

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
- 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

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 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 |
|--|

本資料に掲載

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

モデル宿泊約款について

全国にあるホテルや旅館のうち、「国際観光ホテル整備法^{*1}」の規定により登録された「政府登録ホテル・旅館」では、宿泊約款を定め観光庁長官に届け出なければなりません^{*2}。

また、観光庁ではこれに関し模範的な約款を公表しています。これが「モデル宿泊約款」で、多くの「政府登録ホテル・旅館」はこれを採用しています。

旅行業務取扱管理者試験では、国内・総合ともに、このモデル宿泊約款の**条文に関する知識**が出題されています。出題箇所は同じ内容が繰り返されているため、重要な条文の記載内容を覚えましょう。

- *1 外客に対する接遇を充実し、もつて国際観光の振興に寄与することを目的として、戦後間もない昭和24年に制定され、その後数次の改正を経ています。
- *2 政府登録ホテル・旅館以外の宿泊施設では約款の作成は任意ですが、多くの施設では「モデル宿泊約款」と類似の約款を定めています。

No. 1 : モデル宿泊約款^① (適用範囲から契約成立まで)

1. 適用範囲

<参照条文> 第1条 (適用範囲)

- 1 ホテル(館)が宿泊客との間で締結する宿泊契約及びこれに関連する契約は、この**約款の定める**ところによるものとし、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**によるものとします。
- 2 ホテル(館)が、法令及び慣習に反しない範囲で特約に応じたときは、前項の規定にかかわらず、その**特約**が優先するものとします。

標準旅行業約款と同様の規定です。

2. 宿泊契約の申込み

① ホテル(館)に宿泊契約の申込みをしようとする者は、次の事項をホテル(館)に申し出ます。

- | |
|------------------------|
| (1) 宿泊者名 |
| (2) 宿泊日及び到着予定時刻 |
| (3) 宿泊料金 |
| (4) その他ホテル(館)が必要と認める事項 |

② 宿泊客が、宿泊中に上記(2)の宿泊日を超えて宿泊の継続を申し入れた場合、ホテル(館)は、その申し出がなされた時点で**新たな宿泊契約**の申込みがあったものとして処理します。

ホテル(館)は、申し込みを引き受ける義務はありません。

<宿泊の継続>

1	2	3
泊	泊	泊
目	目	目

4	5
泊	泊
目	目

— 新たな契約

3. 宿泊契約の成立と申込金

- ① 宿泊契約は、ホテル（館）が申し込みを承諾したときに成立するものとします。覚えましょう。
- ② 宿泊契約が成立したとき宿泊客は、**宿泊期間**（3日を超えるときは**3日間**）の**基本宿泊料**を限度としてホテル（館）が定める**申込金**を、ホテル（館）が指定する日までに支払います。証拠金のようなものです。
- ③ 申込金は、以下の順で充当されます。

- a. 宿泊客が最終的に支払うべき宿泊料金
- b. 宿泊客が解除したときの違約金
- c. 宿泊客がホテル（館）に損害を与えた場合の賠償金

なお、残額があれば、料金の支払いの際に返還されます。

- ④ 宿泊客が、申込金をホテル（館）が指定した日までに**支払わない場合**は、宿泊契約はその**効力を失うもの**とします。ただし、申込金の支払期日を指定するに当たり、ホテル（館）がその旨を**宿泊客に告知**した場合に限ります。
- ⑤ ホテル（館）は契約の成立後、申込金の**支払いを要しないこととする特約**に応じることがあります。また、宿泊契約の申し込みを承諾するに当たり、ホテル（館）が申込金の支払いを求めなかった場合及び申込金の支払期日を指定しなかった場合は、特約に応じたものとして取り扱います。
この規定によって、実際には申込金を支払うケースは多くありません。

