

目次

第1篇 標準旅行業約款

Introduction 1 : はじめに
Introduction 2 : 標準旅行業約款について
No. 1 : (募集型企画旅行契約の部) 総則

本資料に掲載

No.2 : (//) 契約の申込みと成立
 No.3 : (//) 契約成立後 - 契約書面、確定書面、旅行代金 -
 No.4 : (//) 契約の変更
 No.5-1 : (//) 契約の解除 - 旅行者からの解除 -
 No.5-2 : (//) 契約の解除 - 旅行業者からの解除 -
 No.6 : (//) 旅行代金の払戻し
 No.7 : (//) 団体・グループ契約
 No.8 : (//) 旅程管理
 No.9-1 : (//) 旅行業者の責任① - 損害賠償責任 -
 No.9-2 : (//) 旅行業者の責任② - 特別補償責任 -
 No.9-3 : (//) 旅行業者の責任③ - 旅程保証責任 -
 No.10-1 : (受注型企画旅行契約の部) 定義～旅行代金の支払い
 No.10-2 : (//) 契約の変更～旅行代金の払戻し
 No.10-3 : (//) 団体・グループ契約～責任
 No.11-1 : (別紙特別補償規程) - 補償金の支払い -
 No.11-2 : (//) - 補償金が支払われない場合 -
 No.11-3 : (//) - 補償金等の種類及び相互の関係 -
 No.11-4 : (//) - 携帯品損害補償 -
 No.11-5 : (//) - その他の問題 -
 No.12-1 : (手配旅行契約) 定義～契約書面の交付
 No.12-2 : (//) 契約の変更～責任
 No.13 : 旅行相談契約
 No.14 : 渡航手続代行契約

第2篇 モデル宿泊約款

No.1 : 適用範囲～契約成立
 No.2 : 契約の解除
 No.3 : 宿泊の登録～責任

第3篇 貸切バス約款

No.1 : 総則～乗車券の取扱い
 No.2 : 運賃及び料金
 No.3 : 特殊な取扱い
 No.4 : 責任及びバス会社と旅行業者の関係

第4篇 フェリー標準運送約款

No.1 : 適用範囲～運航の中止
 No.2 : 運賃・料金～不正乗船等
 No.3 : 払戻し～賠償責任

第5篇 国内航空運送約款

No.1 : 総則～紙片の航空券の紛失
 No.2 : 旅客運送
 No.3 : 手荷物運送
 No.4 : 責任

Introduction 1 : はじめに

○ 約款について

約款とは旅行業法のNo.7にあるように、集团的・画一的な契約において契約の迅速や安全を期する目的で、各事業者があらかじめ定型的に定めた契約条項です。すべての顧客に適用されます。

これは旅行者だけでなく、運送機関や宿泊機関にも存在します。旅行業務管理者試験では試験科目として「標準旅行業約款」「モデル宿泊約款」「貸切バス約款」「フェリー標準約款」「国内航空運送約款」「JR旅客営業規則」「国際航空運送約款」が出題されます。

① 標準旅行業約款

観光庁および消費者庁長官が定めた約款で、ほとんどの旅行会社で採用されています。旅行のタイプごとに内容が異なります。国内管理者・総合管理者試験で 20 問 (80 点) はこの約款から出題され、学習の中心になります。

② モデル宿泊約款

観光庁が制定した宿泊機関の約款です。多くの宿泊施設はこれに準じたものを採用しています。国内管理者試験では 1 問 (4 点)、総合管理者試験で1問 (2点) 出題されています。

③ 貸切バス約款

国土交通省が制定した貸切バスを利用するときの会社と利用者の契約に関する約款です。多くのバス会社はこれに準じたものを採用しています。国内管理者試験では 1 問 (4 点)、総合管理者試験で1問 (2点) 出題されています。

④ フェリー標準運送約款

国土交通省が制定した定期航路 (フェリー) を利用するときの会社と利用者の契約に関する約款です。多くの船会社はこれに準じたものを採用しています。国内管理者試験では 1 問 (4 点)、総合管理者試験で1問 (2点) 出題されています。

⑤ 国内航空運送約款

航空会社 (日本航空、全日空) が定めた約款で、旅客が国内線に搭乗する際の契約内容です。両社がほぼ同一の内容を制定しています。国内管理者試験では 1 問 (4 点)、総合管理者試験では3問 (6点) 出題されています。

