

旅行業法の改正について

平成30年2月19日
観光庁観光産業課

課題

利益確保のための質の低い旅行商品

- ✓ キックバックを前提とした特定のお土産屋などへの連れ回し
- ✓ 手配不履行（直前キャンセル、料金不払い等）



いわゆる“ぼったくり”ツアー

ダンピング契約による安全への影響

- ✓ 貸切りバス事業者への最低価格割れ料金
- ✓ 無理なスケジュールの強要等



軽井沢バス事故

従来の旅行業法は、個人の旅行者に直接サービスを提供する旅行業者のみが対象になっており、旅行業者の委託等を受け、宿泊施設や運送手段・ガイド等を手配するランドオペレーターは同法の対象外。

旅行業法の改正法が平成30年1月4日より施行

- ① 旅行サービス手配業（ランドオペレーター）の登録制を創設。
- ② 旅行サービス手配業務取扱管理者の選任、書面交付等の義務づけ。
- ③ 旅行の安全・旅行者の利便等を害する旅行サービス手配業者に対する業務改善命令。

旅行サービス手配業に係る規制の創設

課題

- 旅行サービス手配業者（いわゆるランドオペレーター）に旅行手配を丸投げすることにより、安全性が低下する事案の発生。
- 訪日外国人旅行の一部において、キックバックを前提とした土産物店への連れ回し、高額な商品購入の勧誘等の実態があり、是正が必要。

改正概要

- ① 旅行サービス手配業者を登録制を創設（第23条）
- ② 旅行業務取扱管理者又は旅行サービス手配業務取扱管理者（※）の選任を義務づけ（※：研修及び効果測定にて資格取得）（第28条第1項）
- ③ 管理者に対して定期的な研修受講の義務付け（第28条第6項）
- ④ 書面交付を義務付け（第30条）
- ⑤ 違法な営業を行っている土産物店への連れ回し等禁止事項を明示（省令）（第31条、第32条）
- ⑥ 業務改善命令、登録取消等の処分・罰則を整備（第36条、第37条、第74条等）

旅行サービス手配業務取扱管理者

- 営業所ごとに、一人以上の管理者の選任が必要
- 取引条件の明確性、旅行に関するサービスの提供の確実性その他取引の公正、旅行の安全及び旅行者の利便を確保するために必要な事項についての管理・監督を行う
- 定期的な研修受講（5年ごと）

書面交付義務

- 契約内容について取引の当事者が正確に理解し、旅行の安全を制度的に担保するため、旅行者・サービス提供者双方への書面交付を義務づけ

<書面記載事項>

「旅行者に提供すべき旅行に関するサービスの内容」等
国土交通省令で定める事項を記載

- （例） 旅行に関するサービスの内容
旅行サービス手配業務取扱管理者の氏名 等

旅行サービス手配業の定義

○旅行業法

この法律で「旅行サービス手配業」とは、報酬を得て、旅行業を営む者（外国の法令に準拠して外国において旅行業を営む者を含む。）のため、旅行者に対する運送等サービス又は運送等関連サービスの提供について、これらのサービスを提供する者との間で、代理して契約を締結し、媒介をし、又は取次ぎをする行為（取引の公正、旅行の安全及び旅行者の利便の確保に支障を及ぼすおそれがないものとして国土交通省令で定めるものを除く。）を行う事業をいう。

