

# トラベル≠トラブルを 考える



## 特集 1

廣岡 裕一 Hirooka Yuichi

観光学者（日本観光研究学会ほか所属）。旅行会社勤務、旅行ホテル関連の専門学校講師を経て、現在、和歌山大学観光学部の教授。観光関係団体主催の研修などで、観光関連法規に関する講演などを行う。



## 旅行業法と旅行業約款、 消費者保護とその限界



### 旅行業法と旅行業約款とは ～その変遷

旅行業法とは、旅行業の登録制度や取引準則等を定め、旅行業等を営む者の業務の適正な運用を確保するとともに、旅行業協会の適正な活動を促進することにより公正な取引、安全の確保、旅行者の利便の増進を目的とした法律です。その母体は「旅行あつ旋業法」として1952年に制定された法律で、制定の最大の目的は、戦後の復興が本格化するなかで横行していた悪質業者の排除でした。また、1970年代はパッケージ旅行が増加した時期ですが、それまで旅行業法にはその定義がなく不明確なところがあったため、1982年の改正で主催旅行として定義されました。このように、旅行業法改正の変遷の歴史はまさに、社会環境や事件などといった時代ごとの背景と深い関連性があります（表）。

そのなかでも一番大きな改正は、1971年に「旅行業法」と法律名が改題されたときのものといえます。この改正で、「書面交付」や「取引条件の説明義務」といった旅行者と旅行業者の間の取引法的な性格が盛り込まれたからです。

旅行業法は、旅行あつ旋業法当初より、消費者を保護する性格を持った法律です。もっとも、背景や成立の過程を検証すると、業者側の利害

や行政の思惑などが影響を与えているとおぼしき一面も感じられますが、それでも改正の度に、より消費者の保護が強化される傾向がみられます。

同法では、登録制度や営業保証金を供託させる制度\*1を定め、消費者が安心して旅行業者と取引できるようにしているほか、旅行業務に関して一定の知識や能力を有する旅行業務取扱管理者\*2を選任する制度、旅行業協会が一定の法定業務を実施することなども定めており、消費者の安心を高めています。さらに、旅行業者と旅行者との間の取引の公正を確保するための取引準則\*3と呼ばれる、旅行取引において旅行業者が守るべき規定も置かれています。なお、旅行者と旅行業者との契約は旅行業約款\*4に基づくこととなります。現在、多くの旅行業者において、その雛形である標準旅行業約款が用いられており、いずれの約款においても、店舗内で掲示または閲覧ができるよう備え置かれなければならないとされています。



### 標準旅行業約款

#### ～「旅行契約」とは？

では、標準旅行業約款（以下「標準約款」と略します）で規定されている「旅行契約」とは、どのような内容でしょうか。





標準約款は、「募集型企画旅行契約の部」「受注型企画旅行契約の部」「手配旅行契約の部」など5つの部から成っていますが、ここではいわゆる「パッケージ旅行」と呼ばれる「募集型企画旅行契約」について、主要な点を説明します。

最も重要な点は、契約の「内容」です。標準約款では、旅行業者は、旅行業者が定める旅行日程に沿って、運送・宿泊機関などが提供するサービス（以下「旅行サービス」）の提供を旅行者が受けられるよう「手配し、旅程を管理する」こ

とが定められています。つまり、旅行業者は旅行サービス自体を「提供」するものではないということです。これは同時に、旅行サービスそのものの瑕疵<sup>かし</sup>に対して責任を負わないということの意味します。したがって、運送機関などの事故やミス自体で旅行業者の管理が及ばない部分には通常、旅行業者の責任はないとしています。

