

目次

' 22 7月23日訂正版

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 -

本資料に掲載

- 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

No.9-1：（募集型）旅行業者の責任① - 損害賠償責任 -

標準旅行業約款では「責任」という章を設け、旅行業者に3つの責任（金銭を支払うこと）を規定しています。それぞれの責任の性格と要件は異なりますので、この点を正確に理解しましょう。

1. 損害賠償責任が生じる例

Aさんはトルコへのツアー旅行に参加中、貸切バスである遺跡を訪れました。観光後バスに戻ると、バスはすでに次の遺跡に出発した後でした。どうやら同行するガイドがしっかり人数を確認していなかったようです。途方に暮れたAさんは仕方なくタクシーを探して、夜になってようやくツアーに合流できました。しかし、精神的にも経済的にも大きな損害を被りました。

2. 損害賠償責任の要件

① 旅行業者は、募集型企画旅行契約の履行に当たって、旅行業者又は手配代行者が**故意又は過失^{*1}**により旅行者に**損害^{*2}**を与えたときは、その損害を賠償する責に任じます。

ただし、**損害発生の翌日から起算して2年以内**に旅行業者に対して**通知**があったときに限ります。
手配代行者の行為も旅行業者の行為とみなされます。

- *1 故意とは、結果が発生すると分かっているながら、わざと行った（行わなかった）行為をいいます。過失とは、不注意で結果を発生させてしまった行為をいいます。
- *2 損害には、身体・生命の損害、経済的な損害、精神的な損害等あらゆる損害を含みます。

② 旅行者が天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令その他の旅行業者又は手配代行者の関与し得ない事由により損害を被ったときは、旅行業者は、故意または過失がある場合を除き、その損害を賠償する責任を負うものではありません。

天災地変等が原因でも、同時に旅行業者の故意または過失があるときは責任を負います。

③ 旅行業者は、**手荷物**について生じた損害については、損害発生の翌日から起算して、国内旅行にあつては**14日以内**に、海外旅行にあつては**21日以内**に旅行業者に対して**通知**があったときに限り、**旅行者1名につき15万円を限度**（旅行業者に故意又は**重大な過失^{*3}**がある場合を除きます。）として賠償します。

故意または重大な過失があるときは、15万円が限度ではなく、より高額になります。

- *3 重大な過失とは、わずかの注意をすれば容易に損害を回避することができたのに、漫然と見逃したという、ほとんど故意に近い著しい注意欠如の状態をいいます。

損害の内容	手荷物以外	手荷物
要件	a. 旅行者又は手配代行者の故意又は過失により b. 旅行者に損害が発生 c. 旅行者から損害発生の翌日から起算して2年以内に通知があった。	a. 旅行者又は手配代行者の故意又は過失により b. 旅行者の手荷物に損害が発生 c. 旅行者から損害発生の翌日から起算して14日以内(国内旅行)又は21日以内(海外旅行)に通知があった。
賠償額	制限なし。	【原則】旅行者1名につき15万円 【故意または重過失】制限なし。

3. 旅行者の責任

- ① 旅行者の故意又は過失により旅行者が損害を被ったときは、旅行者は、損害を賠償しなければなりません。
- ② 旅行者は、募集型企画旅行契約を締結するに際しては、旅行者から提供された情報を活用し、旅行者の権利義務その他の募集型企画旅行契約の内容について理解するよう努めなければなりません。
- ③ 旅行者は、旅行開始後において、契約書面に記載された旅行サービスを円滑に受領するため、万が一契約書面と異なる旅行サービスが提供されたと認識したときは、旅行地において速やかにその旨を旅行者、手配代行者又は当該旅行サービス提供者に申し出なければなりません。

[Check Test No.9-1]

