

Introduction：はじめに

No.1：目的

No.2：定義

No.3-1：登録制度

No.3-2：登録の有効期間、更新登録、登録事項の変更、変更登録

No.4：営業保証金

No.5：旅行業務取扱管理者

No.6：料金の揭示

No.7：旅行業約款

本資料に掲載

No.8：取引条件の説明

No.9：書面の交付

No.10：外務員

No.11：広告に関する規定

No.12：標識の揭示

No.13：企画旅行の円滑な実施の措置（旅程管理措置）

No.14：受託契約（企画旅行を実施する旅行者の代理）

No.15：旅行者代理業者

No.16：旅行サービス手配業者

No.17：禁止行為

No.18-1：旅行業協会

No.18-2： // （弁済業務保証金制度）

No.19：業務改善命令、業務停止、登録の取消

No.20：罰則

# No.5：旅行業務取扱管理者

旅行業者等は営業所に旅行業務取扱管理者を選任して、一定の業務を**管理、監督**させなければなりません。これは一定の知識がある者を営業所に置くことによって、旅行者との取引が公正なものになることを目的としています。

## 1. 旅行業務取扱管理者の選任

- ① 旅行業者又は旅行業者代理業者（これを**旅行業者等**といいます。以下同じ。）は営業所ごとに、**1人以上**の旅行業務取扱管理者を選任して、営業所における旅行業務に関し、取引の公正、旅行の安全及び旅行者の利便を確保するため必要な事項についての**管理及び監督**に関する事務を行わせなければなりません。
- ② 旅行業者等は、営業所の旅行業務取扱管理者として**選任した者の全てが欠けたときは**、新たに旅行業務取扱管理者を選任するまでの間は、その営業所において**旅行業務に関する契約を締結してはなりません**。ほかの業務（すでに契約した手配の履行など）はできます。
- ③ 旅行業務取扱管理者は、**旅行業務を取り扱う者が一人である営業所についても必ず選任し**、また他の営業所の旅行業務取扱管理者として**兼任することはできません**。

ただし、以下の例外があります。

（例外）

以下に該当するときは、1人の旅行業務取扱管理者が複数の営業所を兼任することができます。

- ・ **地域限定旅行業者**又はこれを所属旅行業者とする旅行業者代理業者であること。
- ・ 複数の営業所が近接しているとき（営業所間の距離の合計が**40 km以下**）。
- ・ 複数の営業所の前事業年度における旅行業務に関する旅行者との取引の額の合計額が**1億円以下**であること。

## 2. 旅行業務取扱管理者の要件

営業所で選任される旅行業務取扱管理者は以下の要件を満たしたものでなければなりません。

- ① 旅行業等の**登録拒否事由**の1. ～6. までのいずれにも該当しない者
- ② 営業所ごとの業務範囲に基づく旅行業務取扱管理者試験に**合格**した者

## 3. 旅行業務取扱管理者の種類

旅行業務取扱管理者試験は以下の3種類があり、営業所の**業務範囲**により、選任される合格者が決まっています。

管理者試験の種類	営業所の業務範囲			
	海外業務のみ	海外&国内業務	国内業務のみ	拠点区域のみ
総合旅行業務取扱管理者試験	○	○	○	○
国内旅行業務取扱管理者試験	×	×	○	○
地域限定旅行業務取扱管理者試験	×	×	×	○



