

旅程保証の適用について

改 正 案	現 行
<p>旅程保証の適用について</p> <p>(社)日本旅行業協会会長あて (社)全国旅行業協会会長あて</p> <p>国土交通省総合政策局旅行振興課長</p> <p>近年の旅行者ニーズの多様化、高度化等を踏まえ、旅行業法の一部を改正する法律(平成16年法律第72号)において、従来の主催旅行を包含する新たな旅行の態様として企画旅行を設定した上で、従来は主催旅行に限定されていた旅程管理義務(旅行業法(昭和27年法律第239号)第12条の10)の課される範囲について、企画旅行の全体に拡大したところである。</p> <p>これを受けて、旅行業者が作成した旅行計画の内容に従った旅行サービスが実現しない場合に旅行業者が負うべき最低限の責任として定められた旅程保証の範囲についても、新たな標準旅行業約款(平成16年国土交通省告示第1593号)において、旅程管理義務と同様に、企画旅行の全体に拡大することとした。</p> <p>さらに、旅程保証の条件についても、旅行者保護の充実の観点から見直しを行ったところである。</p> <p>これらを踏まえ、見直し後の旅程保証の適用について別添のとおり整理した。については、貴協会傘下会員に対し、周知徹底するとともに、その旅行業者代理業者に対しても周知徹底するようよろしく取り計らわれない。</p> <p>なお、本通達は平成17年4月1日以降の旅程保証について適用し、また、「改正標準旅行業約款について」(平成8年2月9日付け運観旅72号)は同年3月31日をもって廃止とする。</p> <p>(別添) 旅程保証の適用について</p> <p>1 変更の基準となる書面の追加等について これまで、契約書面の記載内容と実際に提供された旅行サービスの内容との間に重要な変更が生じた場合を対象としていたところ、旅行者に確定書面が交付された場合にあっては、「契約書面の記載内容と確定書面の記載内容との間」及び「確定書面の記載内容と実際に提供された旅行サービスの内容の間」の双方について、重要な変更が生じた場合を適用の対象とし、各々、一件と算出する。</p> <p>2 支払事由について</p>	<p>旅程保証の趣旨及び適用について</p> <p>(今回は、「改正標準旅行業約款について」と一体的に発出)</p> <p>1 旅程保証の趣旨 (1) 主催旅行業者は、運送・宿泊機関等のサービス提供機関と主催旅行業者との間で締結されている契約の内容や旅行業務取扱料金を旅行者に対して明らかにしているものではないにもかかわらず、一定の旅行計画を示して不特定多数の旅行者を募集するものである。したがって、主催旅行業者は、計画内容に従った旅行サービスが実現しない場合の一定のリスクを負担する責任を有するものである。 (2) 特に、昨今、主催旅行の増加、その形態、目的地の多様化が進んでおり、計画内容に従った旅行サービスが実現しない場合の主催旅行業者の責任負担をすべて当事者間の個別の調整に委ねておくことは必ずしも適当ではなくなってきた。 (3) 従って、主催旅行業者の債務不履行があった場合の損害賠償責任とは別に、今般、特に重要な主催旅行契約の変更に係る主催旅行業者の最低限の責任を標準旅行業約款に「旅程保証」として定めることとしたところであり、各主催旅行業者においては、上記の趣旨を踏まえ、これを適切に実施されたい。</p> <p>2 旅程保証の適用</p> <p>(1) 支払事由について</p>

旅程保証の支払事由となる「契約内容の重要な変更」の解釈等については、以下のとおりである。

(1) 「契約書面に記載した旅行開始日又は旅行終了日の変更」について

- ・ 「旅行開始日又は旅行終了日の変更」とは、当該企画旅行に旅行者の集合、解散が設定されている場合には旅行者の集合又は解散の行われる時刻の属する日の変更をいい、これ以外の場合には、当該企画旅行における最初又は最後に利用する運送・宿泊機関等の利用開始時刻又は利用終了時刻の属する日の変更をいう。
- ・ 旅行開始日、旅行終了日ごとに、各々、一件と算出する。