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) 旅行者は契約の履行にあたって故意または過失によって旅行者に損害を与えたときは、損害を賠償する責任がある。ただし、損害発生の翌日から起算して2年以内に通知があったときに限られる。()
 - (2) 旅行者は、その手配代行者が契約の履行にあたって故意または過失によって旅行者に損害を与えたときは、損害を賠償する責任はない。()
 - (3) 旅行者が旅行中に天災地変により損害を被ったときは、旅行者に故意または過失があったとしても、旅行者は責任を負わない。()
 - (4) 旅行者は国内旅行契約の履行にあたって故意または過失によって旅行者の手荷物に損害を与えたときは、損害を賠償する責任がある。ただし、損害発生の翌日から起算して14日以内に通知があったときに限られる。()
 - (5) 旅行者は、海外旅行契約の履行にあたって、重大な過失により旅行者の手荷物に損害を与えたときは、損害発生の翌日から21日以内に通知があったときは、15万円を限度に損害を賠償する。()
 - (6) 旅行者は旅行開始後に、契約書面と異なる旅行サービスが提供されたと認識したときは、旅行終了後速やかにその旨を旅行者又は手配代行者に申し出なければならない。()

No. 9-2：（募集型）旅行業者の責任② - 特別補償責任 -

募集型（受注型も同様）企画旅行の内容は、旅行業者が企画し旅行者はそれに従う側面があります。そうすると十分に安全な内容でなければなりません。そこで1982年の改正で、旅行業者に**故意・過失がなくても**、旅行者の**生命、身体又は携帯品**に損害が発生したときは、旅行業者がこれを**補償**するという制度が生まれました。これが特別補償責任です。

Bさんは海外のツアー旅行に参加中の**自由行動日**に、観光を終えてホテルに戻る際に、地下鉄を利用しました。しかし、薄暗い駅の通路でいきなり背後から襲われ、首を絞められたうえ気を失い、手荷物などを奪われてしまいました。また、数日間入院するケガも負いました。

1. 特別補償責任とは

旅行業者が、損害賠償の**責任が生ずるか否かを問わず**（故意・過失があってもなくても）、**別紙特別補償規程**で定めるところにより、旅行者が募集型企画旅行参加中にその生命、身体又は手荷物の上に被った一定の損害について、あらかじめ定める額の**補償金及び見舞金**を支払う責任です。

つまり、

- ・ 旅行業者に故意または過失があるとき ⇒ No.9-1の損害賠償責任
 - ・ “ ” があるとき&ないとき ⇒ No.9-2の特別補償責任
- よって、「あるとき」にどちらが優先するのかが問題があります。

2. 別紙特別補償規程とは

旅行業者の特別補償責任に関する規定で、標準旅行業約款の一部です。

募集型・受注型企画旅行の両者に共通の規定ですので、本テキストでは章を改めて解説します。（No.11-1～5）

[Check Test No.9-2]

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) 旅行業者は、故意または過失による損害賠償の責任がないときであっても、旅行者が旅行参加中に生命、身体、手荷物に損害を被ったときには補償金等を支払うことがある。（ ）

No. 9-3：（募集型）旅行業者の責任③ - 旅程保証責任 -

旅行業者が企画した旅行日程や、選定したサービス提供機関は契約内容です。よってこれらが異なるときは**契約違反**（債務不履行）といえます。この場合に旅行業者は、一定の枠内で変更補償金を支払うことになっていて、旅行業者の責任を強化しています。これが旅程保証責任です。

1. 旅程保証責任が生じる例

Cさんは北海道へのツアー旅行に参加しました。2日目の昼食は最終日程表では「Xビアガーデンでジンギスカン料理」とありましたが、実際に案内されたのは「Yビアガーデンのジンギスカン料理」でした。しかし肉とビールが大好きなCさんはそんなことは気にならず、大満足でした。

2. 変更補償金の支払い

① 旅行業者は、以下に掲げる契約内容の重要な変更が生じた場合は、変更補償金を**旅行終了日の翌日から起算して30日以内**に支払います。これは、テキスト④ No.5-1 p. 3の「重要な変更」の例です。