1. 次の記述が正しければ○を、誤っていれば×を付けなさい。

- (1) 旅行者等は、営業所に必ず1人以上の旅行業務取扱管理者を選任して、一定の業務に関する事務を行わせなければならない。( )
- (2) 旅行者等は、営業所で選任した旅行業務取扱管理者が欠けたときは、新たに選任するまでの間は一切の業務を行ってはならない。( )
- (3) 旅行業務取扱管理者は、旅行業務を取り扱う者が1人である営業所では選任しなくてよい。( )
- (4) 旅行業務取扱管理者は、一定の要件を満たした営業所では、他の営業所の旅行業務取扱管理者を兼任してもよい場合がある。( )
- (5) 旅行業の登録を取り消されてから5年を経過していないものは、旅行業務取扱管理者に選任されることはない。( )
- (6) 営業所の業務範囲として、「海外旅行」を取り扱うときは、その営業所では必ず要件を満たし、かつ総合旅行業務取扱管理者試験に合格した者を選任しなければならない。( )
- (7) 営業所の業務範囲として、「国内旅行のみ」を取り扱うときは、その営業所では必ず要件を満たし、かつ国内旅行業務取扱管理者試験に合格した者を選任しなければならない。( )
- (8) 営業所の業務範囲として、「拠点区域の旅行のみ」を取り扱うときは、すべての種類の旅行業務取扱管理者を選任することができる。( )
- (9) 「料金の掲示」に関する事項は、旅行業務取扱管理者が管理・監督する事項である。( )
- (10) 「旅行業約款の掲示及び備置き」に関する事項は、旅行業務取扱管理者が管理・監督する事項である。( )
- (11) 「書面の交付」に関する事項は、旅行業務取扱管理者が管理・監督する事項である。( )
- (12) 「更新登録の申請」は、旅行業務取扱管理者が管理・監督する事項である。( )
- (13) 旅行者等は、旅行業務取扱管理者について、3年ごとに旅行業務取扱管理者の職務に関し必要な知識等の向上を図るため、旅行業協会が実施する研修を受けさせなければならない。( )
- (14) 旅行業務取扱管理者は、旅行者から請求があったときは「旅行業務取扱管理者証」を提示しなければならない。( )
- (15) 「旅行業務取扱管理者証」は、登録行政庁が発行したものを携帯しなければならない。( )

# No.6：料金の揭示

料金の揭示は旅行業法第12条で定められ、この規定から「事業を営む上で旅行業者が守るべき取引準則」が続きます。また、これらの多くは旅行業務取扱管理者が管理、監督する事務になっています。

## 1. 料金とは

- ① 宿泊の予約をしたときの手配料金、予約の変更や解除の場合の変更・手続料金、パスポートの代行申請をした場合の渡航手続代行料金などのような、旅行業者が**旅行者から收受する手数料**のことです。旅行業法ではこれを**旅行業務の取扱いの料金**と呼んでいます。
- ② この料金には**企画旅行に係るもの**（パッケージツアーの代金など）は含まれません。
- ③ 旅行業者はこの料金を基準に従い**事業の開始前に定め**、営業所に**揭示**します。旅行業者代理業者は**所属旅行業者のもの**を揭示します。

（旅行業務の取扱いの料金の例）

手配料金	宿泊機関と運送機関・航空券等の複合	手配の場合旅行費用総額の20%以内
	運送機関、宿泊機関の単一手配の場合	1件1手配につき運賃・料金の20%以内
添乗サービス料金	お客様のご依頼があった場合	添乗員1名1日につき33,000円
変更手続料金	宿泊機関と運送機関・航空券等の複合手配の場合	変更された宿泊機関・運送機関・航空券等に係る旅行費用の20%以内
取消手続料金	運送機関、宿泊機関の単一手配の場合	1件1手配につき1,100円
	宿泊機関と運送機関・航空券等の複合手配の場合	取消された宿泊機関・運送機関・航空券等に係る旅行費用の20%以内
	運送機関、宿泊機関の単一手配の場合	1件1手配につき1,100円
連絡通信費	お客様のご依頼により緊急に現地手配・取消・変更等のために通信連絡を行った場合等	1件につき3,300円 (電話料、その他通信実費は別)

## 2. 料金の制定基準

- ① 旅行業務の取扱いの料金は、契約の種類及び内容に応じて**定率**、**定額その他の方法**により定められ、旅行者にとって**明確**であることが必要です。
- ② 上記の基準を守って作成していれば、登録行政庁への届出は**不要**です。これを変更するときも同様です。

次章の約款と異なり、登録行政庁の認可事項ではありません。

[Check Test No.6]