⑥ JR旅客営業規則

JR各社の営業規則で旅客とJRの間の運送契約に適用されます。運賃、料金の計算はこの約款に基づいてなされているため、「国内旅行実務」の科目でこの知識が必要になります。国内管理者試験では1問 (4点) 出題されますが、総合管理者試験では約款としては出題されていません。この講座では必要な知識は「国内実務 (運賃・料金)」で扱います。

⑦ 国際航空運送約款

航空会社 (日本航空、全日空) が定めた約款で、旅客が国際線に搭乗する際の契約内容です。両社がほぼ同一の内容を制定しています。国内管理者試験では出題されず、総合管理者試験では5問 (10 点) 出題されています。

この項目は約款とは別に単独で up します。

○ 約款全体の学習の進め方

学習の中心は**標準旅行業約款**で、まずこの科目を攻略します。この分野の配点は 80 点なので、ここだけで合格基準(60 点以上 / 100 点)をクリアすることができます。学習の時間が取れなければこの分野を集中的にマスターしましょう。60 点以上取れば、他の約款が 0 点でも OK です。極端にいえませんが。

次に自分にとって理解しやすい約款を選んで学習します。「国内航空運送約款」「モデル宿泊約款」は国内実務でも重要ですので、この 2 つはおすすめです。

約款はいずれも内容が少し細かいので、メモを取りながら(テキストに書き込みながら)覚えるべき場所と内容を確認します。はじめのうちは全体の流れを中心に理解して、check test で確認します。試験の直前にキーワードや数字を確認し、弱点を補強します。

これを続けて、「80%以上得点できる!」という感覚を得られたらそれで十分でしょう。

○ このテキストについて

前記①~⑦の約款について、重要項目を解説しています。出題項目は網羅されています。

最初はテキストのNo.の順に進めて、それぞれの約款の構造を理解してください。(あまり出題されない項目は文字のポイントを下げてあります。)テキストを2~3回通読しながら、市販の問題集を併用すると理解が早まります。

<参考> 2021 年出題項目

番号	国内管理者試験	番号	総合管理者試験
1	(1) 適用範囲・用語の定義	問 1	募集型企画旅行契約全般
	(2) 契約の申込み・電話等による予約	問 2	契約書面・確定書面
	(3) 契約締結の拒否	問 3	契約の変更
	(4) 契約の成立時期・契約書面の交付	問 4	旅行者の契約解除権(旅行開始前)
	(5) 契約内容の変更・旅行代金の額の変更	問 5	旅行業者の契約解除権(旅行開始前)
	(6) 旅行者の契約解除権(旅行開始前)	問 6	旅程管理
	(7) 旅行業者の契約解除権(旅行開始前)	問 7	旅行者と旅行業者の責任
	(8) " (旅行開始後)	問 8	特別補償
	(9) 旅行代金の払戻し	問 9	"
	(10) 旅程管理 など	問 10	旅程保証
	(11) 旅行業者の責任	問 11	受注型企画旅行契約(契約の締結)
	(12) 旅行者の責任	問 12	" (全般)
	(13) 受注型企画旅行全般	問 13	募集型・受注型企画旅行契約の相違点
	(14) 旅程保証(全般)	問 14	手配旅行契約(全般)
	(15) " (変更補償金の支払い)	問 15	" (解除による払い戻し)
	(16) 特別補償・特別補償規程	問 16	団体・グループ契約と団体グループ手配
	(17) 特別補償規程(携帯品損害補償)	問 17	渡航手続代行契約及び旅行相談契約
	(18) 手配旅行契約(全般)	問 18	旅行業者の解除権(旅行開始後)
	(19) " (団体・グループ手配)	問 19	募集型企画旅行契約の旅行代金の払戻し
	(20) 旅行相談契約	問 20	旅程保証
2	貸切バス約款全般	問 21	国際航空運送約款全般
3	フェリー約款全般		
4	JR旅客営業規則全般	問 25	国内航空運送約款全般
5	モデル宿泊約款全般	問 26	
6	国内航空約款全般		
		問 28	
		問 29	貸切バス約款全般
		問 30	モデル宿泊約款全般

