

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 -

本資料に掲載

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.2 : (募集型) 契約の申込みと成立

募集型企画旅行契約の申込みと成立は約款の大きなテーマです。

どのような要件がそろえば、旅行者と旅行業者に権利・義務が発生するのかをしっかりと理解しましょう。

1. 契約の申込み

① 契約の申込みは旅行者が行い、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	申込みをしようとする募集型企画旅行の名称、旅行開始日、会員番号*その他の事項を旅行業者に通知

*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。
- ③ 募集型企画旅行の参加に際し、**特別な配慮**を必要とする旅行者は、契約の申込時に申し出ることができ、このとき、旅行業者は可能な範囲内でこれに応じます。部屋割りとか特注料理などです。
- ④ 旅行者の申出に基づき、旅行業者が旅行者のために講じた③の特別な措置に要する費用は、**旅行者の負担**となります。

2. 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。

以下のように対応します。

- a. 申込書と申込金の提出 → 旅行業者の承諾 + 申込金の受理 = **契約成立!**
- b. 名称や会員番号の通知 → 旅行業者の承諾の通知が旅行者に到達 = **契約成立!**

3. 電話等による予約

- ① 旅行業者は、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募集型企画旅行契約の**予約を受け付けます**。ただしこの場合、予約の時点では**契約は成立していません**。ここ大事。
- ② 旅行者は、旅行業者が予約の**承諾の旨を通知した後**、旅行業者が定める期間内に、申込書と申込金を**提出**又は会員番号等を**通知**しなければなりません。これが正式な申込みです。
- ③ 申込書と申込金の提出があったとき又は会員番号等の通知があったときは、募集型企画旅行契約の**締結の順位**は、当該**予約の受付の順位**によることとなります。
つまり、予約をすれば契約の成立が保証されているということ。これも大事。
- ④ 旅行者が旅行業者の定めた期間内に申込金を**提出しない**場合又は会員番号等を**通知しない**場合は、旅行業者は、**予約がなかったもの**として取り扱います。
契約が成立しないので、取消料などは不要です。そのため、旅行者に不利益はありません。

4. 契約締結の拒否

旅行業者は次の場合、契約の締結を拒否することができます。

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。
4. 通信契約を締結しようとする場合であって、旅行者の有する**クレジットカードが無効**である等、旅行者が旅行代金等に係る債務を提携会社のカード会員規約に従って決済できないとき。
5. 旅行者が、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係者、暴力団関係企業又は総会屋等その他の**反社会的勢力**であると認められるとき。
6. 旅行者が、当社に対して暴力的な要求行為、不当な要求行為、取引に関して**脅迫的な言動**若しくは**暴力を用いる行為**又はこれらに準ずる行為を行ったとき。
7. 旅行者が、風説を流布し、偽計を用い若しくは威力を用いて**旅行業者の信用を毀損**し若しくは旅行業者の**業務を妨害**する行為又はこれらに準ずる行為を行ったとき。
8. その他旅行業者の業務上の都合があるとき。

まず、これらのキーワードを覚えませう。受注型企画旅行契約と手配旅行契約にも同様の規定があります。

[Check Test No.2]

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) 旅行会社の店頭で旅行契約を申し込むときは、所定の申込書と業者が定める申込金を提出する。()
 - (2) 前記(1)の申込金は旅行代金だけに充当され、旅行をキャンセルしたときは旅行者に返金される。()
 - (3) 旅行者が旅行業者に通信契約を申し込むときは、申し込もうとする募集型企画旅行の名称、旅行開始日、会員番号その他の事項を旅行業者に通知する。()
 - (4) 旅行者が募集型企画旅行の参加に際して、特別な配慮を求めたときは、旅行業者は可能な限り応じるが、措置に要する費用は旅行者の負担となる。()
 - (5) 旅行者と旅行業者との間の旅行契約は、通常の場合、旅行業者が契約の締結を承諾し、申込書を受理したときに成立する。()
 - (6) 旅行者と旅行業者との間の旅行契約は、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ときに成立する。()
 - (7) 旅行業者は、電話、郵便、インターネットその他の通信手段による募集型企画旅行契約の予約を受け付ける。()
 - (8) 旅行者が募集型企画旅行契約の予約後、申込金と申込書を提出したときは、契約締結の順位は申込金の受理の順位による。()
 - (9) 旅行者が募集型企画旅行契約の予約後、申込書と申込金を提出しない又は会員番号を通知しないときは、旅行業者は予約はなかったものとして取り扱う。()
 - (10) 旅行業者は、旅行者があらかじめ明示した性別や年齢などの参加旅行者の条件を満たしていないときは、契約の締結を拒否することができる。()
 - (11) 旅行業者は、旅行者の数が最少催行人員数に達したときは、契約の締結を拒否することができる。()
 - (12) 旅行業者は、旅行者が、暴力団員や暴力団準構成員その他の反社会的勢力であると認められるときは、契約の締結を拒否することができる。()