(2) 「契約書面に記載した入場する観光地又は観光施設（レストランを含みます。）その他の旅行の目的地の変更」について

- ・ 「入場する観光地又は観光施設（レストランを含みます。）」とは、観光地又は観光施設のうち、通常、当該観光地又は観光施設に入場しなければ目的が達せられないものをいう。なお、観光地又は観光施設を契約書面に記載する場合には、当該観光地又は観光施設に入場するか否かを明示すること。
- ・ 「その他の旅行の目的地」とは、当該都市又は地域を訪問することが旅行の目的であるものをいい、入場する観光地、観光施設が当該旅行目的地に含まれていない場合においては、契約書面において、経由地、乗継地、休憩地等と区別できるように明示すること。
- ・ 旅行中に訪問し得なかった観光地又は観光施設、都市又は地域ごとに、各々、一件と算出する。
- ・ 「都市又は地域」に「入場する観光地又は観光施設」が含まれている場合は、入場する観光地又は観光施設の変更について補償を行えば足り、この場合、都市又は地域の変更については補償を要しない。

(3) 「契約書面に記載した運送機関の等級及び設備のより低い料金のものへの変更（変更後の等級及び設備の料金の合計額が契約書面に記載した等級及び設備のそれを下回った場合に限り。）」について

- ・ 本事項中の「料金」とは、いわゆる「等級及び設備の対価としての運賃・料金の総額」に当たるものを意味するものであり、本事項の変更とは、航空機のファーストクラス利用からビジネスクラス利用への変更、新幹線の利用から新幹線以外の特急列車の利用への変更等、契約変更後の当該運賃・料金の総額が当初契約において利用することとなっていた運送機関の運賃・料金の総額より低い運送機関を利用することとなった場合（航空ファーストクラス利用から 航空ファースト

旅程保証の支払事由となる特に重要な契約変更の解釈等については、以下のとおりである。

「契約書面に記載した旅行開始日又は旅行終了日の変更」について

- ・ 「旅行開始日又は旅行終了日の変更」とは、当該主催旅行に旅行者の集合、解散が設定されている場合には旅行者の集合又は解散の行われる時刻の属する日の変更をいい、これ以外の場合には、当該主催旅行における最初又は最後に利用する運送・宿泊機関等の利用開始時刻又は利用終了時刻の属する日の変更をいう。
- ・ 旅行開始日、旅行終了日ごとに、各々、一件と算出する。

「契約書面に記載した入場する観光地又は観光施設（レストランを含みます。）その他の旅行の目的地の変更」について

- ・ 「入場する観光地、観光施設（レストランを含みます。）」とは、観光地、観光施設のうち、通常、当該観光地、観光施設に入場しなければ目的が達せられないものをいう。契約書面に記載した観光地、観光施設については、入場する観光地、観光施設であるか否かを明示すること。
- ・ 「その他の旅行の目的地」とは、当該都市又は地域を訪問することが旅行の目的であるものをいい、入場する観光地、観光施設が当該旅行目的地に含まれていない場合においては、契約書面において、経由地、乗継地、休憩地等と区別できるように明示すること。
- ・ 旅行中に訪問し得なかった観光地又は観光施設、都市又は地域ごとに、各々、一件として算出する。
- ・ 「都市又は地域」に「入場する観光地、観光施設」が含まれている場合は、入場する観光地、観光施設の変更について補償を行い、この場合、都市又は地域の変更については補償を要しない。

「契約書面に記載した運送機関の等級又は設備のより低い料金のものへの変更（変更後の等級及び設備の料金の合計額が契約書面に記載した等級及び設備のそれを下回った場合に限り。）」について

- ・ 本事項中の「料金」とは、いわゆる「等級又は設備の対価としての運賃・料金の総額」にあたるものを意味するものであり、本事項の変更とは、航空機のファーストクラス利用からビジネスクラス利用への変更、新幹線の利用から新幹線以外の特急列車の利用等、契約変更後の当該運賃・料金の総額が当初契約において利用することとなっていた運送機関の運賃・料金の総額より低い運送機関を利用することとなった場合（航空ファーストクラス利用から 航空ファーストクラス利

