

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

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）

本資料に掲載

No.14：受託契約（企画旅行を実施する旅行者の代理）

No.15：旅行業者代理業者

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. 10：外務員

旅行業者等は、主に営業所（本店や支店）で旅行者と契約を締結しますが、業務によっては相手先に出向いて契約を締結することがあります。いわゆる外回りの営業です。外務員の規定はこれに関するものです。

外務員に関する事項は、旅行業務取扱管理者の職務とは関係がありませんので注意。

## 1. 外務員とは

旅行業法では外務員を“勧誘員、販売員、外交員その他いかなる名称を有する者であるかを問わず、その役員又は使用人\*のうち、その**営業所以外の場所**でその旅行業者等のために旅行業務について**取引を行う者**”と定義しています。このフレーズを覚えましょう。

\*「会社と労働契約を結んだ従業員」という意味の用語

## 2. 外務員の証明書（外務員証）

- ① 旅行業者等は、外務員に、国土交通省令で定める様式による証明書を**携帯**させなければ、その者を外務員としての業務に従事させてはなりません。
- ② 外務員は、その業務を行なうときは、①の証明書を**提示**しなければなりません。  
これは、旅行業務取扱管理者証のように「請求があったときに」という限定がありませんので、**常に提示します**。  
ここはよく出題されます。また、「旅行業務取扱管理者証」は「外務員証」の代わりにはなりません。
- ③ 様式は以下の通りで、**旅行業者等**が作成します。

外 務 員 証	
<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <span style="font-size: 0.8em;">(写 真)</span> </div>	氏名 ( 年 月 日生) 所属営業所 ( 年 月撮影)
上記の営業所に所属する外務員であることを証する。	
旅行者又は旅行者代理業者の氏名又は名称	
主たる営業所の所在地	
代表者氏名	

## 3. 外務員の権限

- ① 外務員は、その所属する旅行業者等に代わって、旅行者との旅行業務に関する取引についての**一切の裁判外の行為を行う権限**を有するものとみなされます。裁判に関する権限はないということです。
- ② ただし、旅行者が**悪意**であったときは、この限りではありません。これもフレーズを覚えましょう。  
「悪意」とは、事情を知っているという意味です。

## [Check Test No. 10]

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) 旅行業法で外務員とは、旅行者等のために営業所以外の場所で、取引を行う役員をいう。( )
- (2) 旅行者等は、外務員に国土交通省が発行した外務員証を携帯させなければ、その者を外務員として従事させてはならない。( )
- (3) 外務員は業務を行うときは、請求がなくても外務員証を提示しなければならない。( )
- (4) 外務員は、その所属する旅行者等に代わって、旅行者との旅行業務に関する取引についての一切の行為を行う権限を有するものとみなされる。( )

2. 外務員に関する次の記述から、正しいものだけをすべて選んでいるものはどれか。

- (ア) 外務員とは、勧誘員、販売員、外交員その他いかなる名称を有する者であるかを問わず、旅行者等の役員又は使用人のうち、その営業所以外の場所でその旅行者等のために旅行業務について取引を行う者をいう。
- (イ) 外務員は、その旅行業務を行うときは、外務員の証明書を提示しなければならない。
- (ウ) 外務員は、旅行者が悪意であったときを除き、その所属する旅行者等に代わって、旅行者との旅行業務に関する取引についての一切の裁判外の行為を行う権限を有するものとみなされる。

- a. (ア)(イ)    b. (ア)(ウ)    c. (イ)(ウ)    d. (ア)(イ)(ウ)

# No. 11：広告に関する規制

旅行者が旅行に関する情報の収集手段として重要なものとして広告があります。広告を契機として旅行契約締結に至ることが一般的です。しかし、旅行は無形の商品であることから実体が分かりにくく、そのため広告は旅行者に分かりやすく記載する必要があります。この章はこれに関する3つの規則を扱います。

## 1. 企画旅行に参加する旅行者を募集する広告の表示事項

企画旅行に参加する旅行者を募集するための広告には次の8項目を記載しなければなりません。

- 1 企画者の氏名又は名称及び住所並びに登録番号
- 2 旅行の目的地及び日程に関する事項
- 3 旅行者が提供を受けることができる運送、宿泊又は食事のサービスの内容に関する事項
- 4 旅行者が旅行業者等に支払うべき対価に関する事項
- 5 **旅程管理業務を行う者の同行の有無**
- 6 企画旅行の参加者数があらかじめ企画者が定める人員数を下回った場合に当該企画旅行を実施しないこととするときは、その旨及び当該人員数 **最少催行人員数のこと**です。
- 7 前記3に掲げるサービスに専ら企画旅行の実施のために提供される運送サービスが含まれる場合にあっては、当該運送サービスの内容を勘案して、旅行者が取得することが望ましい輸送の安全に関する情報
- 8 取引条件の説明を行う旨（取引条件を表示して広告する場合を除く。）

