

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：料金の掲示

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：標識の掲示

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）

本資料に掲載

No.19：業務改善命令、業務停止、登録の取消

No.20：罰則

No. 18 - 1 : 旅行業協会

旅行業法の第1条（目的）で「その組織する団体の適正な活動を促進する」とあり、この団体が旅行業協会です（現在全国旅行業協会と日本旅行業協会があります）。

旅行業法の目的の達成は旅行者が個々に行動するより、一定の事柄は団体を作りこれを通じて行動することが望ましいと考えたわけです。

1. 旅行業協会とは

次のいくつかの要件を備え、観光庁長官から指定された団体です。主要な要件は以下の通り、

- ・ 一般社団法人であること。 民間の団体で公権力を行使できる団体ではありません。 **ここ大事**。
- ・ 旅行者等及び旅行サービス手配業者のみを**社員***とするものであること。
- ・ 役員に旅行業の拒否事由に当たる者がいないこと。 などです。

* 社団法人の構成員（協会の会員）という意味で、従業員の意味ではありません。またサービス提供機関は社員になれません。

2. 社員の資格及び加入

- ① 旅行業協会は、社員の資格について、旅行者、旅行者代理業者又は旅行サービス手配業者の別**以外**の制限を加えてはなりません。「創業〇年以上に限る」などはダメということです。
- ② 旅行業協会は、社員としての資格を有する者が旅行業協会に加入しようとするときは、正当な理由がないのに、その**加入を拒み**、又はその加入につき現在の社員が加入の際に付されたよりも**困難な条件**を付してはなりません。

3. 旅行業協会の業務

以下の5つの業務が法定されています。

1. 旅行者及び旅行に関するサービスを提供する者からの旅行者等又は旅行サービス手配業者の取り扱った旅行業務又は旅行サービス手配業務に対する**苦情の解決**
2. 旅行業務又は旅行サービス手配業務の取扱いに従事する者に対する**研修**
3. 旅行業務に関し社員である旅行者又は当該旅行者を所属旅行者とする旅行者代理業者と取引をした旅行者に対しその取引によって生じた債権に関し**弁済**をする業務（**弁済業務**）
4. 旅行業務又は旅行サービス手配業務の適切な運営を確保するための旅行者等又は旅行サービス手配業者に対する**指導**
5. 旅行業務及び旅行サービス手配業務に関する取引の公正の確保又は旅行業、旅行者代理業及び旅行サービス手配業の健全な発達を図るための**調査、研究及び広報**

以上のうち、この章では「苦情の解決」と「研修」業務について説明します。弁済業務は次章です。

4. 苦情の解決

- ① 旅行業協会は、旅行者又は旅行に関するサービスを提供する者から旅行者等又は旅行サービス手配業者が取り扱った旅行業務又は旅行サービス手配業務に関する苦情について解決の申出があつたときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、当該苦情に係る事情を調査するとともに、当該旅行者等又は旅行サービス手配業者に対し当該苦情の内容を通知してその迅速な処理を求めなければなりません。

広く全国の旅行者の業務を対象として、社員の業務に限定されません。

- ② 旅行業協会は、前項の申出に係る苦情の解決について必要があると認めるときは、当該旅行者等又は旅行サービス手配業者に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

民間の団体であり、できるのはここまで。強制力のある措置は取れません。

- ③ 社員は、旅行業協会から前述の求めがあつたときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。
④ 旅行業協会は、①の申出、当該苦情に係る事情及びその解決の結果について社員に周知させなければならない。

この点は社員に限定されます。これは重要。

5. 研修

- ① 旅行業協会は、次に掲げる研修を実施します。

- ・「旅行業務取扱管理者の職務に関し必要な知識及び能力についての研修」や「旅行者等の従業者に対する旅行業務の取扱いについての研修」
- ・「旅行サービス手配業務取扱管理者の職務に関し必要な知識及び能力についての研修」や「旅行サービス手配業者の従業者に対する旅行サービス手配業務の取扱いについての研修」など