4. 宿泊契約締結の拒否

ホテル（館）は次の場合、宿泊契約の締結に応じないことがあります。

- (1) 宿泊の申し込みが、この約款によらないとき。
- (2) 満室（員）により客室の余裕がないとき。
- (3) 宿泊しようとする者が、宿泊に関し、法令の規定、公の秩序若しくは善良の風俗に反する行為をするおそれがあると認められるとき。
- (4) 宿泊しようとする者が、次のイからハに該当すると認められるとき。
イ 暴力団員、暴力団準構成員又は暴力団関係者その他の反社会的勢力
ロ 暴力団又は暴力団員が事業活動を支配する法人その他の団体であるとき
ハ 法人でその役員のうちに暴力団員に該当する者があるもの
- (5) 宿泊しようとする者が、他の宿泊客に著しい迷惑を及ぼす言動をしたとき。
- (6) 宿泊しようとする者が、伝染病者であると**明らかに認められる**とき。
- (7) 宿泊に関し暴力的要求行為が行われ、又は合理的な範囲を超える負担を求められたとき。
- (8) 天災、施設の故障、その他やむを得ない事由により宿泊させることができないとき。
- (9) 都道府県条例 第 条（第 号）の規定する場合に該当するとき。

一読してイメージをつかんでおくといでしょう。

[Check Test No.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) 宿泊契約は宿泊客が申込をし、ホテル（館）が申込を承諾したときに成立する。()
- (2) 宿泊契約が成立したときは、旅行者は宿泊機関に宿泊期間の基本宿泊料を限度として申込金を支払う。ただし5日間の基本宿泊料が限度である。()
- (3) 宿泊客が、宿泊中に契約した宿泊日を超えて宿泊の継続を申し入れた場合、ホテル（館）は当初の契約が継続したものとして必ず引き受けなければならない。()
- (4) ホテル（館）は宿泊しようとする者が伝染病者であると明らかに認められるときは宿泊契約の締結に応じないことがある。()

No.2 : モデル宿泊約款② (契約の解除)

1. 宿泊客からの解除

- ① 宿泊客は、ホテル（館）に申し出て、宿泊契約を解除することができます。
- ② ホテル（館）は、宿泊客がその責めに帰すべき事由により宿泊契約の全部又は一部を解除したときは、違約金を申し受ける。 自己都合の場合などです。
(ホテル（館）が**申込金不要の特約**をした場合は、宿泊客が契約を解除したときの**違約金支払義務**について、ホテル（館）が宿泊客に**告知したときに限ります。**)
- ③ また、以下の場合、違約金は不要です。

・ホテル（館）が**申込金**の支払期日を指定してその支払いを求めた場合に、その**支払いより前**に宿泊客が宿泊契約を解除したとき

- ④ ホテル（館）は、宿泊客が連絡をしないで宿泊日当日の午後__時（あらかじめ到着予定時刻が明示されている場合は、その時刻を__時間経過した時刻）になっても到着しないときは、その宿泊契約は**宿泊客により解除**されたものとみなし処理することがあります。

(ホテルの場合の違約金の例)

契約解除の通知 を受けた日		不泊	当日	前日	9日前	20日前
一般	14名まで	__%	__%	__%	__%	__%
	15名～99名	__%	__%	__%	__%	__%
団体	100名以上	__%	__%	__%	__%	__%

(注意事項)

- I) %は、基本宿泊料に対する違約金の比率です。
- II) 契約日数が**短縮**した場合は、その短縮日数にかかわらず、1日分（**初日**）の違約金を収受します。
必須の知識です。

【例】

1泊目	2泊目	3泊目	4泊目	5泊目	6泊目	7泊目
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

上の例で、5泊目～7泊目を解除するときは、**初日**（5泊目）のみ違約金が必要になります。

- III) 団体客（15名以上）の一部について契約の解除があった場合、宿泊の**10日前**（その日より後に申込み引き受けた場合には**引き受けた日**）における宿泊人数の**10%**（端数が出た場合には切り上げる。）にあたる人数について違約金は不要。 **これも頻出事項です。**