法12条の4、5の記載事項と似ています。

## 2. 企画旅行に参加する旅行者を募集する広告の表示方法

表示する項目に加え、表示する方法にも以下の規制があります。

- 1 企画者以外の者の氏名又は名称を表示する場合にあっては、文字の大きさ等に留意して、**企画者の氏名又は名称の明確性を確保すること。**(例1)
- 2 旅行者が旅行業者等に支払うべき対価が当該企画旅行の出発日より異なる場合において、その**最低額を表示するときは、併せてその最高額を表示すること。**(例2)

(例1)

企画実施：ABCツアーズ  
協賛：D国政府観光局

(例2)

39,800円～59,800円

### 3. 誇大広告の禁止

- ① さらに旅行業務全般について広告するときは、以下の8項目の誇大表示が禁止されています。
- ② 誇大表示とは、“著しく事実に相違する表示をし、又は実際のものよりも著しく優良であり、若しくは有利であると人を誤認させるような表示”をいいます。

- 1 旅行に関するサービスの品質その他の内容に関する事項
- 2 旅行地における旅行者の安全の確保に関する事項
- 3 感染症の発生の状況その他の旅行地における衛生に関する事項
- 4 旅行地の景観、環境その他の状況に関する事項
- 5 旅行者が旅行業者等に支払うべき対価に関する事項
- 6 旅行中の旅行者の負担に関する事項
- 7 旅行者に対する損害の補償に関する事項
- 8 旅行業者等の業務の範囲、資力又は信用に関する事項

#### [Check Test No. 11]

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) 「企画者の氏名又は名称及び住所並びに登録番号」は、企画旅行に参加する旅行者を募集するための広告に表示すべき事項である。( )
  - (2) 「旅程管理業務を行う者の同行の有無」は、企画旅行に参加する旅行者を募集するための広告に表示すべき事項である。( )
  - (3) 「旅行者に対する損害の補償に関する事項」は、企画旅行に参加する旅行者を募集するための広告に表示すべき事項である。( )
  - (4) 企画旅行に参加する旅行者を募集する広告は、企画者以外の者の氏名又は名称を表示することはできない。( )
  - (5) 企画旅行に参加する旅行者を募集する広告に、旅行者が支払うべき対価が出発日より異なる場合は、必ず最高額を表示しなければならない。( )
  - (6) 「旅行の目的地及び日程に関する事項」は、旅行業務全般について広告するときに誇大表示として禁止されている。( )
  - (7) 「旅行地の景観、環境その他の状況に関する事項」は、旅行業務全般について広告するときに誇大表示として禁止されている。( )
  - (8) 「旅行業者等の業務の範囲、資力又は信用に関する事項」は、旅行業務全般について広告するときに誇大表示として禁止されている。( )

# No.12：標識の掲示

旅行業者は営業所に標識（登録票）を掲示しなければなりません。これによって旅行業者が登録を受けていることや営業所の業務内容などが示され、旅行者は安心して取引できます。

標識に関する事項は、旅行業務取扱管理者の職務とは関係がありませんので注意。

## 1. 標識の見本

<b>旅行業登録票</b> （業務範囲：海外旅行・国内旅行） Licensed by the Japan Tourism Agency in accordance with the provisions of the Travel Agency Law (Scope of Activities: Overseas Travel, Domestic Travel)	
登録番号 Number	東京都知事登録 旅行業 第2- ***** 号
登録年月日 Date of License	2022 年 5月1日
有効期限 Term of Validity	2022 年5月1日から 2027 年4月 30 日まで From 2022, 5, 1 to 2027, 4, 30
氏名又は名称 Name	(株) You Tubeトラベル Kabushiki gaisya YouTube Travel
営業所の名称 Name of Branch	丸の内営業所 Marunouchi Eigyosho
旅行業務取扱 管理者の氏名 Name of Certified Travel Services Manager	観光 太郎 KANKOU Tarou
受託取扱企画旅行 Trustee Contract	(株) 全日本ツーリスト Kabushiki gaisya Zennihon Tourist

- \* この見本は、第2種旅行業者の営業所で、扱う業務は「国内旅行と海外旅行」であることが分かります。
- \* 登録の有効期間は、2022年5月1日から5年間です。
- \* 営業所で選任している旅行業務取扱管理者の氏名を記載します。
- \* 受託取扱企画旅行の欄に記載があり、受託契約（No.13）を締結していて、受託販売をしています。

