル条件**： キャンセル料金の発生時期、金額、請求主体、支払・払戻方法等を適切に表示することが求められる。
- (5) **その他の契約条項（約款）**： 約款を一覧して確認できるページを設け、旅行者が容易に認識できるよう表示することが求められる。特に、消費者にとって不利益な条項（責任限定条項、準拠法・裁判管轄条項等）は、他の条項よりも容易に認識できるように表示することが望まれる。
- (6) **最終確認画面**： 申込み直前の段階で、運送等サービスの内容及び重要な契約条件を網羅的に確認できる画面を設け、上記の契約条件に関する事項等について、適切に表示することが求められる。
- (7) **契約成立時期**： 申込み操作を行うためのボタンに「申し込む」等と表示する等して、旅行者が、当該ボタンをクリックすることで申込みが完了し、運送等契約が成立することを容易に認識できるようにすることが求められる。

4. 契約内容確認画面等

- ◎ OTAにおいては、契約が締結された後、上記2. 及び3. の各事項等を記載した電子メールを旅行者に送信したり、サイト上でこれらの各事項を確認できる画面を設ける等の措置を講じることが望まれる。