【例1】 10日前に50名で申し込み → 50名×10% = **5名**までは違約金不要。

よって、8名が解除したときは8名 - **5名** = 3名分の違約金が必要。

【例2】 10日前に35名で申し込み → 35名×10% = 3.5 → **4名**までは違約金不要。

よって、5名が解除したときは5名 - **4名** = 1名分の違約金が必要。

2. ホテル（館）からの解除

① ホテル（館）は次に掲げる場合、宿泊契約を解除することがあります。

- (1) 宿泊客が宿泊に関し、法令の規定、公の秩序若しくは善良の風俗に反する行為をするおそれがあると認められるとき、又は同行為をしたと認められるとき。
- (2) 宿泊客が次のイからハに該当すると認められるとき。
 - イ 暴力団、暴力団員、暴力団準構成員又は暴力団関係者その他の反社会的勢力
 - ロ 暴力団又は暴力団員が事業活動を支配する法人その他の団体であるとき
 - ハ 法人でその役員のうちに暴力団員に該当する者があるもの
- (3) 宿泊客が他の宿泊客に著しい迷惑を及ぼす言動をしたとき。
- (4) 宿泊客が伝染病者であると明らかに認められるとき。
- (5) 宿泊に関し暴力的要求行為が行われ、又は合理的な範囲を超える負担を求められたとき。
- (6) 天災等不可抗力に起因する事由により宿泊させることができないとき。
- (7) 都道府県条例第_条（第_号）の規定する場合に該当するとき。
- (8) 寝室での寝たばこ、消防用設備等に対するいたずら、その他当ホテル（館）が定める利用規則の禁止事項（**火災予防上必要なもの**に限る。）に従わないとき。

② ホテル（館）が前記規定に基づいて宿泊契約を解除したときは、宿泊客がいまだ提供を受けていない宿泊サービス等の料金は**支払う必要はありません**。

[Check Test No.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) 申込金を支払っていた宿泊客が、その後自己の都合で契約を解除したときは、ホテル（館）は違約金を申し受ける。（　　）
- (2) ホテル（館）は宿泊客が連絡をしないで宿泊日当日の一定時刻（または到着予定時刻から一定時刻経過）になっても到着しないときは、宿泊客によって契約が解除されたものとしてすることができる。（　　）
- (3) 宿泊中の宿泊客が契約日数を3日短縮したときは、ホテル（館）は3日分の違約金を収受する。（　　）
- (4) 宿泊日の10日前に、30名で申し込んでいた団体客が、その後人数が3名減少し27名に変更した。このとき違約金は不要である。（　　）

No.3：モデル宿泊約款③（宿泊の登録から責任まで）

1. 宿泊の登録

① 宿泊客は、宿泊日当日、ホテル（館）のフロントにおいて、次の事項を登録します。

- (1) 宿泊客の氏名、年令、性別、住所及び職業
- (2) 外国人にあつては、国籍、旅券番号、入国地及び入国年月日
- (3) 出発日及び出発予定時刻
- (4) その他ホテル（館）が必要と認める事項

② 宿泊客が料金の支払いを、旅行小切手、宿泊券、クレジットカード等**通貨に代わり得る方法**により行おうとするときは、あらかじめ、**登録時にそれらを呈示**しなければなりません。

2. 客室の使用時間

- ① 宿泊客がホテル（館）の客室を使用できる時間は、午後__時から翌朝__時までとします。ただし、**連続して宿泊する場合**においては、到着日及び出発日を除き、**終日**使用することができます。
- ② ホテル（館）は、①の規定にかかわらず、**時間外の客室の使用**に応じることがあります。この場合には次に掲げる**追加料金**を申し受けます。 **ここは必ず覚えましょう。**

- (1) 超過**3時間**までは、室料金の**3分の1**（又は室料相当額の__%）
 (2) 超過**6時間**までは、室料金の**2分の1**（又は室料相当額の__%）
 (3) 超過6時間**以上**は、室料金の**全額**（又は室料相当額の__%）
 ＊室料相当額は、基本宿泊料の70%とします）

【例】 室料金が12,000円で、チェックアウト時刻が午前10時のホテルを、午後1時まで利用した場合。
 超過時間は**3時間**なので、 $12,000 \text{円} \times 1/3 = 4,000 \text{円}$ が追加料金になります。

3. 料金の支払い

- ① 宿泊者が支払うべき宿泊料金等の内訳は、以下の通りです。 **これは覚えなくてもいいです。**

総額	宿泊料金	① 基本宿泊料（室料〈及び室料+朝食等の飲食料〉） ② サービス料（①×__%）
	追加料金	③ 追加飲食（①に含まれるものを除く） ④ サービス料（③×__%）
	税金	イ 消費税 □ 入湯税（温泉地のみ）