- ② 研修は、社員以外の旅行者等又は旅行サービス手配業者の従業者も受けることができるようにしなければなりません。

[Check Test No. 18 - 1]

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) 旅行業協会は、旅行者、旅行者代理業者、旅行サービス手配業者が加入でき、運送機関や宿泊機関は旅行業協会の社員にはなれない。()
- (2) 旅行業協会は、社員として資格を有する者が加入しようとするときは、現在の社員が加入の際に付されたよりも困難な条件を付してはならない。()
- (3) 旅行業協会の業務の一つに、「旅行者からの旅行者等の取り扱った旅行業務に対する苦情の解決」がある。()
- (4) 旅行業協会の業務の一つに、「旅行業務又は旅行サービス手配業務の取扱いに従事する者に対する研修」がある。()
- (5) 旅行業協会の業務の一つに、「旅行サービス手配業務の適切な運営を確保するための旅行サービス手配業者に対する指導」がある。()
- (6) 旅行業協会の業務の一つに、「訪日外国人旅行者数の増加のための諸施策の推進」がある。()
- (7) 旅行業協会は、旅行者から旅行者等が取り扱った旅行業務に関する苦情について解決の申出があつたときは、社員である旅行者が取り扱った場合のみ、応じればよい。()
- (8) 旅行業協会は、苦情の解決について必要があると認めるときは、旅行者等に対して文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求め、さらに立ち入り検査をすることができる。()
- (9) 旅行業協会は、苦情の解決の結果について、社員のみ通知すればよい。()
- (10) 旅行業協会が実施する研修は、社員以外の旅行者等や旅行サービス手配業者の従業者も受けることができるようにしなければならない。()

No. 18 - 2 : 旅行業協会（弁済業務保証金制度）

No.4で解説した営業保証金は、旅行業協会に加入していない旅行業者が、自ら供託金を供託する制度です。しかし、旅行業協会に加入していれば、旅行業協会を通じて、弁済業務保証金制度を利用することになります。

2つの制度はいずれも旅行者の保護を目的としています。

この項目は、すべて覚えることは難しいです。例年出題は1問で、配点は4点です。時間がなければ「捨て問」でいいでしょう。

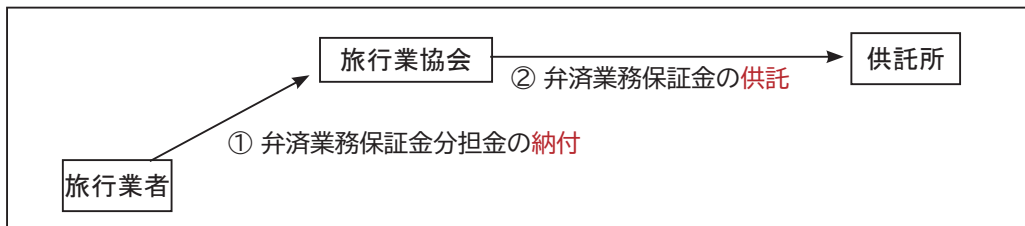
1. 弁済業務保証金分担金の納付と弁済業務保証金の供託

① 旅行業協会に加入しようとする**旅行業者**は、その**加入しようとする日までに**、**弁済業務保証金分担金**を旅行業協会に納付しなければなりません。 **金銭のみで、有価証券は不可です。**

納付額は営業保証金の1/5で（安いです!）、納付した旅行業者を「保証社員」といいます。

② **旅行業協会**は、弁済業務保証金分担金の納付を受けたときは、その日から**7日以内**に、納付を受けた額に相当する額の**弁済業務保証金**を旅行業協会の住所の最寄りの供託所に供託しなければなりません。