(配点) 国内：4点×25問

総合：問1～20：4点×20問

問21～30：2点×10問

Introduction 2：標準旅行業約款について

○ 標準旅行業約款の構成

標準旅行業約款は、旅行者との契約内容により以下のように分かれています。

① 募集型企画旅行契約の部

旅行業者が、時期や目的地を決定してツアーを作成し、価格を設定し、広告やパンフレットで広く参加者を募集する旅行を募集型企画旅行（いわゆるパッケージツアー）といいます。この旅行契約について、申込・成立・変更・解除及び旅行業者の責任などを定めています。

② 受注型企画旅行契約の部

旅行者が、目的地や人数、旅行代金などの希望を旅行業者に伝え、旅行業者がこれに沿って企画・作成する旅行を受注型企画旅行といいます。いわばオーダーメイドのパッケージツアーです。この旅行契約について、申込・成立・変更・解除及び旅行業者の責任などを定めています。「募集」と「受注」という点で、①の契約と内容が少し異なります。

③ 特別補償規程

①と②は、旅行業者が作成した企画内容通りに旅行が実施されます。そこで旅行の安全を確保するために、旅行中の旅行者に損害が発生した場合は旅行業者に損害を補償する責任があります。具体的には各種の補償金が旅行者に支払われます。これについてどのような事由があれば、どのような金額が支払われるのかを規定しています。

④ 手配旅行契約の部

旅行者の委託により、旅行業者が航空券やホテルなどを旅行者のために手配することを引き受け、旅行者はその手配に必要な実費と手数料を旅行会社に支払う契約です。これには個人旅行の場合や団体旅行の場合などさまざまな手配形態があります。手配旅行は、①と②の企画旅行と違い、手配という事務処理を行えば義務は終了しますので、③の責任を負いません。

⑤ 渡航手続代行契約の部

旅券（パスポート）や査証（ビザ）など、海外旅行に必要な書類を旅行者に代わって申請する業務を行う契約です。①②③に比べるとシンプルな契約です。性質上国内管理者試験では出題されていません。

⑥ 旅行相談契約の部

旅行者の求めに応じて、必要な情報提供（目的地や観光地、宿泊施設に関するアドバイスや、必要な経費の見積もりなど）をする契約です。情報も旅行業者の商品の1つであると考えています。

○ 標準旅行業約款の出題の傾向

国内管理者試験、総合管理者試験ともに標準旅行業約款は20問出題されています。100点満点中の80点を占めています。

出題数は募集型企画旅行契約が最も多く13～15問出題されていますので、まずここから学習を始めます。これをマスターして、類似する受注型企画旅行に進みます。いくつかの相違点を確認します。

受注型企画旅行契約は2～3問程度出題されています。（これらの問題の中には特別補償規程が含まれます。）これ以外に、手配旅行契約が1～2問程度、さらに渡航手続代行契約と旅行相談契約が各1問という構成が数年続いています。ただし、国内管理者試験では渡航手続代行契約は出題されていません。

できればこの分野だけで60点以上の得点を目指しましょう！

No.1 : (募集型) 総則

標準旅行業約款も他の法令と同じように最初に総則という「一般的・包括的な規定」を置いています。ここには「適用範囲」「用語の定義」「旅行契約の内容」「手配代行者」が規定されています。

1. 適用範囲

適用範囲とは、旅行者と旅行業者の契約は何を基準として解釈するのかということです。

<参照条文> 第1条 (適用範囲)

- 1 当社が旅行者との間で締結する募集型企画旅行契約は、この約款の定めるところによります。
この約款に定めのない事項については、法令又は一般に確立された慣習によります。
- 2 当社が法令に反せず、かつ、旅行者の不利にならない範囲で書面により特約を結んだときは、前項の規定にかかわらず、その特約が優先します。

以上をまとめると、次の順で適用されます。 この順番を覚えましょう。

- ① 特約 ② 約款 ③ 法令又は一般に確立された慣習*

a. 法令に反しない b. 旅行者の不利にならない c. 書面で締結する の3要件を満たすもの

* 法令とは、商法や民法などあらゆる法律を指します。また一般に確立された慣習とは、一定の取引のルールが商習慣として存在するものをいいますが、歴史の浅い旅行業界にはこのような慣習は存在しないともいわれています。