○旅行業法施行規則（案）

取引の公正、旅行の安全及び旅行者の利便の確保に支障を及ぼすおそれがないものとして国土交通省令で定めるものは以下のとおり。

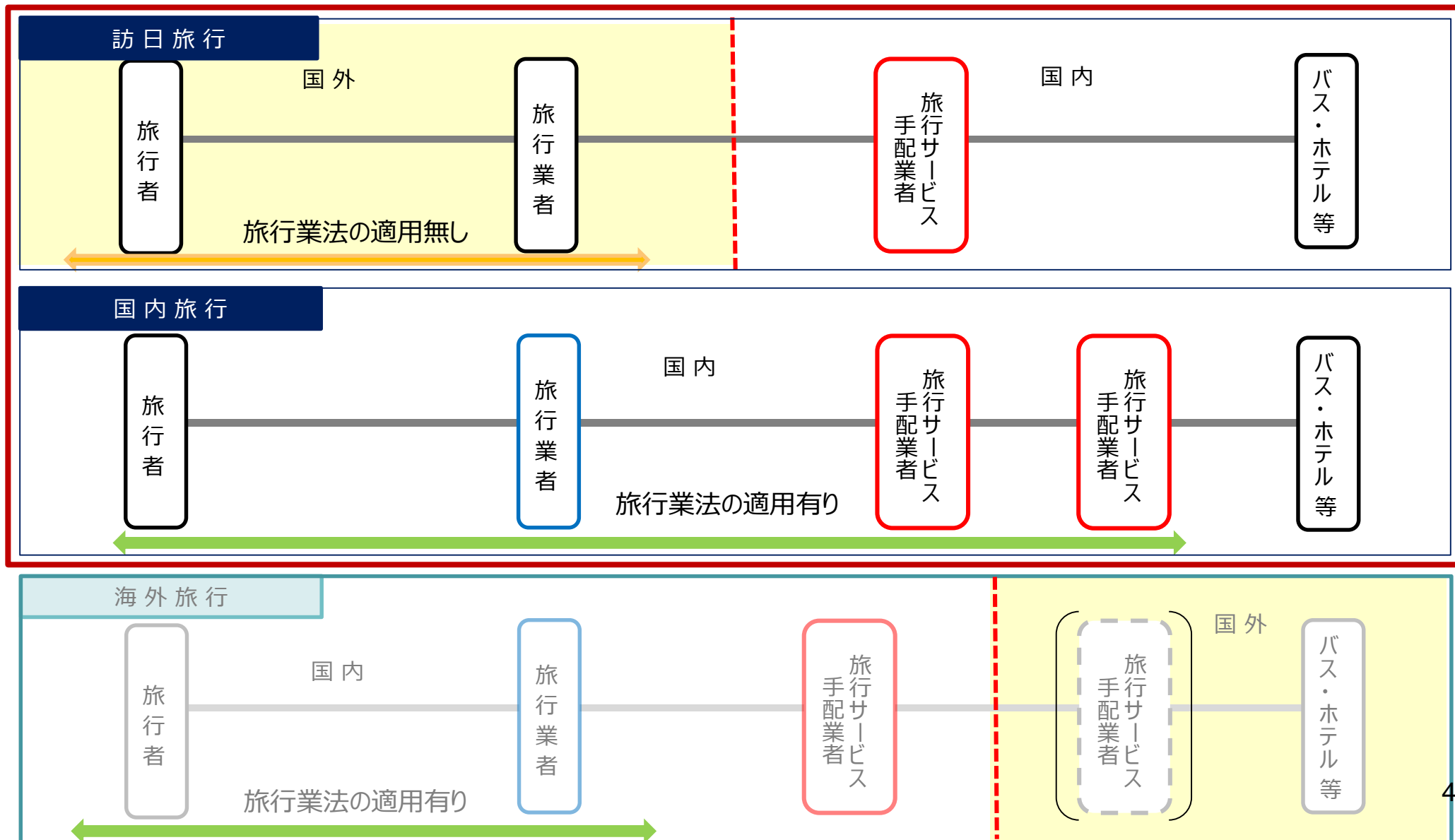
- ① 旅行者に対する本邦外における運送等サービス又は運送等関連サービスの提供について、これらのサービスを提供する者との間で、代理して契約を締結し、媒介をし、又は取次ぎをする行為
- ② 旅行者に対する本邦内における運送等関連サービス（通訳案内（報酬を得ずに行うもの並びに全国通訳案内士及び地域通訳案内士が行うものを除く。）及び輸出物品販売場における物品の譲渡を除く。）の提供について、これらのサービスを提供する者との間で、代理して契約を締結し、媒介をし、又は取次ぎをする行為

「運送等サービス」「運送等関連サービス」について

- 「運送等サービス」： **運送又は宿泊のサービス**
- 「運送等関連サービス」： 通訳ガイド・免税店等の**運送及び宿泊のサービス以外**の旅行に関するサービス