1. 次の記述が正しければ○を、誤っていれば×を付けなさい。

- (1) 旅行業務の取扱いの料金とは、旅行業者に宿泊の予約を依頼したときの手配料金などを含む。( )
- (2) 旅行業務取扱の料金には、企画旅行に係るものも含まれている。( )
- (3) 旅行業者は旅行業務の取扱いの料金について、事業の開始前に定め、営業所に揭示しなければならない。( )
- (4) 旅行業務の取扱いの料金は、定率又は定額のいずれかの方法で定めなければならない。( )
- (5) 旅行業者は旅行業務の取扱いの料金を基準に従って作成すれば、登録行政庁に届け出る必要はない。( )
- (6) 旅行業者代理業者の旅行業務の取扱いの料金は、所属旅行業者のものをいなければならない。( )

# No.7：旅行業約款

銀行取引や保険契約などの集团的・画一的な契約では、契約の迅速・安全を期する目的で、各事業者があらかじめ**定型的な契約条項**を定めています。これを**約款**といいます。旅行者もこの約款を作成し、旅行者との契約にはこれを適用します。

## 1. 認可

- ① 旅行者は、旅行者と締結する旅行業務の取扱いに関する契約に関し、旅行業約款を定め、登録行政庁の**認可**を受けなければなりません。
- ② 約款を**変更**するときも同様に認可を受けなければなりません。ただし、**軽微な変更**をするときはこの限りではありません。

### 軽微な変更の例

- 1) 旅行業協会の保証社員である旅行者の場合
  - ・ 所属する旅行業協会の名称又は所在地
  - ・ 弁済業務保証金からの弁済限度額
- 2) 旅行業協会の保証社員でない旅行者の場合は、営業保証金を供託している供託所の名称又は所在地の変更  
これらはNo. 18-1, 2の旅行業協会の理解が進んでから確認してください。

## 2. 認可基準

登録行政庁は以下の基準を満たしていれば認可します。

- ・ 旅行者の正当な利益を害するおそれがないものであること。
- ・ 旅行者との取引に係る金銭の收受及び払戻しに関する事項並びに旅行者の責任に関する事項が明確に定められているものであること。

## 3. 掲示または備え置き

- ① 旅行者等は、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**備え置かなければなりません**。 **料金は掲示のみで備え置かなくてよい**。
- ② 旅行者代理業者は、**所属旅行者**の旅行業約款を掲示し又は備え置かなければなりません。  
また、受託旅行者は**委託旅行者**の旅行業約款も掲示し又は備え置かなければなりません。  
**旅行者の契約相手は所属旅行者や委託旅行者だからです。**

#### 4. 約款の記載事項

旅行業約款には、次に掲げる事項を記載しなければなりません。

1. 旅行業務の取扱いの料金その他の旅行者との取引に係る金銭の收受に関する事項
2. 運送、宿泊その他の旅行に関するサービスの提供について旅行者に対して交付する書面の種類及びその表示する権利の内容
3. 契約の変更及び解除に関する事項
4. 責任及び免責に関する事項
5. 旅行中の損害の補償に関する事項
6. 保証社員である旅行者にあっては、弁済業務保証金に関する事項
7. 保証社員でない旅行者にあっては、営業保証金を供託している供託所の名称及び所在地並びに旅行業務に関し取引をした者は、その取引によって生じた債権に関し当該営業保証金から弁済を受けることができること。
8. その他旅行業約款の内容として必要な事項

#### 5. 標準旅行業約款

- ① 観光庁長官及び消費者庁長官が**標準旅行業約款**を定めて公示し、旅行者がこれと同一の旅行業約款を**定め**、又は現に定めている旅行業約款を標準旅行業約款と同一のものに**変更**したときは、その旅行業約款については、**認可を受けたものとみなされます**。
- ② この制度を採用する方が、自ら作成し認可を受けるよりも簡便で、かつ内容も適切であるため、現在多くの旅行者は標準旅行業約款を採用しています。  
旅行業務取扱管理者試験の科目である「約款」の出題の8割は標準旅行業約款です。
- ③ 標準旅行業約款の制定は、観光庁長官及び消費者庁長官の権限であり、都道府県の知事にはこの権限はありません。