クラス利用への変更等異なる航空会社で同一の等級又は設備を利用した場合を除く。)を意味する。

- ・ 旅行中に利用し得なかった運送機関一フライト、一乗車、一乗船ごとに、各々、一件と算出する。ただし、寝台列車を利用する場合等、運送機関が宿泊設備の利用を伴うものである場合には、一泊につき一件と算出する。

(4) 「契約書面に記載した運送機関の種類又は会社名の変更」について

- ・ 「運送機関の種類の変更」とは、「航空」、「鉄道(軌道・索道を含む。）」、「船舶」、「自動車」、「その他の運送機関」の別に応じ、契約書面に記載した種類とは別の種類の運送機関を利用した場合をいう。
- ・ 「運送機関の会社名の変更」とは、契約書面に記載した種類と同一の種類の運送機関を利用した場合において、契約書面にその会社名を記載した運送機関とは別の会社の運送機関を利用した場合をいう。
- ・ 旅行中に利用し得なかった運送機関一フライト、一乗車、一乗船ごとに、各々、一件と算出する。ただし、寝台列車を利用する場合等、運送機関が宿泊設備の利用を伴うものである場合には、一泊につき一件と算出する。
- ・ 運送機関の種類の変更と会社名の変更が同時に発生した場合は、運送機関の会社名の変更について補償を行えば足り、この場合、運送機関の種類の変更については補償を要しない。
- ・ 航空エコノミークラス利用から航空ファーストクラス利用への変更等、等級又は設備がより高いものへの変更を伴う場合には補償を要しない。

(5) 「契約書面に記載した本邦内の旅行開始地たる空港又は旅行終了地たる空港の異なる便への変更」について

- ・ 「本邦内の旅行開始地たる空港又は旅行終了地たる空港の異なる便への変更」とは、契約書面の記載上、国内の空港が旅行開始地たる出発空港又は旅行終了地たる到着空港とされている場合であって、当該出発空港又は到着空港が異なる便に変更された場合をいう。したがって、気象条件等により、便の変更はないものの、出発空港又は到着空港が急遽変更された場合は含まない。
- ・ 国内の空港が旅行開始地たる出発空港とされている便、国内の空港が旅行終了地たる到着空港とされている便ごとに、各々、一件と算出する。

(6) 「契約書面に記載した本邦内と本邦外との間における直行便の乗継便又は経由便への変更」について

- ・ 「直行便の乗継便又は経由便への変更」と

用への変更等異なる航空会社で同一の等級又は設備を利用した場合を除く。)を意味する。

- ・ 旅行中に利用し得なかった運送機関一フライト、一乗車、一乗船ごとに、各々、一件として算出する。

「契約書面に記載した運送機関の種類又は会社名の変更」について

- ・ 「運送機関の種類の変更」とは、「航空」、「鉄道(軌道・索道を含む。）」、「船舶」、「自動車」、「その他の運送機関」の別に応じ、契約書面に記載した種類とは別の運送機関を利用した場合をいう。
- ・ 「運送機関の会社名の変更」とは、同一の種類の運送機関を利用した場合において、契約書面にその会社名を記載した運送機関とは別の会社の運送機関を利用した場合をいう。
- ・ 旅行中に利用し得なかった運送機関一フライト、一乗車、一乗船ごとに、各々、一件として算出する。
- ・ 運送機関の種類の変更と会社名の変更が同時に発生した場合は、運送機関の会社名の変更について補償を行い、この場合、運送機関の種類の変更については補償を要しない。

は、契約書面に記載した国内の空港を出発空港又は到着空港とする国際航空便が、目的地への直行便から乗継便又は経由便の利用となった場合をいう。

- ・ 国内の空港が出発空港とされている便、国内の空港が到着空港とされている便ごとに、各々、一件と算出する。

(7) 「契約書面に記載した宿泊機関の種類又は名称の変更」について

- ・ 「宿泊機関の種類の変更」とは、「ホテル」、「旅館」、「コンドミニアム」、「民宿」、「ペンション」、「その他の宿泊機関」の別に応じ、契約書面に記載した種類とは別の種類の宿泊機関を利用した場合をいう。
- ・ 「宿泊機関の名称の変更」には、契約書面に「ホテル本館」等と宿泊機関の名称が特定されている場合に「ホテル別館」等を利用した場合を含む。
- ・ 旅行中に利用し得なかった宿泊機関一泊ごとに、各々、一件と算出する。
- ・ 契約書面に記載した宿泊機関の名称の変更が発生した場合は、契約書面に記載していない宿泊機関の種類の変更については補償を要しない。