もっとも、このような場合、旅行サービスを提供した者（以下、旅行サービス企業）が賠償しなければ、旅行者は何の補償もされないことに

年	社会環境・事件等	主要な法や政策の変遷
1950頃	戦後復興が本格化	
1952	日本独立回復	旅行あつ旋業法の制定（「旅行あつ旋」の定義、登録に関する規定、営業保証金に関する規定、料金に関する規定などを制定）
1956		旅行あつ旋約款を定めることを義務づけるなど旅行あつ旋業法の改正
1964	海外旅行の自由化	海外旅行自由化に対応する旅行あつ旋業法の改正
1968	海外パッケージ旅行「ルック」誕生 飛騨川バス転落事故発生 104名死亡 墨東睦共和会事件第一審判決	旅行契約の不明確さが焦点に
1970	大阪万国博覧会開催 ボーイング747日本就航 ブラッセル（旅行契約に関する国際協定）条約成立	ジャンボジェットを利用した旅行業者主導パッケージツアーの増加により、海外への旅行者数が1970年代に約4倍に
1971		旅行あつ旋業法を旅行業法に法律名を変更し、旅行業務取扱主任者制度、取引準則、旅行業協会を指定する制度などを導入
1973	円＝ドル変動相場制へ移行	
1979	ドイツ民法パッケージ旅行契約を請負的契約と規定	
1980	フィリピンバス事故判決	旅行先の国のバス会社が起こした事故で主催旅行社が訴えられたが、旅行者側（原告）が敗訴
1982		主催旅行（現・募集型企画旅行）を定義、標準約款制度の導入（特別補償を規定）、買春等の不健全旅行等へ関与の禁止をするなど旅行業法を改正
1984	「エイビロード」創刊	内容や価格の比較ができることで「低価格競争」へ。より海外旅行が身近になる
1985	プラザ合意	
1987	海外旅行倍増計画（テン・ミリオン計画）策定	
1992	「ミヤビワールドツアーズ」倒産	被害総額11億円を上回り過去最高。弁済制度の限度を大きく超え波紋を及ぼす
1995		登録制度の変更（一般旅行業、国内旅行業を統合）、標準旅行業約款に旅程保証を導入するなど旅行業法を改正
1996	「ホテルの窓口（現・楽天トラベル）」営業開始	
2000		IT一括法に伴う旅行業法の改正
2004		企画旅行を定義するなど旅行業法を改正
2006	観光立国推進基本法成立	
2007		「着地型旅行」振興のため第3種旅行業務の範囲を変更する旅行業法施行規則の改正
2008		インターネットを利用した旅行取引に関するガイドラインの策定
2009	トムラウシ山遭難事故	ツアー登山運行ガイドラインの策定
2010		「旅行業者が行うツアー登山の安全確保について」通達
2012	関越自動車道における高速ツアーバスの事故 万里の長城付近でツアー登山の参加者が遭難	高速ツアーバスの事故に伴う旅行業法施行規則等の改正、高速バス表示ガイドラインの策定 「ツアー登山の安全確保について」通達
2013	エジプト・ルクソールで熱気球墜落事故	民法改正の中間試案で約款に関する規定が盛り込まれる 地域限定旅行業の創設（予定） 高速ツアーバスの高速乗合バスへの移行（予定）

表 旅行業法制度にかかわる社会環境・事件と主要な改正の変遷

照らし合わせてみると、日本における「旅行」の歴史とは、経済発展や社会現象に伴って業界および消費者の旅行に対する意識が変化することで、新たなビジネスモデルやニーズが生まれ、その時代において特徴的ともいえる「トラブル」が勃発し、社会問題をきっかけに「改正」につながってきたことが分かる。





なってしまいます。そのため標準約款では、旅行者の保護を図ることを目的に、旅行業者に責任が生ずるか否かを問わず、一定の被った傷害、身の回りの損害などについて補償などを支払う**特別補償**\*<sup>5</sup>の規定が置かれています。また、旅程への影響については、変更は最小限にするよう管理義務はありますが、一定の契約内容の重要な変更については、**変更補償金**\*<sup>6</sup>を支払うという**旅程保証**\*<sup>6</sup>の制度も定められています。

ところで「旅行契約が成立する」ためには、どのような要件が必要でしょうか。

標準約款では、旅行契約は、旅行会社が契約の締結を承諾し、旅行者の提出した申込金を受理したときに成立するとしています。電話による申し込みの場合は同時にお金を支払うことができませんので、予約の申し込みを「受け付けた」状態になり、そして、旅行業者が申込金を受理した時点で初めて「契約が成立」するので、つまり、たとえ「予約が成立」していても、旅行者が申込金を支払っていない場合、または支払い前に予約を取り消した場合、約款に規定されている取消料や違約料を支払う必要はありません。

インターネットなどクレジットカードの会員番号を通知して申し込み・決済をする通信契約の場合は、旅行業者が契約の締結を承諾する旨の通知を発したときに、契約が成立します。

成立した旅行契約の内容については、旅行業者の関与し得ない事由が生じた場合以外には、一方的に旅行業者によって変更されることはありません。また、旅行者側からも、一方的に内容に関する変更を求めることはできません。旅行代金の額の変更についても、旅行契約の内容の変更が認められる場合以外は原則としてできません。なお、旅行者本人は、一定の条件のもと、別の人物と交替することはできます。また、旅行者は、いつでも取消料を支払って旅行契約を解除することができますが、旅行業者側の契