営業保証金と同様に一定の有価証券でも可。



2. 弁済業務保証金分担金の追加納付

次の場合には、営業保証金と同様に、旅行業者は弁済業務保証金分担金を期限までに**追加**して納付しなければなりません。

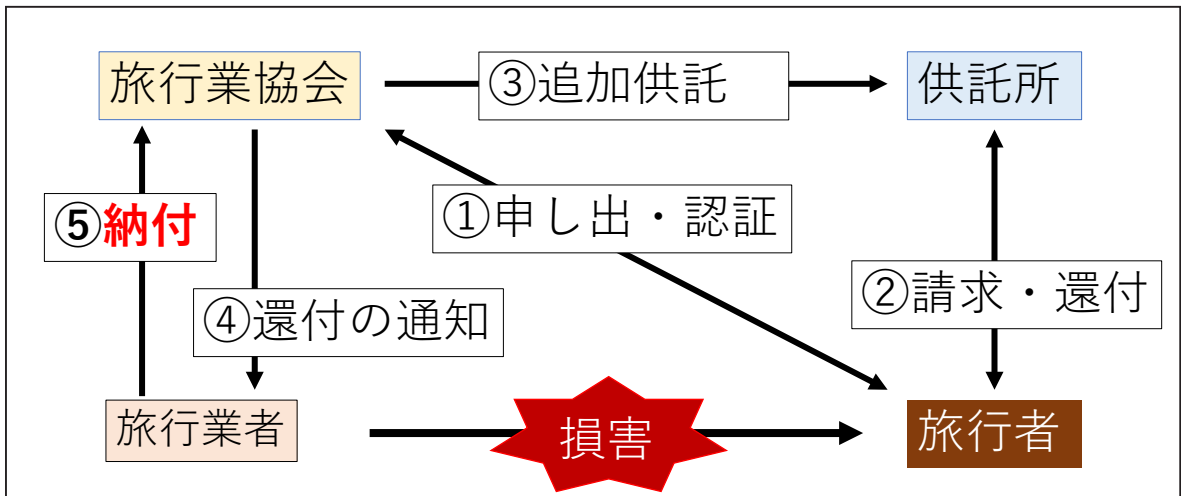
- ・ 毎事業年度終了後、弁済業務保証金分担金の額が増加するとき
 - 終了の日の翌日から100日以内
- ・ 変更登録を受け弁済業務保証金分担金が増額するとき（例：第2種→第1種）
 - 変更登録を受けた日から14日以内
- ・ 弁済業務規約の変更により弁済業務保証金分担金の額が増額されたときは
 - 弁済業務規約で定める期日まで

3. 弁済業務保証金の取り戻し

次の場合には、営業保証金と同様に、旅行業協会は弁済業務保証金を取り戻し、その後保証社員に返還します。

- ・ 保証社員が旅行業協会の社員の地位を失ったとき（退会したとき）
 - 6カ月を下らない一定期間内に認証を受けるため申し出るべき旨を**公告**しなければなりません。
- ・ 変更登録を受け弁済業務保証金分担金が減少するとき → 公告不要
- ・ 弁済業務規約の変更により弁済業務保証金分担金の額が減額されたとき → 公告不要

4. 弁済業務保証金の還付とその後の手続き



- ① 還付を請求できるのは、保証社員又は当該保証社員を所属旅行業者とする旅行業者代理業者と旅行業務に関し取引をした**旅行者**に限られます。 営業保証金と同様です。
- ② 還付を請求する旅行者は、まず**旅行業協会**に申し出て**認証**を受け、その後供託所に請求し還付を受けます。
旅行業協会は特に問題がなければ認証をします。
- ③ 旅行業協会は、還付があった場合において、その日から**21日以内**に、還付額に相当する額の弁済業務保証金を供託しなければなりません。 供託は旅行業協会の業務だからです。
- ④ 旅行業協会は還付があつたときは保証社員に対し、還付額に相当する額の還付充当金を旅行業協会に納付すべきことを**通知**しなければなりません。
- ⑤ 通知を受けた保証社員は、その通知を受けた日から**7日以内**に通知された額の還付充当金を旅行業協会に納付しなければならず、納付しないときは旅行業協会の**社員の地位を失います**。