(8) 「契約書面に記載した宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他の客室の条件の変更」について

- ・ 「客室の種類の変更」とは、「和室」、「洋室」、「和洋室」の種類別、また、洋室については、「シングル」、「ツイン」、「ダブル」、「トリプル」、「スタンダード」、「スイート」等の別に応じ、契約書面に記載した種類の客室とは別の種類の客室を利用した場合（明らかに好条件の種類の客室を利用した場合を除く。）をいう。
- ・ 「客室の設備の変更」とは、客室に専属して客室としての基本的な機能を果たすバス、シャワー及びトイレの設備並びに客室の特徴を明確にするための特に客室に専属することを契約書面に記載したプール等の設備（テレビ、エアコン、ドライヤー等の機械、器具等を除く。）の有無に応じ、当該設備のない客室を利用した場合をいう。
- ・ 「客室の景観の変更」とは、契約書面に、当該客室が自然風景、建築物、祭り・イベントが見える場所に位置している旨を記載しているにもかかわらず、このような状態でない客室を利用した場合をいう。
- ・ 「その他の客室の条件の変更」とは、例えば、階数の指定、禁煙フロアやレディースフロア等、契約書面に特定の条件を記載した場合に、当該条件を満たさない客室を利用した場合をいう。
- ・ 宿泊機関一泊ごとに、各々、一件と算出する。

「契約書面に記載した宿泊機関の種類又は名称の変更」について

- ・ 「宿泊機関の種類の変更」とは、「ホテル」、「旅館」、「コンドミニアム」、「民宿」、「ペンション」、「その他の宿泊機関」の別に応じ、契約書面に記載した種類とは別の宿泊機関を利用した場合をいう。
- ・ 「宿泊機関の名称の変更」には、契約書面に「ホテル本館」等と宿泊機関の名称が特定されている場合に「ホテル別館」等を利用した場合を含む。
- ・ 旅行中に利用し得なかった宿泊機関一泊ごとに、各々、一件として算出する。
- ・ 契約書面に記載した宿泊機関の名称の変更が発生した場合は、契約書面に記載していない宿泊機関の種類の変更については補償を要しない。

「契約書面に記載した宿泊機関の客室の種類、設備又は景観の変更」について

- ・ 「客室の種類の変更」とは、「和室」、「洋室」、「和洋室」の種類別、また、洋室については、「シングル」、「ツイン」、「ダブル」、「トリプル」、「スタンダード」、「スイート」等の別に応じ、契約書面に記載した種類の客室とは別の種類の客室を利用した場合（明らかに好条件の種類の客室を利用した場合を除く。）をいう。
- ・ 「客室の設備の変更」とは、客室に専属して客室としての基本的な機能を果たすバス、シャワー及びトイレの設備並びに客室の特徴を明確にするための特に客室に専属することを契約書面に記載したプール等の設備（テレビ、エアコン、ドライヤー等の機械、器具等は含まない。）の有無に応じ、当該設備のない客室を利用した場合をいう。
- ・ 「客室の景観の変更」とは、契約書面に、当該客室が自然風景、建築物、祭り・イベントが見える場所に位置している旨を記載しているにもかかわらず、このような状態でない客室を利用した場合をいう。
- ・ 宿泊機関一泊ごとに、各々、一件として算出する。

る。(同一日の宿泊で、例えば、客室の種類の変更と設備の変更が同時にあっても一件と算出する。)

(9) 「(1)から(8)に掲げる変更のうち契約書面のツアー・タイトル中に記載があった事項の変更」について

- ・ 「ツアー・タイトル中に記載があった事項」とは、募集広告において、「月 日に出発する」、「美術館を訪問する」、「ファーストクラスで行く」、「航空で行く」、「ホテルに泊まる」、「オーシャンビューの客室に泊まる」等、特定の旅行出発日、観光施設、運送・宿泊機関等を旅行者が当該企画旅行を選択する上で重要な要素として表示した場合(明らかに旅程の説明の一環として表示した場合を除く。)の当該表示事項をいい、これを契約書面に明記すること。
- ・ (1)から(8)までの事由中、契約書面のツアー・タイトル中に記載があったものについて、各々、一件と算出する。