約を解除できる事由は限定されています。

以上、「募集型企画旅行契約」について説明しましたが、旅行者からの依頼で旅行の計画を作成し実施する「受注型企画旅行契約」の契約内容についても、「旅行者の募集をしない」という特性にかかわる部分以外は大きく異なりません。しかし、旅行者の依頼で旅行サービスの「手配」を行う契約である「手配旅行契約」では、旅行業者は“善良な管理者の注意をもって”旅行サービスの手配をすれば、その債務を履行したことになります。手配旅行契約では、結果的に手配できなくても、旅行業者は責任を負いません。また、旅程管理債務や特別補償、旅程保証もありません。そして、旅行代金については、募集型・受注型いずれも企画旅行が包括的に示されるのに対し、手配旅行は運送や宿泊など、旅行サービス提供企業に支払う実際の費用と、旅行業務取扱料金（手数料）が明示されます。

### 現行の法制度における 消費者保護の「限界」

旅行を取り巻く環境は日々変化しています。そのため、新しいビジネスモデルや発想が出てきたとき、現状の法制度では対応できないこともあります。

法律を改正するには国会の議決が必要ですし、新たな制度を構築するにしても、変化した状況がある程度落ち着いてからでないと、適切な対応ができないので、現実と法律の想定している環境とギャップが生じてしまうことは否めません。そのギャップを埋めるために、通達などによる解釈や行政による指導が示されますが、それにもおのずと限界があります。一方で、新しいゆえに今の制度の枠では収まりきれない旅行のビジネスモデルを、現行制度が想定できないからといって切り捨ててしまうと、確かに消費者保護はできるかもしれませんが、そこから生まれる新たな消費者の利益を排斥してしまうこ





とになりかねません。かといって、その中に必ずしも消費者を危険にさらす要素が含まれていないともいい切れないことがあるため、関係者は、その推移を注視する必要があります。

遺憾ながら、現行の法制度における旅行という「契約」は、消費者に正しく理解されていないことがあります。例えば前述のとおり、企画旅行・手配旅行ともに、標準約款では「旅行業者は旅行サービスそのものを提供するのではなく、その手配を行う」としているため、航空・バスなどの事故自体については基本的には責任を負わないとしています。しかし、これを理解しておらず、旅行者としては旅行業者に全責任があると考えていたけれど、実は責任が問えないという場合、実際に納得できるでしょうか。筆者の行った調査では、多くの旅行者が、旅行業者にも責任があるものと思っており、また、旅行業従業者も、そのような認識を持つ旅行者が相当数いるのではと考えています。しかし、「責任の所在」に関する話を契約前に旅行者に対して口頭で説明する旅行業従業者は、多くないようです。契約を申し込もうとしている顧客に対してネガティブな話は持ち出しにくいのかもしれませんし、契約締結時の旅行条件の説明については、多くの旅行者が、重要ポイントだけを短時間で説明してほしいと考えているようですが、何らかのかたちで誤解の生まれやすい状況を修正していかないと、旅行業界全体への信頼を失うことにもなりかねません。

旅行者が、旅行業者の役割や旅行業約款を十分に理解できておらず、旅行を取り巻くあらゆるリスクが旅行業者に帰されていると考える人もいます。例として、旅行業者と手配旅行契約を締結した旅行者が、契約解除に伴い航空会社が請求する取消手続き料金（当事案では航空券代金の100%が航空会社より請求された）を徴収する旨の定めが消費者契約法9条1号に違反することを主張して、旅行業者を訴えた事例が

あります（東京地判平成23年7月28日では、航空券の手配を依頼されただけの旅行業者がこれらの法律問題によって生ずるリスクを負担すべき理由はないと判示しています）。

また、旅先の国の情勢の変化や災害、テロなどが報道などでクローズアップされると、不安を理由に参加取り止めを申し出た旅行者が、旅行業者の取消料収受に異議を唱えるケースもあります。確かに、官公署の命令があったり旅行の安全かつ円滑な実施が不可能な場合（またはそのおそれが極めて大きい場合）は、旅行開始前に取消料を支払うことなく契約を解除できます（標準約款募集型企画旅行16条2項）が、例えば旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となるような具体的な事実が現時点では確認されず、現地での旅行サービスも滞りなく提供され「安全かつ円滑」と判断できる場合は、標準約款では取消料が発生することになります。ただし、旅行業者が「安全」と判断する根拠については法令・標準約款上の定めがないため、その判断は旅行業者によるものと考えられます。

旅行業者という業種は、前述のとおり、自ら旅行サービスを提供するわけではないので、直接的な管理、監督をすることはできません。また、社会環境は日々変化しますし、旅行にはある程度の危険が必然的に伴います。旅行業者は、その前提を踏まえたうえで、旅行者の利便を図るための旅行の手配と、企画旅行の場合は安全かつ円滑な旅程の管理、実施を担う役割を持っています。そして、その対価として、旅行サービス提供企業と旅行者から手数料を収受しているのです（企画旅行の場合は旅行代金に含める）。

