

目次

2023年4月 Check-test 12-2を一部修正しました。
 // 8月 p.5 練習問題(考え方)②の数字を修正しました。

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
- 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

本資料に掲載

- 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

No.12-1：手配旅行契約^① - 定義から契約書面の交付まで -

手配旅行契約とは、旅行者の委託により、旅行業者が旅行者のために各種旅行サービスを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。

これにはチケット類の手配などの単純な業務から、団体旅行の全部を手配する契約まで多岐にわたります。

1. 学習の進め方

標準旅行業約款の手配旅行契約の部は、(募集型・受注型)企画旅行契約の部と条文の配列は同じです。しかし、手配と企画の違いから内容はかなり異なります。効率の良い学習は、それぞれの項目で「手配旅行の特徴を表す規定」を中心に覚えることです。テキストではその点を強調しています。

2. 適用範囲

- 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

以上について、募集型企画旅行と異なる点はありません。

3. 用語の定義

a. 手配旅行契約〈*〉

旅行業者が旅行者の委託により、旅行者のために代理、媒介又は取次をすること等により旅行者が運送・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、手配することを引き受ける契約をいいます。 旅程を管理することはありません。

b. 旅行代金〈*〉

旅行業者が旅行サービスを手配するために、運賃、宿泊料その他の運送・宿泊機関等に対して支払う費用及び旅行業者所定の旅行業務取扱料金(変更手数料金及び取消手数料金を除く。)をいいます。 この後、p. 5で重要になります。

そのほかの、「国内旅行と海外旅行」「通信契約」「カード利用日」「旅行契約の内容」「手配代行者」の規定については、募集型と異なる点はありません。

4. 手配債務の終了〈*〉

旅行業者が善良な管理者の注意をもって旅行サービスの手配をしたときは、手配旅行契約に基づく旅行業者の債務の履行は終了します。したがって、満員、休業、条件不相当等の事由により、運送・宿泊機関等との間で旅行サービスの提供をする契約を締結できなかった場合であっても、旅行業者がその義務を果たしたときは、旅行者は、旅行業者に対し所定の旅行業務取扱料金を支払わなければなりません。

通常期待される程度の仕事をすれば、結果が伴わなくても、義務を果たしたということです。

5. 契約の申込みと成立

a. 契約の申込み

① 契約の申込みは契約の種類により、次の2つがあります。

契約の種類	申込方法
a. 通常の契約の場合(会社の店頭など)	旅行業者所定の 申込書 に所定の事項を記入の上、 旅行業者が定める金額の申込金 とともに提出
b. 通信契約の場合	会員番号* 及び依頼しようとする 旅行サービスの内容 を通知

*クレジットカードの番号

② a. の申込金は、旅行代金又は取消料若しくは違約料の一部として取り扱います。返しません。

b. 契約の成立時期

申し込みに応じて、2つの成立時期があります。

契約の種類	成立時期
a. 通常の契約の場合(会社の店頭など)	旅行業者が契約の締結を 承諾 し、①a. の 申込金 を受理した時に成立します。
b. 通信契約の場合	旅行業者が契約の締結を承諾する旨の 通知 が旅行者に 到達 した時に成立するものとします。

c. 申込と成立の特則〈*〉

I) 書面による特約

- ① 旅行業者は、書面による特約をもって、**申込金の支払いを受けることなく**、契約の締結の**承諾のみ**により手配旅行契約を成立させることがあります。
- ② 前述の場合、手配旅行契約の成立時期は、①の書面において明らかにします。

旅行契約書
.....
.....
.....
契約は〇月×日に成立するものとする。

II) 乗車券及び宿泊券等の特則

- ① 旅行業者は、運送サービス又は宿泊サービスの手配のみを目的とする手配旅行契約であって旅行代金と引換えに当該**旅行サービスの提供を受ける権利を表示した書面を交付するもの**については、**口頭による申込み**を受け付けることがあります。
- ② 前述の場合において、手配旅行契約は、旅行業者が契約の締結を**承諾した時に成立**するものとします。

〈旅行会社の店頭での会話〉
(客)
明日の午前〇時のA航空の××便を予約してください。
口頭による申し込み
(担当者)
承知しました。
承諾により契約成立

6. 契約締結の拒否

募集型企画旅行の拒否事由の8項目から、次の3項目を除外します。

1. 旅行業者があらかじめ明示した性別、年齢、資格、技能その他の**参加旅行者の条件**を満たしていないとき。
2. 応募旅行者数が**募集予定数**に達したとき。
3. 旅行者が**他の旅行者に迷惑**を及ぼし、又は団体行動の**円滑な実施を妨げる**おそれがあるとき。