3 免責事由について

「免責事由項目」の解釈等については以下のとおりである。

(1) 「天災地変」、「戦乱」、「暴動」

- ・ 出発地、旅行の目的地等に天災地変等があり、当該旅行の目的地を訪問し得ない状態をいう。

(2) 「運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止」

- ・ 「運送機関の旅行サービスの提供の中止」とは、航空 便等の運行(航)中止をいう。
- ・ 「宿泊機関等の旅行サービスの提供の中止」とは、休業を意味する。(宿泊機関の一部の客室が提供されている状態は、休業には含まれず、博物館等の突然の休館は、当該施設全体が旅行者の訪問時に閉鎖されていれば休業に含まれる。)
- ・ 運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止に伴い生じた旅行開始日又は旅行終了日の変更、運送・宿泊機関等の名称等の変更は、補償を要しない。
- ・ 「運送機関の旅行サービス提供の中止」が原因となって発生した運送・宿泊機関等の名称等の変更については、目的地到着日に利用予定のものに限り、補償を要しない。

(3) 「当初の運行計画によらない運送サービスの提供」

- ・ 当該運送機関の出発及び到着の時刻並びに到着地の変更をいい、これによる旅行開始日又は旅行終了日の変更については、補償を要しない。
- ・ 「当初の運行計画によらない運送サービスの提供」が原因となって発生した運送・宿泊

出する。(同一日の宿泊で、例えば、客室の種類の変更と設備の変更が同時にあっても二件として算出する。)

「 から に掲げる変更のうち契約書面のツアー・タイトル中に記載があった事項の変更」について

- ・ 「ツアー・タイトル中に記載があった事項」とは、募集広告において、「月 日に出発する」、「美術館を訪問する」、「ファーストクラスで行く」、「航空で行く」、「ホテルに泊まる」、「オーシャンビューの客室に泊まる」等、特定の旅行出発日、観光施設、運送・宿泊機関等を旅行者が当該主催旅行を選択する上で重要な要素として表示した場合(明らかに旅程の説明の一環として表示した場合を除く。)の当該表示事項をいい、これを契約書面に明記すること。
- ・ から までの事由中、契約書面のツアー・タイトル中に記載があったものについて、各々、一件として算出する。

(2) 免責事由について

「免責事由項目」の解釈等については以下のとおりである。

「天災地変」、「戦乱」、「暴動」

- ・ 出発地、旅行の目的地等に天災地変等があり、当該旅行の目的地を訪問し得ない状態をいう。

「運送、宿泊機関等のサービス提供の中止」

- ・ 「運送機関のサービスの提供の中止」とは、航空 便等の運行(航)中止をいう。
- ・ 「宿泊機関等のサービスの提供の中止」とは、休業を意味する。(宿泊機関の一部の客室が提供されている状態は、休業には含まれず、博物館等の突然の休館は、当該施設全体が旅行者の訪問時に閉鎖されていれば休業に含まれる。)
- ・ 運送・宿泊機関等のサービス提供の中止に伴い生じた旅行開始日又は旅行終了日の変更、運送・宿泊機関等の名称等の変更は、補償を要しない。
- ・ 「運送機関のサービス提供の中止」が原因となって発生した運送・宿泊機関等の名称等の変更については、目的地到着日に利用予定のものに限り、補償を要しない。

「当初の運行計画によらない運送サービスの提供」

- ・ 当該運送機関の出発及び到着の時刻並びに到着地の変更をいい、これによる旅行開始日又は旅行終了日の変更については、補償を要しない。
- ・ 「当初の運行計画によらない運送サービスの提供」が原因となって発生した運送・宿泊

機関等の名称等の変更については、目的地到着日に利用予定のものに限って、補償を要しない。

機関等の名称等の変更については、目的地到着日に利用予定のものに限って、補償を要しない。