（備考）

子供料金は小学生以下に適用し、以下の率が設定されています。 **これを覚えます。**

- ・ **大人に準じる食事**と寝具等を提供したときは大人料金の**70%**
- ・ **子供用食事**と寝具を提供したときは**50%**
- ・ **寝具のみ**を提供したときは**30%**

【例】 大人料金が1人あたり10,000円の旅館で、大人に同伴された小学生が**子供用食事**と寝具の提供を受けたときの子供料金は、 $10,000 \text{円} \times 50\% = 5,000 \text{円}$ となります。

- ② 宿泊料金等の支払いは、通貨又はホテル（館）が認めた旅行小切手、宿泊券、クレジットカード等これに代わり得る方法により、宿泊客の出発の際又はホテル（館）が請求した時、**フロント**において行います。
- ③ ホテル（館）が宿泊客に**客室を提供し、使用が可能**になったのち、宿泊客が任意に宿泊しなかった場合においても、宿泊料金は支払わなければなりません。 **ホテル（館）は義務を果たしているからです。**

4. ホテル（館）の責任と義務

a. 損害賠償責任

ホテル（館）は、宿泊契約及びこれに関連する契約の履行に当たり、又は不履行により宿泊客に損害を与えたときは、その損害を賠償します。ただし、それがホテル（館）の責めに帰すべき事由によるものでないときは、この限りではありません。 **他の約款と同様の損害賠償責任です。**

b. 契約した客室の提供ができないとき

- ① ホテル（館）は、宿泊客に契約した客室を提供できないときは、宿泊客の**了解を得て**、できる限り同一の条件による**他の宿泊施設をあっ旋**するものとします。 **ここがポイント**
- ② ホテル（館）は、他の宿泊施設の**あっ旋**ができないときは、違約金相当額の**補償料**を宿泊客に支払い、その補償料は**損害賠償額に充当**します。ただし、客室が提供できないことについて、ホテル（館）の責めに帰すべき事由がないときは、補償料を支払いません。 **損害賠償の一形態です。**

c. 寄託物等に関する責任

- ① 宿泊客がフロントに**預けた**物品又は現金並びに貴重品について、滅失、毀損等の損害が生じたときは、**不可抗力である場合を除き**、ホテル（館）は、その損害を**賠償**します。ただし、**現金及び貴重品**については、ホテル（館）がその種類及び価額の明告を求めた場合であって、宿泊客がそれを行わなかったときは、ホテル（館）は___万円を限度としてその損害を賠償します。 **預かった以上、責任は重いです。**
- ② 宿泊客が、ホテル（館）内に持ち込んだ物品又は現金並びに貴重品であってフロントに**預けなかったもの**について、ホテル（館）の**故意又は過失により**滅失、毀損等の損害が生じたときは、ホテル（館）は、その損害を賠償します。ただし、宿泊客からあらかじめ種類及び価額の明告のなかったものについては、ホテル（館）に**故意又は重大な過失**がある場合を除き、___万円を限度としてホテル（館）はその損害を賠償します。 **故意または重大な過失があるときは限度はありません。**

d. 宿泊客の手荷物又は携帯品の保管

- ① 宿泊客の手荷物が、**宿泊に先立って**ホテル（館）に到着した場合は、到着前にホテル（館）が**了解**したときに限って責任をもって保管し、宿泊客がフロントに おいてチェックインする際お渡しします。
宿泊客が宅配便を利用したときなどです。
- ② 宿泊客がチェックアウトしたのち、宿泊客の手荷物又は携帯品がホテル（館）に**置き忘れられていた**場合において、その所有者が判明したときは、ホテル（館）は、当該所有者に連絡をするとともにその指示を求めるものとします。ただし、所有者の指示がない場合又は所有者が判明しないときは、発見日を含め**7日間保管**し、その後最寄りの**警察署**に届けます。 **ここは頻出事項です。**
- ③ 前記①と②の場合における宿泊客の手荷物又は携帯品の保管についてのホテル（館）の責任は、①の場合にあってはd. ①の規定（預けた場合）に、②の場合にあってはd. ①の規定（預けた場合）に準じるものとします。

e. 駐車場の責任

宿泊客がホテル（館）の駐車場を利用する場合、**車両のキーの寄託の如何にかかわらず**、ホテル（館）は場所を貸すものであって、車両の**管理責任**まで負うものではありません。ただし、駐車場の管理に当たり、ホテル（館）の**故意又は過失**によって損害を与えたときは、その賠償の責任を負います。
損害賠償責任のみ負うということです。