7. 契約書面の交付

- ① 手配旅行にも企画旅行と同様の規定があります。情報通信の技術を利用する方法を用いることができる点も同様です。
- ② ただし、旅行業者が手配するすべての旅行サービスについて乗車券類、宿泊券その他の旅行サービスの提供を受ける権利を表示した書面を交付するときは、契約書面を交付しないことがあります。

[Check Test No. 12 - 1]

1. 手配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) 手配旅行契約においては、旅行業者は旅行者の委託通りに旅行が実施されるように、旅程を管理しなければならない。()
 - (2) 手配旅行契約における「旅行代金」には、変更手数料と取消手数料が含まれている。()
 - (3) 旅行業者が善良な管理者の通意をもって旅行サービスの手配をすれば、満員等の事由によってサービスを提供することができなくても、旅行者は旅行業務取扱料金を旅行業者に支払う。()
 - (4) 旅行者が、旅行会社の店頭で手配旅行契約を申し込むときは、所定の申込書に所定の事項を記入の上、申込金とともに提出する。()
 - (5) 旅行業者は書面による特約をもって、申込金の支払いを受けることなく、承諾のみによって手配旅行契約を締結することがある。このときは承諾時に契約が成立する。()
 - (6) 旅行業者は、旅行者が「旅行業者があらかじめ明示した性別、年齢、資格、技能その他の参加旅行者の条件を満たしていないとき」は契約の締結に応じない。()
 - (7) 旅行業者は、運送・宿泊サービスのみを目的とする手配旅行契約において、旅行代金と引き換えに当該サービスの提供を受ける権利を表示した書面を交付するものについて、口頭による申し込みを受け付けることがある。()
 - (8) 旅行業者は、契約締結後には契約書面を交付するが、手配するすべての旅行サービスについて、乗車券類などの旅行サービスの提供を受ける権利を表示した書面を交付するときは、契約書面を交付しないことがある。()

No.12- 2：手配旅行契約② - 契約の変更から責任まで -

1. 契約の変更〈*〉

- ① 旅行者は、旅行業者に対し、旅行日程、旅行サービスの内容その他の手配旅行契約の内容を変更するよう求めることができます。この場合において、旅行業者は、可能な限り旅行者の求めに応じます。
旅行者から求めることができます。受注型企画旅行契約と同じです。
- ② 前述の旅行者の求めにより手配旅行契約の内容を変更する場合、旅行者は、既に完了した手配を取り消す際に運送・宿泊機関等に支払うべき取消料、違約料その他の手配の変更に要する費用を負担するほか、旅行業者所定の変更手数料を支払わなければなりません。内容の変更によって生ずる旅行代金の増加又は減少は旅行者に帰属するものとします。

変更に関する規定はこれだけで、業者から変更を求めることはできません。

2. 旅行者による契約解除〈*〉

a. 任意解除（旅行者の都合による解除）

- ① 旅行者は、いつでも手配旅行契約の全部又は一部を解除することができます。理由を問わず。
- ② 前項の規定に基づいて手配旅行契約が解除されたときは、旅行者は、既に旅行者が提供を受けた旅行サービスの対価として、又ははまだ提供を受けていない旅行サービスに係る取消料、違約料その他の運送・宿泊機関等に対して既に支払い、又はこれから支払う費用を負担するほか、旅行者に対し、所定の取消手続料金及び旅行者が得るはずであった旅行業務取扱料金を支払わなければなりません。

b. 旅行者の責に帰すべき事由による解除

- ① 旅行者は、旅行者の責に帰すべき事由により旅行サービスの手配が不可能になったときは、手配旅行契約を解除することができます。
- ② 前記の規定に基づいて手配旅行契約が解除されたときは、旅行者は、旅行者が既にその提供を受けた旅行サービスの対価として、運送・宿泊機関等に対して既に支払い、又はこれから支払わなければならない費用を除いて、既に收受した旅行代金を旅行者に払い戻します。
- ③ 上述の規定は、旅行者の旅行者に対する損害賠償の請求を妨げるものではありません。

<旅行者の負担するものの違い>

a. の場合	b. の場合
<ul style="list-style-type: none"> ・すでに提供を受けたサービスがあればその対価 ・提供を受けていないサービスの取消料などの費用 ・取消手続料金 ・旅行業務取扱料金 	<ul style="list-style-type: none"> ・すでに提供を受けたサービスがあればその対価

（練習問題）

次の手配旅行契約において、旅行者が（1）及び（2）のそれぞれの状況で契約を解除した場合に、旅行者が旅行者に払い戻すべき金額を求めなさい。（旅行代金はいずれも全額收受済みとする。）