変更補償金の支払いが必要となる変更	一件あたりの率 (%)	
	旅行開始前	旅行開始後
一 契約書面に記載した旅行開始日又は旅行終了日の変更	1.5	3.0
二 契約書面に記載した入場する観光地又は観光施設（レストランを含みます。）その他の旅行の目的地の変更	1.0	2.0
三 契約書面に記載した運送機関の 等級又は設備のより低い料金 のものへの変更（変更後の等級及び設備の料金の合計額が契約書面に記載した等級及び設備のそれを下回った場合に限ります。）	1.0	2.0
四 契約書面に記載した運送機関の 種類又は会社名 の変更	1.0	2.0
五 契約書面に記載した本邦内の旅行開始地たる空港又は旅行終了地たる空港の異なる便への変更	1.0	2.0
六 契約書面に記載した本邦内と本邦外との間における直行便の乗継便又は経由便への変更	1.0	2.0
七 契約書面に記載した宿泊機関の 種類又は名称 の変更	1.0	2.0
八 契約書面に記載した宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他の 客室の条件 の変更	1.0	2.0
九 前各号に掲げる変更のうち契約書面の ツアー・タイトル中に記載 があった事項の変更	2.5	5.0

*変更補償金の額は、旅行代金に上の表に記載する率を乗じた額 (%) で算出します。

< 上記の表の適用について >

- 「旅行開始前」とは、当該変更について**旅行開始日の前日までに**旅行者に通知した場合をいい、「旅行開始後」とは、当該変更について**旅行開始当日以降**に旅行者に通知した場合をいいます。
- 確定書面が交付された場合には、「契約書面」とあるのを「確定書面」と読み替えた上で、この表を適用します。この場合、「契約書面の記載内容と確定書面の記載内容との間」又は「確定書面の記載内容と実際に提供された旅行サービスの内容」との間に変更が生じたときは、それぞれの変更につき一件として取り扱います。
- 表の三又は四に掲げる変更に係る運送機関が宿泊設備の利用を伴うものである場合は、一泊につき一件として取り扱います。

- 表の四に掲げる**運送機関の会社名の変更**については、**等級又は設備がより高いものへの変更**を伴う場合には適用しません。これ重要。

(例)

A航空エコノミークラス⇒B航空**ビジネス**クラス では変更補償金は支払われません。

- 表の四又は七若しくは八に掲げる変更が一乗車船等又は一泊の中で複数生じた場合であっても、一乗車船等又は一泊につき一件として取り扱います。
- 表の九に掲げる変更については、一から八までの率を適用せず、**九によります**。

(例)

ツアー・タイトルが「X航空で行く北海道の旅」であったが、実際に利用したのはY航空であったときは、四の「運送機関の会社名の変更」ではなく、九が適用されます。

- ② 旅行者が支払うべき変更補償金の額は、旅行者1名に対して1募集型企画旅行につき旅行代金に**15%以上**の旅行者が定める**率を乗じた額**をもって限度とします。

率(%)は旅行者が自由に決定できますが、最低でも15%以上ということです。

- ③ 旅行者1名に対して1募集型企画旅行につき支払うべき変更補償金の額が**千円未満**であるときは、旅行者は、変更補償金を**支払いません**。上限と下限の文言を覚えましょう。
- ④ 運送・宿泊機関等が当該旅行サービスの提供を行っているにもかかわらず、運送・宿泊機関等の座席、部屋その他の諸設備の不足が発生したことによる変更であっても、**支払事由に該当すれば**、変更補償金は支払われます。
いわゆるオーバーブッキングなどを理由にして免責になりません。

3. 変更補償金が支払われない場合

- ① 次の事由により変更があっても変更補償金は支払われません。

- ・天災地変・戦乱・暴動
- ・官公署の命令（例：ホテルへの業務停止命令）
- ・**運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止**（例：欠航、運休、休館など利用不能）
- ・**当初の運行計画によらない運送サービスの提供**（例：運送機関の遅延など）
- ・旅行参加者の生命又は身体の安全確保のため必要な措置

- ② 募集型企画旅行契約が解除されたときの**解除された部分に係る変更**

(例：旅行者が旅行開始後に契約を解除したときに、その後でツアー中に変更があった場合、旅行者は旅行に参加していないので変更補償金は支払われません。)