5. 宿泊客の責任

宿泊客の**故意又は過失**によりホテル（館）が損害を被ったときは、宿泊客は ホテル（館）に対し、その損害を賠償しなければなりません。

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) 宿泊客が料金の支払いをクレジットカードなどの通貨に代わりうる方法で行おうとするときは、あらかじめ宿泊の登録時にそれらを呈示しなければならない。()
- (2) 宿泊客は、ホテル(館)に連続して宿泊する場合、到着日及び出発日を除き客室を終日使用することができる。()
- (3) ホテル(館)は宿泊客の時間外の使用に応じることがあり、超過3時間までは室料金の3分の1が追加料金となる。()
- (4) 子供料金のうち、大人に準じる食事と寝具等を提供したときは、大人料金の70%である。()
- (5) ホテル(館)が宿泊客に客室を提供し使用が可能になったのちは、宿泊客が任意に宿泊しなかったとしても、宿泊料金を申し受ける。()
- (6) ホテル(館)は宿泊客に契約した客室を提供できないときは、必ず他の宿泊施設をあっ旋しなければならない。()
- (7) ホテル(館)は他の宿泊施設をあっ旋できないときであっても、提供できないことがホテル(館)の責に帰すべき事由がないときは補償料を支払わない。()
- (8) 宿泊客がフロントに預けた物品等について、滅失等の損害が生じたときは、ホテルは必ず損害を賠償しなければならない。()
- (9) 宿泊客がフロントに預けなかった物品等について、ホテル(館)の故意又は過失によって滅失等の損害が生じたときは、ホテル(館)は損害を賠償する。()
- (10) 宿泊客がチェックアウトした後に、宿泊客の手荷物が置き忘れられていたとき、所有者が判明しないときはホテル(館)は発見日を含め10日間保管し、その後最寄りの警察署に届け出る。()
- (11) 宿泊客がホテル(館)の駐車場を利用する場合、ホテル(館)は車両のキーを寄託されたときは車両の管理責任を負う。()
- (12) 宿泊客の故意または過失によりホテル(館)が損害を被ったときは、宿泊客はその損害を賠償しなければならない。()

Check Test 解答・解説

No.1

- (1) ○：その通りです。
- (2) ×：申込金の限度は、**3日間**の基本宿泊料が限度になります。
- (3) ×：申し出がなされた時点で**新たな申込み**があったものとしますので、必ずしも引き受ける必要はありません。()
- (4) ○：その通りです。

No.2

- (1) ○：その通りです。ただし申込金を支払っていないときは、違約金が不要になる場合があります。
- (2) ○：その通りです。具体的な時間はホテル（館）が指定します。
- (3) ×：この場合は短縮日数にかかわらず**1日分**（初日）の違約金を収受します。
- (4) ○：その通りです。この場合は団体の**10%**の人数までは違約金は不要です。よって30名中の3名が不要になり、この団体は違約金を支払う必要はありません。

No.3

- (1) ○：その通りです。現実的ではありませんが、モデル宿泊約款ではこのように規定されています。
- (2) ○：その通りです。
- (3) ○：その通りです。他に「6時間まで」「6時間以上」超過する場合がありますので、必ず覚えましょう。
- (4) ○：その通りです。他に「子供用食事と寝具を提供したとき」「寝具のみを提供したとき」の規定がありますので、必ず覚えましょう。
- (5) ○：その通りです。
- (6) ×：宿泊客の**了解**を得たときに他の宿泊施設をあっ旋します。
- (7) ○：その通りです。この個所はやや複雑な条文になっていますので、一度関係を整理するとよいでしょう。
- (8) ×：**不可抗力**であるときは、ホテル（約款）は賠償する責任はありません。
- (9) ○：その通りです。
- (10) ×：保管期間は**7日間**と規定されています。
- (11) ×：ホテル（館）は、車両のキーの寄託にかかわらず**車両**の管理責任を負いません。（駐車場の管理に故意又は過失があり損害を被った場合を除く。）
- (12) ○：その通りです。