2. 用語の定義

a. 募集型企画旅行

旅行業者が、旅行者の募集のためにあらかじめ、旅行の目的地 及び日程、旅行者が提供を受けることができる運送又は宿泊のサービスの内容並びに旅行者が旅行業者に支払うべき旅行代金の額を定めた旅行に関する計画を作成し、これにより実施する旅行

b. 国内旅行と海外旅行

「国内旅行」とは、本邦内*のみの旅行をいい、「海外旅行」とは、国内旅行以外の旅行をいいます。

* 本邦内とは、日本国内という意味です。

(例) 東京 → 福岡 → 香港 → 大阪 → 東京 の行程は海外旅行になります。

全行程が日本国内ではない。 → 国内旅行ではない。 → よって海外旅行になる。と考えます。

c. 通信契約

旅行業者が、旅行業者又は旅行業者の募集型企画旅行を旅行業者を代理して販売する会社が提携するクレジットカード会社のカード会員との間で電話、郵便、ファクシミリ、インターネットその他の通信手段による申込みを受けて締結する募集型企画旅行契約であって、旅行業者が旅行者に対して有する募集型企画旅行契約に基づく旅行代金等に係る債権又は債務を、当該債権又は債務が履行されるべき日以降に別に定める提携会社のカード会員規約に従って決済することについて、旅行者があらかじめ承諾し、かつ当該募集型企画旅行契約の旅行代金等を提携会社のカードにより所定の伝票への旅行者の署名なくして支払うことを内容とする募集型企画旅行契約をいいます。

長い条文です。最初は ①ネットで申し込む ②クレジットカードで支払う ③伝票にサインなし という点をイメージしましょう。

d. カード利用日

旅行者又は旅行業者が募集型企画旅行契約に基づく旅行代金等の支払又は払戻債務を履行すべき日をいいます。 口座からの実際の引き落とし日ではありません。

(例) 通信契約の成立の場合：旅行者のカード利用日は契約成立日。
旅行代金の払戻しの場合：旅行業者が旅行者に払戻す額の通知を行った日がカード利用日。

3. 旅行契約の内容

募集型企画旅行契約において、旅行者が旅行業者の定める旅行日程に従って、運送・宿泊機関等の提供する運送、宿泊その他の旅行に関するサービスの提供を受けることができるように、手配し、**旅程を管理することを引き受けます**。手配したらお終いではなく、最後まで面倒を見るということです。

4. 手配代行者

旅行業者は、募集型企画旅行契約の履行に当たって、手配の全部又は一部を本邦内又は本邦外の他の旅行業者、手配を業として行う者その他の補助者に代行させることがあります。
旅行サービス手配業を含めた、広い意味の代行者の規定です。

[Check Test No.1]

1. 募集型企画旅行契約に関する次の記述が正しければ○を、誤っていれば×を付けなさい。

- (1) 旅行者と旅行業者が締結する旅行契約は、まず商法などの法令が適用され、法令に定めがないときは旅行業約款が適用される。()
- (2) 旅行業者が法令に反せず、旅行者の不利にならない範囲で、書面により特約を結んだときは、特約が優先する()
- (3) 標準旅行業約款では“旅行業者が、旅行者の募集のためにあらかじめ、旅行の目的地及び日程、旅行者が提供を受けることができる運送又は宿泊のサービスの内容並びに旅行者が旅行業者に支払うべき旅行代金の額を定めた旅行に関する計画を作成し、これにより実施する旅行”を募集型企画旅行という。()
- (4) 標準旅行業約款では“国内旅行”とは、海外旅行以外の旅行をいう。()
- (5) 旅行者が、インターネットで申し込んで、支払いを提携会社のクレジットカードで行い、かつカードへの署名なく行う旅行契約を、“通信契約”という。()
- (6) 募集型企画旅行契約においては、旅行業者は旅行者が旅行日程に従って、運送・宿泊等の旅行に関するサービスの提供を受けることができるように、手配する義務のみを負っている。()

Check Test 解答・解説

No.1

- (1) ×：旅行契約には、まず約款が適用され、約款に定めがないときは法令や一般に確立された慣習が適用されます。
- (2) ○：その通りです。この3つの要件を覚えましょう。
- (3) ○：その通りです。長い条文ですが「旅行業者が募集のためあらかじめ…サービスの内容…旅行代金の額…計画を作成し、実施する」をチェック項目にしてください。
- (4) ×：国内旅行は、**本邦内のみ**の旅行をいいます。
- (5) ○：その通りです。最初はこのようにイメージして覚えればよいでしょう。
- (6) ×：手配して終わりではなく、旅行が始まってからも**旅程を管理**する義務もあります。