旅行サービス手配業の類型

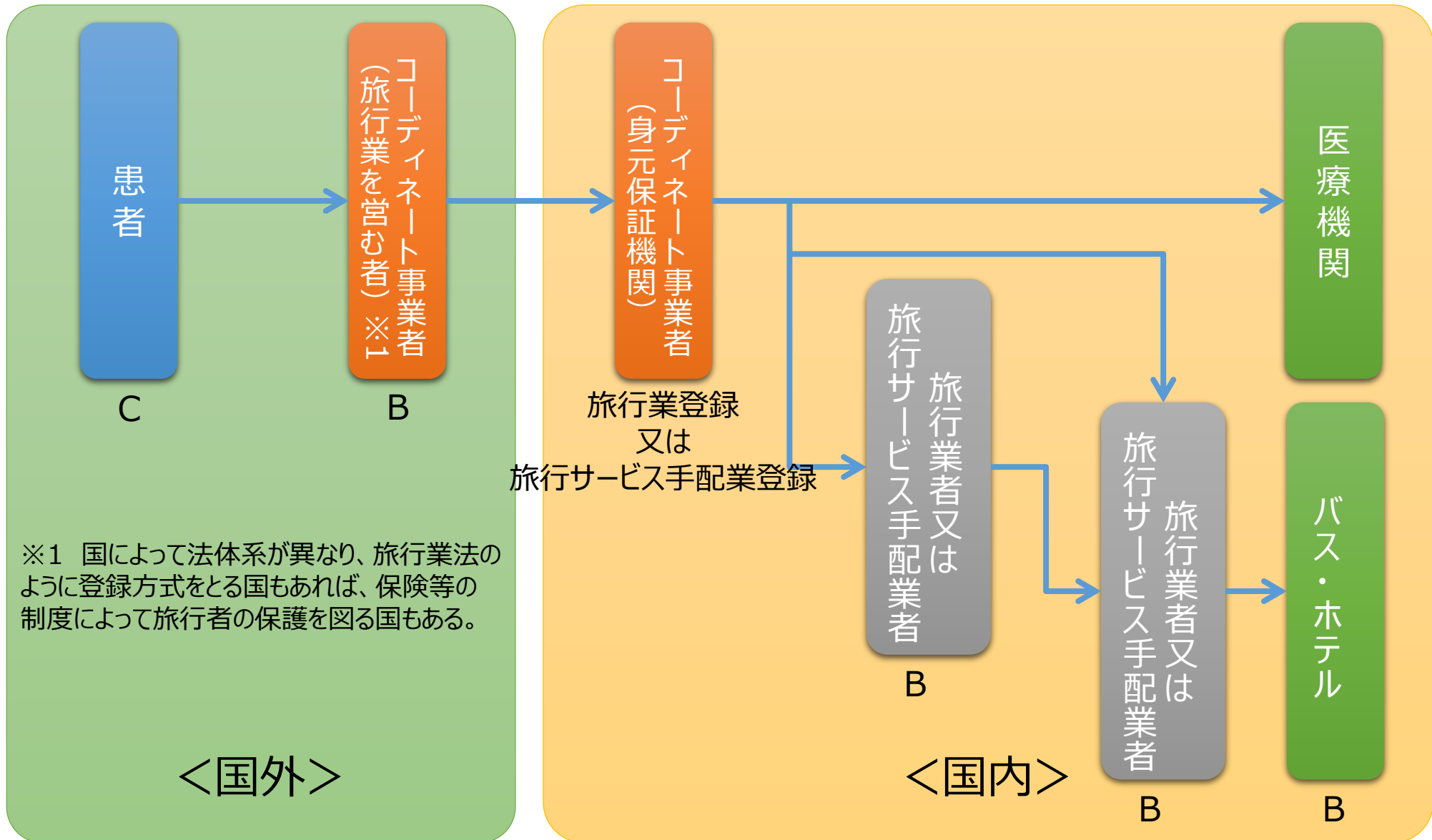
- 海外旅行の手配行為は、旅行の安全等に支障を及ぼすおそれがないものとして、規制対象となる行為から除外。