- ③ 変更について旅行者に故意・過失に基づく**損害賠償責任が発生することが明らかである場合**

旅程保証責任と損害賠償責任が同時に存在するときは、損害賠償責任が優先します。

よって、旅行者が変更補償金を**支払った後**に、変更について旅行者に損害賠償責任が発生することが明らかになった場合には、旅行者は変更補償金を旅行者に**返還**しなければなりません。具体的には、旅行者は支払うべき損害賠償金の額と旅行者が返還すべき変更補償金の額とを**相殺**した残額を支払います。

(相殺の例)

- ① 変更があったので、旅行者が変更補償金として1万円を支払う。
- ② その後旅行者に過失があったので、損害賠償として3万円を支払うことになった。
- ③ 旅行者が変更補償金の1万円を返還し、旅行者が3万円を支払う。これでは手間がかかりすぎですね。
- ④ 旅行者が差額の2万円を払えばよい。これを**相殺**といいます。

[Check Test No.9-3]

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) 旅行業者は企画旅行契約において、重要な変更が生じたときは、変更補償金を旅行終了日の翌日から起算して30日以内に支払う（ ）
 - (2) 旅行業者が支払うべき変更補償金の額は、旅行者1名に対して1企画旅行につき、旅行代金の15%をもって限度とする。（ ）
 - (3) 旅行業者は支払うべき変更補償金の額が、旅行者1名に対して1企画旅行につき、千円未満であるときは支払わなくてもよい。（ ）
 - (4) 国内旅行の1日目に宿泊予定のホテルが、予約を過剰に受け付けたため、旅行業者は別のホテルを用意した。これは変更補償金の支払い事由にあたる（ ）
 - (5) 国内旅行の2日目に、列車の事故により利用予定の列車が運休になり、宿泊予定のホテルに到着が困難になったので、旅行業者は別のホテルを用意した。これは変更補償金の支払い事由にあたる（ ）
 - (6) 国内旅行の3日目に、旅行業者の明らかな手配ミスで昼食に利用するはずであったレストランの座席が用意されていなかった。そこで別のレストランを利用した。これは変更補償金の支払い事由にあたる（ ）
 - (7) ツアーの契約書面には宿泊ホテルは「海の見える部屋」とあったが、実際に案内されたのは「山しか見えない部屋」であった。これは変更補償金の支払い事由にあたる（ ）
 - (8) ツアーの契約書面には利用交通機関は「A航空の普通席」とあったが、実際に利用したのは「B航空のファーストクラス」であった。これは変更補償金の支払い事由にあたる。（ ）

Check Test 解答・解説

No.9-1

- (1) ○：その通りです。
- (2) ×：旅行業者は、**手配代行者**の故意又は過失で旅行者が損害を被ったときでも損害を賠償する責任を負います。
- (3) ×：旅行者の損害が天災地変であっても、同時に旅行業者又は手配代行者に**故意又は過失があったときは**、旅行業者は損害を賠償する責任を負います。
- (4) ○：その通りです。国内旅行の場合の通知期限は、**損害発生の翌日**から起算して14日以内です。
- (5) ×：本問の通知期限はその通りですが、旅行業者に**重大な過失**があるので、15万円が限度ではありません。
- (6) ×：本問の場合、旅行者は「**旅行地において速やかに**」申し出なければなりません。

No.9-2

- (1) ○：その通りです。

No.9-3

- (1) ○：その通りです。
- (2) ×：変更補償金の上限は、旅行代金の「**15%以上**」の旅行業者が定める率を乗じた額です。
- (3) ○：その通りです。
- (4) ○：いわゆるオーバーブッキングは旅行業者に責任はありませんが、約款はこの場合でも変更補償金を支払うことになっています。また、「旅行代金の増額」もできない点についても押さえておきましょう。
- (5) ×：運休は「**運送機関の旅行サービスの提供の中止**」であり、変更補償金の支払い事由に**あたりません**。
- (6) ×：「明らかな手配ミス」は旅行業者に過失があり、**損害賠償の責任**があります。このときは旅程保証に規定は適用されません。
- (7) ○：「**宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他の客室の条件の変更**」にあたり、変更補償金の支払い事由にあたりません。
- (8) ×：会社名が変更されていますが、**等級がより高いものへの変更**にあたり、変更補償金の支払い事由にはあたりません。