## 2. 標識の取扱い方

- ① 旅行業者等は営業所において、標識（登録票）を公衆に見やすいように掲示しなければなりません。
- ② 旅行業者等以外の者は標識を掲示してはいけません。 無登録営業の防止の規定
- ③ 標識は次の4種類があります。

旅行業者 [ ① 海外旅行を取り扱う  
② 国内旅行のみ取扱う

旅行業者代理業者 [ ① 海外旅行を取り扱う  
② 国内旅行のみ取扱う

- ④ 海外旅行を取り扱う業者の標識の色は青色で、国内旅行のみ取り扱う業者の標識の色は白色です。

頻出事項です。

# No.1 3：企画旅行の円滑な実施のための措置（旅程管理措置）

旅行業者が実施する企画旅行は、旅行業者が作成した計画に基づいて実施されます。旅行契約は計画通りに実施されなければならない、旅行業者には**旅程を管理する責任**があります。法は、この点について「企画旅行の円滑な実施のための措置」を旅行業者に課しています。

## 1. 措置の内容

- ① 旅行業者は、企画旅行を実施する場合においては、旅行者に対する**運送等サービスの確実な提供**、旅行に関する計画の変更を必要とする事由が生じた場合における**代替サービスの手配**その他の措置を講じなければなりません。
- ② さらに、旅行業法施行規則は以下のように定めています。

- 1 旅行に関する計画に定めるサービスの旅行者への確実な提供を確保するために旅行の**開始前に必要な予約**その他の措置
- 2 旅行地において旅行に関する計画に定めるサービスの提供を受けるために必要な**手続**の実施その他の措置
- 3 旅行に関する計画に定めるサービスの内容の変更を必要とする事由が生じた場合における**代替サービスの手配**及び当該サービスの提供を受けるために必要な手続の実施その他の措置
- 4 旅行に関する計画における**2人以上**の旅行者が同一の日程により行動することを要する区間における円滑な旅行の実施を確保するために必要な集合時刻、集合場所その他の事項に関する指示

これらの措置を講ずるために必要な業務を、旅程管理業務といます。

## 2. 措置の一部免除

前記の義務は、以下の場合に**2と3**が免除されます。

- i **本邦内**の旅行であること。 **本邦内とは国内**という意味です。
- ii 契約の締結の前に旅行者にこれらの措置を講じない旨を**説明**すること。
- iii 旅行に関する計画に定めるサービスの提供を受ける**権利を表示した書面**を交付したこと。

(例)

往復の新幹線のチケットとホテルの宿泊券やテーマパークの入場券をセットにして販売し、何か変更があった場合はお客様ご自身で対応していただく旨を説明しておいた場合など。国内であれば、お客様自身で対応が可能と考えたため。

3. 旅程管理業務を行う者（一般には添乗員やツアーコンダクターと称されます。）

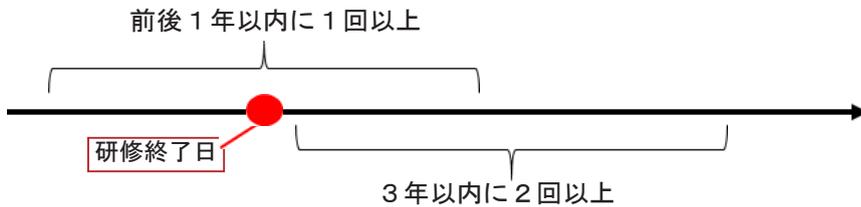
① 旅程管理業務を行う者として旅行者によって選任される者のうち主任の者（注）については、以下の要件を満たしていなければなりません。

（注）この要件は、複数の添乗員が同行する場合は最低1名が満たす必要があります。  
また、1人のみが同行するときはその者が満たさなければなりません。

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>i 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（No.3 p.3 参照）</li> <li>ii 登録研修機関が実施する旅程管理業務に関する研修の課程を修了した者</li> <li>iii 旅程管理業務に関する実務の経験を有するもの</li> </ul> |
|--|

② 上記のうち ii の登録研修機関とは、観光庁長官の登録を受けた機関（日本旅行業協会、全国旅行業協会、大手旅行会社、民間の法人など）で、規定に従い年間数回の研修を実施しています。

③ 上記のうち iii の実務の経験は、研修の課程を修了した日の前後1年以内に1回以上又は研修の課程を修了した日から3年以内に2回以上の旅程管理業務に限られます。