< 運送又は宿泊のサービス >

① 運送（鉄道、バス等）又は宿泊（ホテル、旅館等）の手配

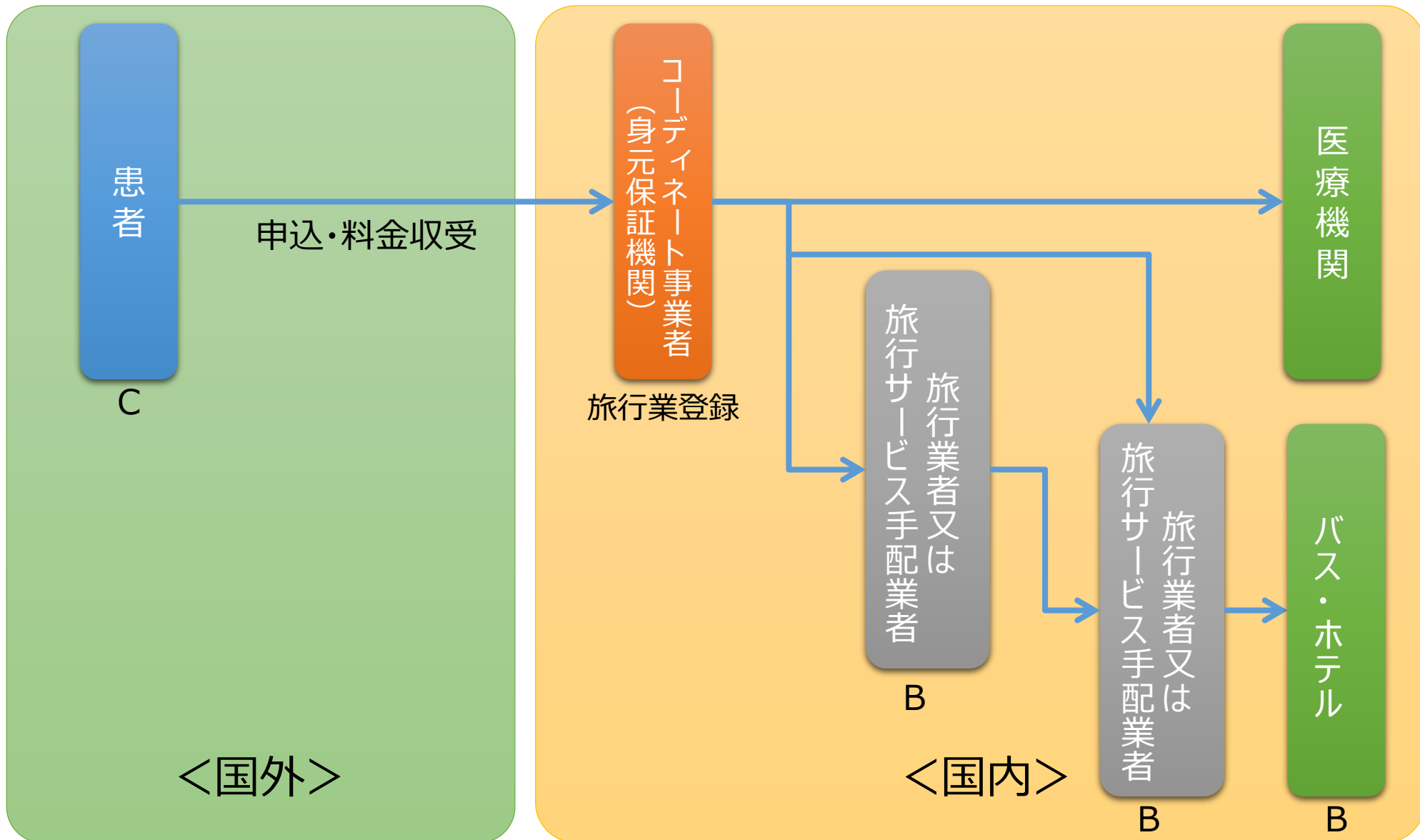
パターン① 国外の相手が事業者の場合



< 運送又は宿泊のサービス >

① 運送（鉄道、バス等）又は宿泊（ホテル、旅館等）の手配

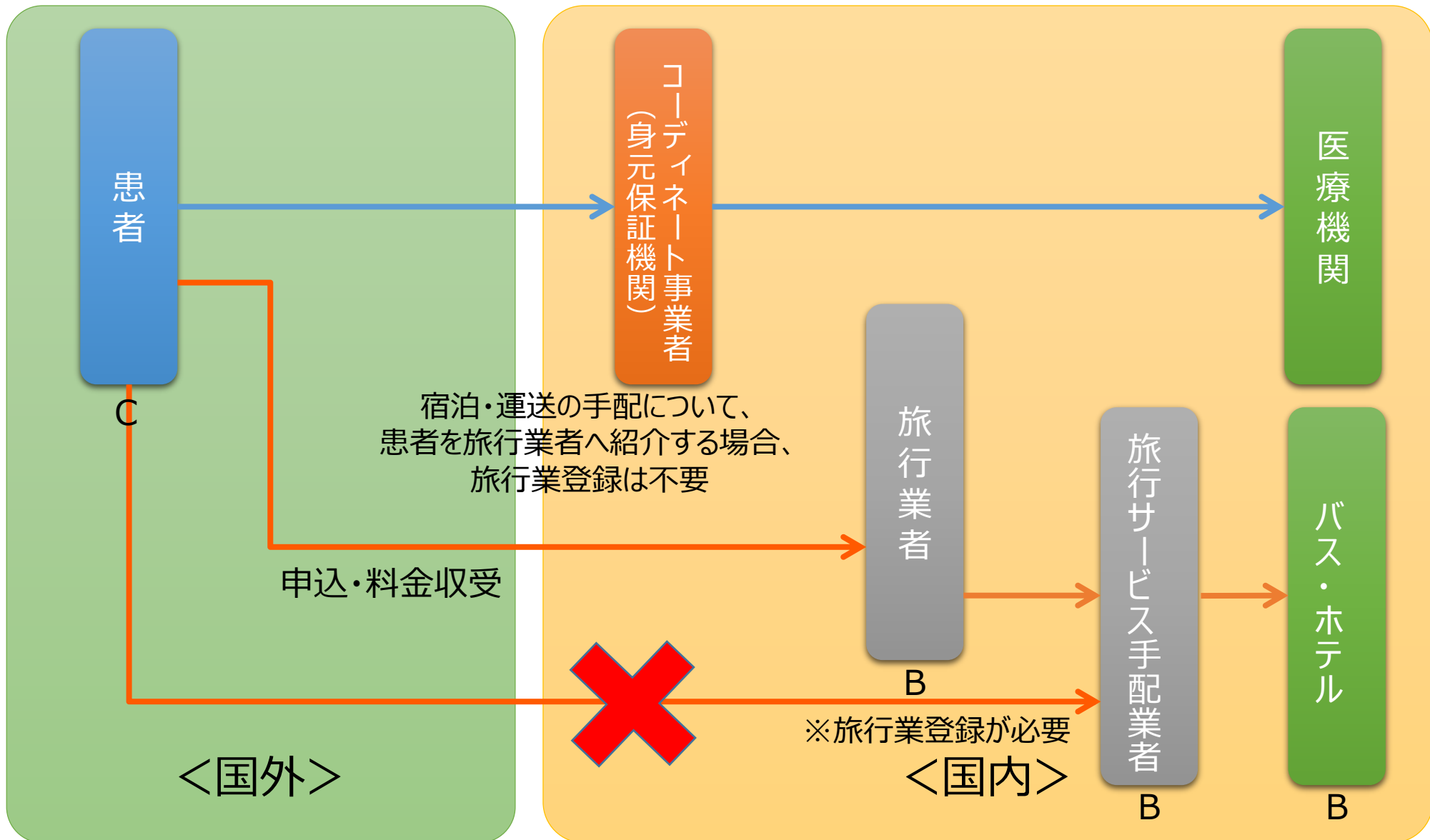
パターン②-1 国外の相手が患者の場合（コーディネート事業者が手配を依頼する場合）



< 運送又は宿泊のサービス >

① 運送（鉄道、バス等）又は宿泊（ホテル、旅館等）の手配

パターン②-2 国外の相手が患者の場合（患者に旅行業者を紹介するのみ）



旅行サービス手配業の対象となる行為から除外する行為

- 運送・宿泊以外の旅行に関するサービスのみの手配を行う行為は、旅行の安全等に支障を及ぼすおそれがないものとして、規制対象となる行為から除外。
- ただし、通訳ガイド（ボランティアガイド、全国・地域通訳案内士を除く。）の手配や消費税免税店の手配を行う場合は、旅行サービス手配業の規制対象とする。

禁止行為(※)の規制の有無

【例1】
免税店のあっせんを行う場合
→ 旅行サービス手配業の対象となる



規制あり

【例2】
免税店以外の店のあっせんを行う場合
→ 旅行サービス手配業の対象とならない



規制なし

【例3】