No.3 : (募集型) 契約成立後 - 契約書面、確定書面、旅行代金 -

契約が成立すると、旅行業者と旅行者のそれぞれに義務が生じます。旅行業者は書面を交付して義務の範囲を確定し、旅行者は残代金を支払います。これらの規則を見てみましょう。

1. 契約書面の交付

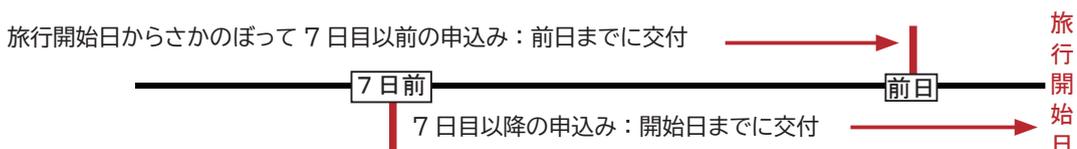
- ① 旅行業者は、契約の成立後**速やかに**、旅行者に、旅行日程、旅行サービスの内容、旅行代金その他の旅行条件及び当社の責任に関する事項を記載した書面（**契約書面**）を交付します。
- ② 旅行業者が募集型企画旅行契約により手配し旅程を管理する**義務を負う旅行サービスの範囲は、契約書面に記載するところ**によります。 **旅行業法第12条の5**で規定されている書面です。

2. 確定書面の交付

- ① 前述の契約書面において、確定された旅行日程、運送若しくは宿泊機関の名称を記載できない場合には、当該契約書面において利用予定の**宿泊機関**及び表示上重要な**運送機関**の名称を**限定して** 列挙した上で、契約書面交付後、旅行開始日の**前日**までの契約書面に定める日までに、これらの確定状況を記載した書面（**確定書面**）を交付します。 **原則は前日までの日付を契約書面に記載します。**
- ② ただし、契約の申込みが**旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 7日目**に当たる日以降になされた場合にあっては、**旅行開始日**までの契約書面に定める日までに交付します。**例外です。**

契約書面	確定書面
利用航空会社：A航空又はB航空 利用宿泊機関：Cホテル又はD旅館 確定書面は〇月×日までに交付します。	利用航空会社：往復ともにB航空 利用宿泊機関：1泊目Cホテル 2泊目D旅館

● 確定書面の交付期限



- ③ 手配状況の確認を希望する旅行者から問い合わせがあったときは、確定書面の交付前であっても、旅行業者は**迅速かつ適切**にこれに**回答**しなければなりません。
- ④ 確定書面を交付した場合には、旅行業者が手配し旅程を管理する義務を負う旅行サービスの範囲は、確定書面に記載するところに**特定**されます。 **常に確定書面が交付されるわけではない点に注意。**

3. 情報通信の技術を利用する方法

書面は必ずしも「紙」である必要はありません。最近ではメールに必要なデータを添付することや、旅行会社が顧客用のサイトを作成して、記載すべき事項を閲覧してもらうことがあります。

これを条文では以下のように規定しています。いずれの場合も旅行者はメールの到達やサイトの閲覧を確認することになっています。

- ① 旅行者は、あらかじめ旅行者の承諾を得て、取引条件の説明書面、契約書面又は確定書面の交付に代えて、情報通信の技術を利用する方法により書面に記載すべき事項を提供したときは、旅行者の使用する通信機器に備えられたファイルに記載事項が記録されたことを確認します。
- ② 上記の旅行者の使用に係る通信機器に記載事項を記録するためのファイルが備えられていないときは、旅行者の使用する通信機器に備えられたファイル（専ら当該旅行者の用に供するものに限りま）に記載事項を記録し、旅行者が記載事項を閲覧したことを確認します。