#### [Check Test No.7]

1. 次の記述が正しければ○を、誤っていれば×を付けなさい。
  - (1) 旅行者は旅行業約款を定め、登録行政庁の認可を受けなければならない。( )
  - (2) 旅行者は旅行業約款を変更するときも、軽微な変更を除いて、認可を受けなければならない。( )
  - (3) 登録行政庁の約款の認可基準の一つに、「旅行者の正当な利益を害するおそれがないものであること」がある。( )
  - (4) 旅行者等は、旅行業約款を旅行者に見やすいように、必ず掲示しなければならない。( )
  - (5) 旅行業約款には、契約の変更及び解除に関する事項を記載しなければならない。( )
  - (6) 旅行者代理業者は、所属旅行者の約款を用いなければならない。( )
  - (7) 旅行者が標準旅行業約款と同一の約款を定めたときは、その約款は認可を受けたものとみなされる。( )
  - (8) 旅行者が現に認可を受けている約款を、標準旅行業約款と同一の約款に変更したときは、登録行政庁に届け出なければならない。( )

No.5

- (1) ○：その通りです。
- (2) ×：一切の業務を行えないのではなく、**旅行業務に関する契約**を締結することができません。
- (3) ×：旅行業務取扱管理者は、旅行業務を取り扱う者が1人である営業所でも必ず選任しなければなりません。これが**原則**なので、このような問いには「正しい」と判断します。
- (4) ○：一定の要件を満たしたときはこのような例外があります。
- (5) ○：本問のような旅行業の登録拒否事由に該当する場合には、旅行業務取扱管理者にも選任されないことがあります。
- (6) ○：海外旅行を取り扱う営業所では、必ず総合旅行業務取扱管理者を選任しなければなりません。
- (7) ×：国内旅行のみを取り扱う営業所では、国内旅行業務取扱管理者だけでなく、**総合旅行業務取扱管理者**も選任することができます。
- (8) ○：拠点区域内のみの旅行を取り扱う営業所では、総合・国内・地域限定旅行業務取扱管理者を選任することができます。
- (9) ○：その通りです。大変ですが覚えましょう。
- (10) ○：その通りです。大変ですがぜひ覚えましょう。
- (11) ○：その通りです。大変ですが必ず覚えましょう。
- (12) ×：このような規定はありません。該当する事項を覚えておかなければ判断できませんので、該当する事項は絶対に覚えましょう。
- (13) ×：**5年**ごとです。
- (14) ○：これも頻出事項です。
- (15) ×：旅行業務取扱管理者証は、様式を満たしたものを**旅行業者等**が発行し、携帯させます。

No.6

- (1) ○：その通りです。手配料金などが代表例です。
- (2) ×：企画旅行に係るもの（**パッケージツアーの代金**など）は、旅行業務取扱料金には含まれません。
- (3) ○：その通りです。頻出事項です。
- (4) ×：定率、定額**その他**の方法により定められ、旅行者にとって**明確**であることが必要です。この言い回しを覚えましょう。
- (5) ○：その通りです。次項の旅行業約款と比較して覚えましょう。
- (6) ○：旅行業者の代理人の立場ですので、同じ料金でなければいけません。

No.7

- (1) ○：原則はこの通りです。（試験では問題文に誤りがなければ正解と判断します。）
- (2) ○：その通りです。「軽微な変更」の内容は試験前にチェックしましょう。
- (3) ×：「**旅行業者の**」ではなく「**旅行者の**」です。よくあるひっかけ問題です。
- (4) ×：約款は料金とは異なり、掲示だけでなく旅行者が閲覧することができるように**備え置く**こともできます。
- (5) ○：その通りです。
- (6) ○：その通りです。旅行業者の代理人の立場ですので、同じ約款（規則）で契約を締結しなければなりません。
- (7) ○：その通りです。これによって登録行政庁や旅行業者の手間を省けます。
- (8) ×：現に定めている約款を標準旅行業約款と同一のものに変更したときも登録行政庁の認可は**不要**です。