旅行者は契約に際し、このようなしくみのもと旅行代金が定められていること、また、旅行業者は定められた範囲で責任を果たしているということを理解し、そのうえで、旅行業者のコントロールの及ばない予見不可能な天災・事変・事故などといった「旅行そのものに本質的に存





在する危険」については、自らが引き受けなければならない範囲である、と認識することも大切です。

海外事情をみてみると、ヨーロッパのパッケージ旅行指令\*7では、旅行業者は消費者に対し、旅行サービスの提供者が誰であっても、固有の履行責任を負うことになっています。それに倣い、日本においても、提供された旅行サービスについて旅行業者がまず責任を負うべきであるという主張も多くあります。しかしその場合は、チャーター航空会社や宿泊機関などを所有するヨーロッパの旅行企業と、自ら旅行サービスを提供する機関を持たない日本の旅行企業とを、現状のまま同様にとらえてよいかという課題が残るでしょう。

旅行契約は、原則として、旅行者が先に旅行代金を支払い、後にサービスを受ける契約です。代金支払いとサービスの履行が同時履行というわけではないので、おのずと契約が複雑になります。旅行者は、後から不愉快な思いをしないためにも、契約について契約締結前にしっかり確認し、不明なところ（例えば契約の解除や事故時の責任など）は、もしもに備えて質問し、納得しておく必要があるでしょう。

なお、旅行サービスが契約どおりでない場合、後から言われてもどうしようもないこともありますので、旅行者はその場で申し立てる必要があります。これは旅行者の義務として標準約款にも記載されています\*8。

### 旅行業従業者の意識について

JATA（一般社団法人日本旅行業協会）に寄せられる苦情の内訳を見ると、取消料に関するものが最も多くなっています。先に述べたように、パッケージ旅行の契約は、旅行者が申込金を支払って初めて成立します。ところが、電話で予約しただけなのに、取消料が請求されるという例をよく聞きます。もし、このように旅行の契

約について疑問や不安がある場合、旅行業約款を熟知したしかるべき立場の人（旅行業務取扱管理者やお客様相談室など）と代わってもらうことで、問題が解決することも考えられます。

残念ながら、旅行業法や旅行業約款については、勉強不足ともいえる旅行業従業者も一部存在しているようであると、筆者が旅行業にかかわった経験からは感じられる点もあります。旅行業務の担当者が一応それらの知識を学んだとしても、法律的な考え方を十分に身に着けていなければ、自らの都合を契約に優先させて顧客に接したり、いくつかの規定を都合よく組み合わせることで解釈してしまうような場合もあるかもしれません。旅行業法では、旅行業者は旅行契約締結前に取引の条件について旅行者に説明しなければならぬ義務がありますが、すべての担当者がその説明すべき事項について、すべて咀嚼できているとは言い切れません。

その一方で、本来、手配旅行契約では旅行業者は旅行業約款にのっとり手配のための手数料を収受できるのに、それを請求しなかったり、追加料金の必要性や権利についてなかなか顧客（旅行者）へ言い出せず、損害を被る状況になったという話を耳にしたこともあります。

旅行者である消費者が旅行契約について正しく知る必要と同様、旅行業者側も、旅行業法や旅行業約款を中心に権利と義務を法的に正しく認識する訓練が必要と感じています。そのうえで、消費者と旅行業者それぞれの立場から、その改善への議論を活発化させていく必要があるでしょう。人々の旅行を通じた幸せの向上を図る「旅行」本来の価値を引き出す旅行業のあり方を考えていくことが、旅行業の社会的意義の向上につながるのではないかと考えています。

（編集部注釈）

- \* 1 「旅行業法」では、旅行業務について旅行業者と取引を行う旅行者の債権を保護するため、「営業保証金制度」と「旅行業協会による弁済業務保証金制度」の2つの制度を設けている。旅行業者は、供託所に営業保証金を供託するか、旅行業協会に弁済業務保証金分担保を納付し保証社員にしなければならない。
- \* 2 2005年の旅行業法改正前は「旅行業務取扱主任者」と呼ばれて



いた、旅行業法に定められている旅行者および旅行者代理業者の営業所における顧客との旅行取引の責任者あるいはその国家資格の名称のこと。各旅行者および旅行者代理業者は、営業所ごとに1人以上この国家資格を有する者を選任しなければならない。