4. 旅行代金

- ① 旅行者は、旅行開始日までの契約書面に記載する期日までに、旅行者に対し、契約書面に記載する金額の旅行代金を支払わなければなりません。
- ② 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契約書面に記載する金額の旅行代金の支払いを受けます。また、カード利用日は旅行契約成立日とします。
実際の引き落とし日は先でも、成立日に支払ったこととなります。

[Check Test No.3]

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) 旅行者は、契約成立後速やかに、旅行者に旅行条件や旅行者の責任に関する事項を記載した書面（契約書面）を交付しなければならない。（ ）
 - (2) 旅行者は契約書面に、確定された旅行日程、運送若しくは宿泊機関の名称を記載できない場合、契約書面において利用予定の宿泊機関及び表示上重要な運送機関の名称を限定して列挙した上で、契約書面交付後、旅行開始日の3日前までに、これらの確定状況を記載した確定書面を交付する。（ ）
 - (3) 確定書面は、契約の申込みが旅行開始日の前日から起算してさかのぼって7日目にあたる日以降になされたときは、旅行開始日までの契約書面に定める日までに交付する。（ ）
 - (4) 旅行者から手配状況の確認を希望する問い合わせがあったときは、旅行者は確定書面の交付前であることを理由に回答を遅らせることができる。（ ）
 - (5) 旅行者が確定書面を交付したときであっても、旅行者が手配し旅程を管理する義務を負う範囲は、契約書面に記載した内容である。（ ）
 - (6) 旅行者は、あらかじめ旅行者の承諾を得て、取引条件の説明書面、契約書面又は確定書面の交付に代えて、情報通信の技術を利用する方法により書面に記載すべき事項を提供することができる。（ ）
 - (7) 旅行者は旅行代金を、契約成立後ただちに旅行代金を支払わなければならない。（ ）
 - (8) 通信契約により募集型企画旅行を締結したときは、後日クレジットカードから引き落とされるので、カード利用日は引き落とし日となる。（ ）

No.2

- (1) ○：その通りです。店頭などでする通常の契約の場合はこれが申込になります。
- (2) ×：申込金は旅行代金だけでなく、キャンセルがあった場合の**違約金**などに用いられます。必ず返金されるわけではありません。
- (3) ○：その通りです。通信契約はこれが申込になります。
- (4) ○：その通りです。旅行者が申し出た特別な配慮について、旅行業者は可能な限り応じますが、費用は旅行者の負担です。
- (5) ×：申込書の受理ではなく、**申込金**の受理です。わかっているつもりでも読み違えることがありますので、そのような方は注意しましょう。
- (6) ○：その通りです。令和2年から承諾の種類を問わず、契約の成立は「**到達時**」に統一されました。それ以前の過去問を見て勘違いしないようにしましょう。
- (7) ○：その通りです。募集型企画旅行契約特有の規定です。それだけに出題されやすい項目です。
- (8) ×：契約締結の順位は、**予約の受付の順位**によります。
- (9) ○：その通りです。**予約はなかったもの**になりますから、契約が成立する余地はありません。
- (10) ○：その通りです。
- (11) ×：旅行者の数が**募集予定数**に達したときは拒否できますが、最少催行人員に達してもこれを理由に拒否することはありません。
- (12) ○：その通りです。いわゆる暴力団排除条項はいろいろな場面で登場します。

No.3

- (1) ○：その通りです。契約書面の交付は契約成立後「**速やかに**」と規定され、特に日数の制限はありません。
- (2) ×：確定書面は、(3)の旅行開始日の直近（7日前以降）に申し込みがあった場合を除いて、旅行開始日の**前日**までの契約書面に定める日までに交付します。3日前という制限はありません。
- (3) ○：その通りです。旅行開始日の直近（7日前以降）に申し込みがあった場合は、**旅行開始日**までの契約書面に定める日までに交付します。
- (4) ×：確定書面の交付前であっても、旅行業者は旅行者から問い合わせがあったときは、**迅速かつ適切**に回答しなければなりません。
- (5) ×：契約書面に続いて確定書面が交付されたときは、旅行業者の義務の範囲は**確定書面**に記載する内容になります。
- (6) ○：その通りです。この規定はさまざまな場面で登場します。
- (7) ×：旅行代金は、**旅行開始日**までの契約書面に記載する期日までに支払います。「ただちに」という規定はありません。
- (8) ×：カード利用日は旅行者が支払いをすべき日で、募集型企画旅行契約では「**契約成立日**」と規定されています。この日に支払ったことになり、キャンセルするには手数料が必要になります。