・旅行サービスに係る運送・宿泊機関等に支払う費用	200,000 円
・旅行業務取扱料金（変更手続料金及び取消手続料金を除く。）	10,000 円
・取消手続料金	10,000 円
・旅行者が既に提供を受けた旅行サービスの対価	100,000 円
・旅行者がいまだ提供を受けていない旅行サービスに係る 運送・宿泊機関等に支払う取消料・違約料	40,000 円

- （1）旅行者の都合により、旅行者が旅行開始後に契約を解除した場合
- （2）旅行者の責に帰すべき事由により、旅行者が旅行開始後に契約を解除した場合（旅行者に対する損害賠償の請求は考慮しないものとする。）

（考え方）

- ① 收受済みの旅行代金を確定：200,000 円 + 10,000 円 = 210,000 円 p. 2 の旅行代金の定義参照
- ② 旅行者の負担額を確認
 - （1）の場合：10,000 円 + 10,000 円 + 100,000 円 + 40,000 円 = 160,000 円
 - （2）の場合：100,000 円
- ③ 払戻額（旅行代金）－（旅行者の負担）で計算。
 - （1）の場合：210,000 円－160,000 円 = 50,000 円
 - （2）の場合：210,000 円－100,000 円 = 110,000 円

3. 旅行者による契約解除〈*〉

① 旅行者は次の場合、手配旅行契約を解除することがあります。

1. 旅行者が所定の期日までに**旅行代金を支払わない**とき。
2. 通信契約を締結した場合であって、旅行者の有する**クレジットカードが無効**になる等、旅行者が旅行代金等に係る債務の一部又は全部を提携会社のカード会員規約に従って決済できなくなったとき。
3. 旅行者が暴力団排除条項のいずれかに該当することが判明したとき。
これらは通常は旅行開始前に分かります。

② 前述の規定に基づいて手配旅行契約が解除されたときは、旅行者は、いまだ提供を受けていない旅行サービスに係る**取消料**、**違約料**その他の運送・宿泊機関等に対して既に支払い、又はこれから支払わなければならない費用を負担するほか、旅行者に対し、所定の**取消手續料金**及び旅行者が得るはずであった**旅行業務取扱料金**を支払わなければなりません。

4. 旅行代金

a. 通常の契約の規定〈*〉

- ① 旅行者は、**旅行開始前**の旅行者が定める期間までに、旅行代金を支払わなければなりません。
- ② 旅行者は、旅行開始前において、運送・宿泊機関等の**運賃・料金の改訂**、**為替相場の変動**その他の事由により旅行代金の変動を生じた場合は、当該旅行代金を変更することがあります。
- ③ 上記の場合、旅行代金の増加又は減少は、**旅行者に帰属**するものとします。

- ・旅行開始前 1泊あたり100ドル 11,000円
- ・その後 1泊あたり100ドル 13,000円 このとき、旅行者は差額を払う。

企画旅行に比べて、かなり緩やかに代金を変更できます。

b. 通信契約の規定

- ① 通信契約を締結したときは、旅行者は、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**旅行代金の支払いを受けます。この場合において、カード利用日は、旅行者が確定した**旅行サービスの内容を旅行者に通知した日**とします。通知した日に旅行代金は支払われたとみなします。
- ② 通信契約を締結したとき、契約の変更や解除により旅行者が負担すべき費用等が生じたときは、旅行者は、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費用等の支払いを受けます。この場合において、カード利用日は旅行者が支払うべき費用等の額を旅行者に**通知した日**とします。

c. 旅行代金の精算〈*〉

- ① 旅行者は、旅行サービスを手配するために、運送・宿泊機関等に対して支払った費用で旅行者の負担に帰すべきもの及び取扱料金（「**精算旅行代金**」といいます。）と旅行代金として既に收受した金額とが合致しない場合において、旅行終了後、速やかに旅行代金の**精算**をします。
- ② 精算旅行代金が旅行代金として既に收受した金額を超えるときは、旅行者は、旅行者に対し、その差額を支払わなければなりません。 **精算旅行代金 > 收受した額** のとき、旅行者は差額を支払う
- ③ 精算旅行代金が旅行代金として既に收受した金額に満たないときは、旅行者は、旅行者にその差額を払い戻します。 **精算旅行代金 < 收受した額** のとき、旅行者は差額を払い戻す

5. 団体・グループ手配

企画旅行では、「団体・グループ契約」といいました。

企画旅行契約と同様の規定があります。ただし以下の点が異なります。

- ① 契約責任者は、旅行業者が定める日までに、構成者の名簿を旅行業者に提出し、又は人数を通知しなければなりません。 企画旅行では必ず名簿を提出しなければなりません。
- ② 申込金の支払いを受けることなく手配旅行契約の締結を承諾することがあり、その場合旅行業者は、契約責任者にその旨を記載した書面を交付するものとし、手配旅行契約は書面を交付した時に成立するものとします。 受注型企画旅行契約と同様です。募集型にはこの規定はありません。
- ③ 旅行業者は、契約責任者から構成者の変更の申出があったとき、可能な限りこれに応じます。これによって生じる旅行代金の増加又は減少及び変更に要する費用は、構成者に帰属するものとします。
- ④ 旅行業者は、契約責任者からの求めにより、添乗サービスを収受して、団体・グループに添乗員を同行させ、添乗サービスを提供することがあります。このとき添乗員が添乗サービスを提供する時間帯は、原則として、8時から20時までとします。