- \* 3 取引準則には、標識（登録票）を公衆に見やすいよう掲示し、取扱料金を旅行者に見やすいよう掲示することのほか、企画旅行の広告について表示方法や表示事項を規制したり、誇大広告の禁止、取引条件の説明義務、禁止行為などが盛り込まれている。
- \* 4 旅行業約款は、旅行契約の基本条件として登録行政庁（観光庁長官または都道府県知事）の認可を得た、旅行者との旅行契約の基本条件。
- \* 5 特別補償規定では、旅行者の責任が生ずるか否かを問わず、企画旅行参加中に旅行者が被った一定の損害について、一定の補償金および見舞金を支払う特別補償について、旅行者側の支払責任とその範囲を定めている。なお、「戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装氾濫その他これらに類似の事変または暴動」「地震、噴火又は津波」の事由によって生じた傷害は補

償金等の対象外。

- \* 6 旅行者の責任が発生することが明らかでない、あらかじめ規定で除外される変更を除き契約内容の重要な変更が生じた場合に、一定の変更補償金を旅行者が支払う制度が、旅程保証制度。「旅行開始日または終了日の変更」「入場することになっている観光地、観光施設、利用予定をしていたレストランその他の旅行目的地の変更」「運送機関の等級または設備の低い料金のものへの変更」「運送機関の種類または会社名の変更」「出発地あるいは帰着地の変更」「ツアータイトル中に記載があった事項の変更」など、変更補償対象となる項目が支払い限度額とともに定められている。
- \* 7 「パッケージ旅行に関する理事会指令90/314/EEC」。バック旅行の広告と情報提供に関する基準、変更・キャンセル時の賠償を規定している。
- \* 8 標準旅行業約款「募集型企画旅行契約の部」第30条3項、「受注型企画旅行契約の部」第31条3項では、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らないと明記している。

## コラム 「旅先での予定外」を「自分流の楽しみ」に変えるところ

正直、こうすれば旅の安全が獲得できるマニュアルなんてものはないと思います。僕は、旅も人生も、リスクをおそれてじっと閉じこもるのは好きじゃありません。所詮なるようにしかならないし、いつだってリスクは付きもの。それでもおそれず「行く」と自分で決めて行くのですから、後はどうやって自らの努力で感動し、自分自身が納得できるようにするかです。そこは旅の「自己責任」だと思います。旅とは、その経験を通して、自分がどう感じ、どう変わるか、その瞬間を学ぶことではないでしょうか。

僕は、旅に何を持っていくかと聞かれたら「カメラ、詩集、そよ風」と答えます。「カメラ」はその旅で感じた空気を大切な思い出として残すために。「詩集」は、例えば旅先で電車が予定時刻どおりに来なかったりするとき、公園のベンチに座って広げてみる。つまり、思いどおりに行かないなら行かないなりに、新しい状況の中で違う楽しみを持つということです。そして「そよ風」は、旅をするときには自分が風になるという意味。風にはかたちがありません。自分の中の風がその場の空気と一体化すれば、次々に面白いことは起こるものです。例えば、東北の小さな町で予定外に入った食堂のおばさんとの小さなふれあい。例えば、観光スポットなんかになっていなくても「裏山の菜の花が満開だから見てごらん」そう言われて見た美しい一面の菜の花…。旅は、半分は決め

お話・鎌田 實さん

諏訪中央病院名誉院長、  
日本・イラク・メディカルネット代表



地域医療に携わる傍ら、国内外の被災地支援にも取り組み。医師としてボランティア参加するバリアフリー旅企画「ドリームフェスティバル」は8年目を迎える。著書に「旅、あきらめない～高齢でも、障がいがあっても～」(講談社)ほか。

られているものかもしれないけれど、もう半分は自分で創り出すものです。すべて用意されたものを見、食べ、歩くだけでは、決して旅ではないと僕は思います。

特にある程度の年齢になったら、旅はできるだけ「隙間」の多いほうがいいですね。盛りだくさんに準備されたプランは魅力的に見えるかもしれないけれど、あえて、からだにも無理なく、いいものを少し見て、あとは隙間を楽しんでみる。お茶を飲むでも街を歩くでもいい、自分が普段生活している場所と違った街でぼうっとする時間は「何か」が必ず違いますから。自分の感性がきちんと反応できていさえすれば、どんな旅でも何があっても、その隙間こそがきっと面白くなりますよ。

旅とは「自分で自由な発見をすること」と割り切ることも大事。旅はいつでも100%ではなく、人間は差し引きの中で生きています。特別な感動が心に残れば、1つ2つ嫌なことがあっても全体的に「よい旅だった」と言えるのではないのでしょうか。