また、海外旅行に同行する場合は海外旅行の添乗経験に限られます。国内旅行にはこのような制限はなく、国内・海外のいずれの旅行の添乗経験でも可。

## [Check Test No. 12]

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) 旅行業者等は営業所において、標識（登録票）を旅行者に見やすいように掲示しなければならない。（ ）
- (2) 旅行業者の標識と、旅行業者代理業者の標識の記載内容は同一ではない。（ ）
- (3) 海外旅行を取り扱う業者の標識の地の色は青色である。（ ）
- (4) 国内業務のみ取り扱う業者の標識の地の色は白色である。（ ）
- (5) 標識には、営業所で選任している旅行業務取扱管理者の氏名を記載しなければならない。（ ）
- (6) 旅行業者が法人である場合、標識には代表者の氏名を記載しなければならない。（ ）
- (7) 旅行業者等以外の者は、国土交通省令で定める様式の標識又はこれに類似する標識を掲示してはならない。（ ）

## [Check Test No. 13]

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) 旅行業者は企画旅行を実施する場合は、旅行者に対する運送等サービスの確実な提供、変更を必要とする事由が生じた場合は、代替サービスその他の措置を講じなければならない。（ ）
- (2) 旅行業者は、計画に定めるサービスの旅行者への確実な提供を確保するために募集の開始前に必要な予約その他の措置を講じなければならない。（ ）
- (3) 旅行業者は、2人以上の旅行者が同一の日程により行動することを要する区間における必要な集合時刻、集合場所その他の事項に関する指示をしなければならない。（ ）
- (4) 本邦外の旅行で、旅程管理の措置を講じない旨を旅行者に説明し、サービスの提供を受ける権利を表示した書面（航空券など）を交付してあれば、旅行業者は旅程管理のための措置を講じなくてもよい。（ ）
- (5) 旅行業者によって選任される、旅程管理業務を行う者のうち主任の者は、登録研修機関が実施する旅程管理業務に関する研修の課程を修了していなければならない。（ ）
- (6) 旅程管理を行う者のうち主任の者に必要な旅程管理業務に関する実務の経験は、研修の課程を修了した日から1年以内に1回以上必要である。（ ）
- (7) 複数の者が旅行に同行し添乗するときは、全員が旅程管理業務を行う者のうち主任の者の資格要件を満たしていなければならない。（ ）

No. 10

- (1) ×：外務員は**役員**だけでなく、**使用人**も含まれ、特に制限はありません。
  - (2) ×：外務員証は国土交通省令で様式が定められていますが、発行するのは所属する**旅行業者等**です。
  - (3) ○：その通りです。この点が外務員証と異なっています。
  - (4) ×：外務員は一切の「裁判外」の行為を行う権限があります。(旅行者が悪意をあった場合を除きます。)
2. (ア)：正しい記述です。  
(イ)：正しい記述です。  
(ウ)：正しい記述です。以上より、d. が正解。

No. 11

- (1) ○：その通りです。誰が企画者であるか、ということを示しています。
- (2) ○：その通りです。これはぜひ覚えましょう。
- (3) ×：誇大表示が禁止されている事項です。
- (4) ×：文字の大きさ等に留意して、**企画者の氏名等が明確**であれば、企画者以外の者の氏名や名称を表示してもよい。
- (5) ×：**最低額を表示するとき**は最高額も表示します。例えば「最多価格帯」などを表示するときは、最高額の表示は不要です。
- (6) ×：参加する旅行者を募集する広告の表示事項です。
- (7) ○：その通りです。海が少ししか見えない部屋なのに、オーシャンビューなどと表示することです。
- (8) ○：その通りです。根拠なく「業界ナンバーワン」などと表示することです。

No. 12

- (1) ×：標識は、料金や約款と異なり、旅行者ではなく「**公衆**」に見やすいように掲示します。
- (2) ○：旅行業者代理業者には登録の有効期間はなく、そのためこれを記載する欄がありません。また所属旅行業者に関する項目を記載しなければなりません。
- (3) ○：その通りです。頻出事項です。
- (4) ○：その通りです。これも頻出事項です。
- (5) ○：その通りです。
- (6) ×：法人の代表者(社長など)の記載は不要です。
- (7) ○：その通りです。違反すると30万円以下の罰金に処せられます。

No. 13

- (1) ○：その通りです。
- (2) ×：少し細かいですが、「募集の開始前」ではなく「旅行の開始前」です。
- (3) ○：その通りです。「**2人以上**」を覚えておきましょう。
- (4) ×：**本邦外**の旅行(海外旅行)では、必ず旅程管理業務を行わなくてはなりません。国内旅行では、本問のような例外があります。
- (5) ○：その通りです。拒否事由に該当せず、研修の課程を修了し、実務経験があることが必要です。
- (6) ×：研修の課程を修了した日の前後1年に1回以上です。研修の課程を修了した日からカウントすると、3年以内に2回以上です。
- (7) ×：添乗員が複数いる場合は、そのうちの誰か1人が資格要件を満たしていればよいのです。