免税店以外の店のあっせんとあわせてガイド(有償・無資格)の手配を行う場合
→ 旅行サービス手配業の対象となる



規制あり

【例4】
免税店以外の店のあっせんとあわせてバスの手配を行う場合
→ 旅行サービス手配業の対象となる



規制あり

※ 旅行サービス手配業者は、他法令に違反する行為をしたり、そうした行為についてあっせんを行ってはならない。
※ また、旅行者に対し詐欺等を行ったり、特定のサービスを受けるよう強要したりすること等について、あっせんを行ってはならない。

＜運送及び宿泊のサービス以外の旅行に関するサービス＞

②有償無資格ガイドの手配

通訳案内とは、外国人に付き添い、外国語を用いて、旅行に関する案内をすること 【通訳案内士法第2条第1項】

国内外のコーディネート事業者からの依頼を受けてガイドの手配をする場合・・・

宿泊施設等から付き添い、医療通訳のほかに旅行に関する案内をする
 (= 交通及び土産品購入の斡旋ないし観光の案内等を主たる目的とする場合)

宿泊施設等から付き添い、院内で医療通訳を行う
 (=ビジネス上の特定目的の用務で行う案内であって、
 専らその用務に関する通訳)

院内で医療通訳のみを行う

＜ホテル＞

＜病院＞

＜その他＞

旅行サービス手配業の登録が**必要**

※ 旅行サービス手配業の登録手続きについては各都道府県庁の観光担当部署に要確認

旅行サービス手配業の登録は**不要**