6. 責任

- ① 旅行業者の損害賠償責任は、企画旅行契約の規定と同様です。(テキスト⑥ p. 2、⑦ p. 6 参照)
- ② 旅行業者には特別補償責任はありません。
- ③ 旅行業者には旅程保証責任はありません。 ②と③は、旅行業者は旅行の内容を企画していないからです。

[Check Test No. 12 - 2]

- 1. 手配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) 手配旅行契約において、旅行者は旅行業者に対し、旅行サービスの内容を変更するよう求めることができ、旅行業者は可能な限りこれに応じる。()
- (2) 旅行者はいつでも自己の都合により手配旅行契約を解除することができるが、そのときは既に提供を受けたサービスの対価、いまだ提供を受けていないサービスに係る取消料等の費用、旅行業者所定の取消手続料金や旅行業務取扱料金を支払わなければならない。()

2. 以下の条件の手配旅行契約について、旅行者が自己の都合で旅行開始後に解除した場合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。

・旅行サービスに係る運送・宿泊機関等に支払う費用	100,000 円
・旅行業務取扱料金（変更手数料金及び取消手数料金を除く。）	7,000 円
・取消手数料金	3,000 円
・旅行者が既に提供を受けた旅行サービスの対価	30,000 円
・旅行者がいまだ提供を受けていない旅行サービスに係る 運送・宿泊機関等に支払う取消料・違約料	20,000 円

- (3) 上記の場合、旅行代金として支払い済み額は 107,000 円である。()
- (4) 変更手数料金及び取消手数料金は旅行代金に含まれていない。()
- (5) 解除にあたり、旅行者が負担するのは、旅行業務取扱料金、取消手数料金、既に提供を受けた旅行サービスの対価、運送・宿泊機関に支払う取消料等である。()
- (6) 上記の場合最終的に払い戻される額は、40,000 円である。()

3. 手配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。

- (7) 旅行業者は旅行開始前に、運送・宿泊機関等の運賃・料金の改訂や為替相場の変動などによって旅行代金変動したときは、旅行代金を変更することができる。()
- (8) 手配旅行契約において、すでに旅行者が旅行業者に支払った額と旅行業者が運送・宿泊機関に支払った額が合致しないときは、旅行開始後に旅行代金を精算することがある。()
- (9) 団体・グループ手配においては、契約責任者は構成者の名簿の提出又は人数を通知しなければならない。()
- (10) 団体・グループ手配においても、旅行業者は申込金の支払いを受けることなく手配旅行契約の締結を承諾することがある。()

Check Test 解答・解説

No.12 - 1

- (1) ×：手配旅行契約において、旅行業者は旅程を管理する義務はありません。委託通りに旅行サービスを手配することが契約の目的です。
- (2) ×：変更や取消は常に発生するものではなく、あらかじめ支払う旅行代金には含まれていません。
- (3) ○：その通りです。本問は「手配債務の終了」という規定の記述であり、手配旅行契約の特徴の一つです。
- (4) ○：その通りです。
- (5) ×：本問の場合、契約の成立時期は特約を結んだ**書面**で**明らか**にします。
- (6) ×：手配旅行契約の締結拒否事由に本問の規定はありません。
- (7) ○：その通りです。
- (8) ○：その通りです。乗車券類等を交付すれば契約の目的が達成されるからです。

No.12 - 2

- (1) ○：その通りです。受注型企画旅行と同様です。
- (2) ○：その通りです。
- (3) ○：その通りです。「費用＋旅行業務取扱料金」が旅行代金です。
- (4) ○：その通りです。
- (5) ○：その通りです。本問では、7,000 円＋3,000 円＋30,000 円＋20,000 円＝60,000 円 になります。
- (6) ×：(旅行代金) 107,000 円－(旅行者の負担) 60,000 円＝47,000 円 になります。
- (7) ○：その通りです。この点も企画旅行との大きな違いです。
- (8) ○：その通りです。手配旅行では、精算旅行代金と受領額が異なることがあり、その場合は**精算**が必要です。
- (9) ○：その通りです。手配旅行契約では、契約責任者は名簿の提出以外に**人数の通知**で足りる場合があります。
- (10) ○：その通りです。契約成立にはこのほか何が必要か確認しましょう。