4. 弁済限度額

保証社員の弁済限度額は、当該保証社員である旅行業者が**旅行業協会に加入していない場合に供託すべき営業保証金の額**を下ることができません。

(例)

- ・ 第1種旅行業者で営業保証金が7,000万円必要であるとき、保証社員の弁済業務保証金分担金は1/5であるので納付額は1,400万円となる。
- ・ これを限度額とすると旅行者に不利益となる。 営業保証金と比べて低額すぎて、旅行者に不利になる。
- ・ そこで弁済業務保証金制度であっても限度額は**営業保証金の場合と同額**にした。

5. その他の規則

- ① 旅行業協会に加入していなかった業者が、保証社員になると供託していた営業保証金は取り戻すことができません。ただし、**公告**する必要があります。(テキスト③ p. 5参照)
- ② 保証社員の**旅行業約款**には「営業保証金を供託していないこと」「弁済業務保証金からの弁済限度額」などを記載しなければなりません。

[Check Test No. 18-2]

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) 旅行業協会に加入しようとする旅行者は、加入しようとする日までに、弁済業務保証金分担金を供託所に納付しなければならない。()
- (2) 弁済業務保証金分担金を納付した旅行者を「保証社員」という。()
- (3) 弁済業務保証金分担金は、営業保証金と同様に、毎事業年度終了後に額が増加することがある。()
- (4) 旅行者が旅行業協会を退会したとき、弁済業務保証金分担金を納付している必要はないので、旅行業協会はこの額を取り戻すことができる。()
- (5) 弁済業務保証金から還付を請求できるのは、保証社員やその旅行者代理業者と旅行業務に関し取引をした旅行者に限られる。()
- (6) 還付を請求する旅行者は、旅行業協会に申し出て認証を受けなければならない。()
- (7) 還付があり旅行業協会からその通知を受けた旅行者は、通知を受けた日から7日以内に通知された額を納付しなければならず、できないときは旅行業協会の社員の地位を失う。()
- (8) 保証社員の弁済限度額は、その保証社員が旅行業協会に加入せず、営業保証金を供託していた場合の営業保証金の額を下回ることができない。()

Check Test 解答・解説

No. 18 - 1

- (1) ○：その通りです。旅行業協会の社員は、旅行者、旅行者代理業者、旅行サービス手配業者です。
- (2) ○：その通りです。加入条件はみな同じということです。
- (3) ○：その通りです。この業務は、旅行者以外に旅行者代理業者や旅行サービス手配業者の取扱った業務に対する苦情も含まれます。
- (4) ○：その通りです。
- (5) ○：その通りです。この業務は旅行サービス手配業者以外に旅行者等に対する指導も含まれます。
- (6) ×：このような業務は規定されていません。
- (7) ×：社員の取扱った業務に限らず、全国の旅行者の取扱った苦情を対象にします。
- (8) ×：旅行業協会は、立ち入り検査などの強制力を伴う行為はできません。説明や資料の提出を求めることまでが限度です。
- (9) ○：その通りです。この点は頻出事項です。
- (10) ○：その通りです。

No. 18 - 2

- (1) ×：旅行者が納付する先は、旅行業協会です。旅行業協会はこの額を弁済業務保証金として、最寄りの供託所に供託します。
- (2) ○：その通りです。
- (3) ○：弁済業務保証金分担金も全事業年度の取引額が増加すれば、同じように増加します。
- (4) ○：その通りです。ただし、6カ月を下らない一定期間内に認証を受けるため申し出るべき旨を公告が必要です。
- (5) ○：この点も営業保証金と同様です。
- (6) ○：営業保証金の還付は登録行政庁に申し出ますが、弁済業務保証金の還付は旅行業協会の認証が必要です。
- (7) ○：その通りです。「7日以内」は頻出です。
- (8) ○：その通りです。損害を受けた旅行者の立場に立つと、協会に加入しているか否かで限度額が異なるのは不合理だからです。