

取引先への書面の交付に関する指針

平成 30 年 9 月

一般社団法人 日本旅行業協会
一般社団法人 全国旅行業協会

目 次

・ はじめに	1
・ 旅行業者等及び旅行サービス手配業者が 旅行サービス提供業者に交付する書面	1
・ 旅行業者等が「手配代行者」となり依頼旅行業者に 書面を交付する場合	4

【資料】

・ 旅行業法【抜粋】	6
・ 旅行業法施行規則【抜粋】	6
・ 旅行業法施行要領【抜粋】	9

はじめに

本年1月4日に改正旅行業法が施行されたことにより、従来、旅行業者又は旅行業者代理業者（以下「旅行業者等」といいます。）に義務付けられていた「旅行者」への書面の交付に加えて、新たに「旅行業務に関し取引をする者」に対しても書面の交付が必要となりました（旅行業法第12条の5第3項）。

また、旅行サービス手配業の新設に伴い、旅行サービス手配業者にも同様に書面の交付が義務付けられました（法第30条）。

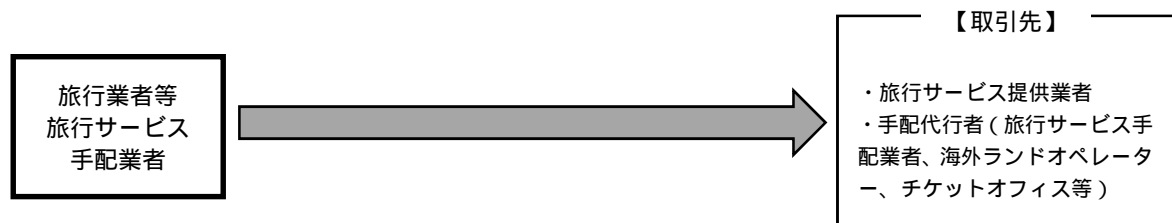
そこで、「旅行業務に関し取引をする者」に対する書面の交付について自主ガイドラインを定めましたので、今後は、本書に基づいて書面の交付を行ってください。

なお、旅行者に対する書面の交付に関する変更点はありません。

旅行業者等及び旅行サービス手配業者が旅行サービス提供者等に交付する書面

1．書面の交付を行う対象について

「旅行業務に関し取引をする者」とは、航空会社、鉄道会社、船舶会社、乗合・貸切バス会社などの運送機関や、ホテル・旅館などの宿泊施設、住宅宿泊事業者（いわゆる「民泊」を営む者）、レストランや入場施設などの旅行サービス提供者（以下、「旅行サービス提供者」といいます。）に加えて、旅行サービス手配業者、海外ランドオペレーター、チケットオフィス等の手配代行を行う者（以下、「手配代行者」といいます。）をいい、本書ではこれら旅行サービス提供者と手配代行者を「取引先」と総称することとします。



2．書面の交付時期

旅行業者等及び旅行サービス手配業者は、取引先と旅行業務に関し契約を締結したときは、必要事項が記載された書面を交付しなければなりません。

「旅行業務に関し契約を締結したとき」（注）とは、旅行業者等及び旅行サービス手配業者が旅行者と締結した旅行契約に基づいて、「取引先と個別の旅行サービスの手配に関する契約（以下、「個別手配契約」といいます。）を締結したとき」を指しますが、実務的には、原則として個別手配契約の申込みの内容に従った契約がなされるときは、旅行業者等及び旅行サービス手配業者が当該申込みをした時点を便宜上「契約を締結したとき」と取り扱うこととします。

実務では、継続的に取引を行う取引先との間で、いわゆる「旅館券契約」「船車券契約」「観光券契約」などと称される基本契約（個別手配契約の成立時期、クーポン類の取扱い方法、精算方法、責任の所在等を定めておく例が多い。）を締結している場合も多いと思われませんが、基本契約の締結をした時点では「契約を締結したとき」とはならず、基本契約に基づき旅行業者が取引先に対して個別手配契約の申込みした時点が「契約を締結したと

き”と取り扱うこととします。なお、取引先との間で基本契約が無い場合も実務では多く見受けられることから、本書では、“いわゆる手配をすること”を広く「個別手配契約の申込み」と記述します。

(注) 旅行業法(第12条の5第3項及び第30条第1項の「旅行業務に関し契約を締結したとき」の「とき」とは、「…場合には」との意味ですが、実務上の時間的な説明が必要なことから、ここでは時間を表す「時」という意味合いも含めています。

3. 書面の交付方法

取引先に交付する書面への必要記載事項は下記「4.」で記述しますが、数種の書面(例:基本契約書+覚書+個別手配契約の申込書など)によって要件を満たすことも認められます。

また、書面の交付に代えて、電子メールや専用の手配システム等を用いた電磁的な方法で必要事項を通知すること、書面の交付と電磁的方法での通知とを併用して必要事項を満たすことも可能です(旅行業法施行規則第27条の5)。

<必要記載事項を電磁的方法で通知する場合の注意>

電磁的な方法での通知を用いる場合は、あらかじめ電磁的方法で必要事項を通知することについて取引先から承諾を得ておく必要があります(旅行業法施行令第1条)。

なお、取引先が運用する手配システムを利用する場合は、別途、その取引先との間で当該システムを利用する旨の契約を締結するなどの方法により、承諾を得てください。

4. 書面の記載事項について

(1) 必要記載事項

取引先に交付する書面への記載事項は下記の7項目となり、この7項目を本ガイドラインでは必要記載事項といたします(旅行業法施行規則第27条の4)。

旅行業務に関し取引をする者の氏名又は商号若しくは名称及び住所(当該者が旅行者等又は旅行サービス手配業者である場合においては、氏名又は商号若しくは名称及び住所並びに登録番号)

契約を締結する旅行者等の氏名又は商号若しくは名称及び住所並びに登録番号

旅行者に提供すべき旅行に関するサービスの内容

旅行者等が旅行業務に関し取引をする者に支払う対価又は旅行業務の取扱いの料金に関する事項

当該契約に係る旅行業務を取り扱う営業所の名称及び所在地

当該契約に係る旅行業務取扱管理者の氏名

(旅行サービス手配業者の場合には「旅行サービス手配業務取扱管理者の氏名」)

契約締結の年月日

(2) 取引先が手配の方法(様式等)を定めている場合について

上記(1)のとおり、取引先に交付する書面には必要記載事項を記載する事が基本となりますが、取引先によっては専用の予約システム(例えばANAは「INFINI」、JR各社は「マルス」など)を運用していたり、取引先が定めた所定の予約フォームを利用して個別手配契約の申込みをするようにしている場合など必ずしも必要記載事項が網羅できないことがあります。

そこで、別途、基本契約等において不足している項目を補足する、あるいは別の書面を交付する等の方法のほか、下記(3)の方法により必要記載事項の7項目を網羅する必要があります。

(3) 貴社のウェブサイトを利用した書面の交付

必要記載事項のうち、例えば「旅行業務を取り扱う営業所の名称及び所在地」、「旅行業務取扱管理者の氏名」(上記(1))については、営業所一覧表(営業所の名称、所在地、旅行業務取扱管理者の氏名を記載した表)を、あらかじめ旅行者のウェブサイト上に掲示しておき、取引先には当該サイトの URL を書いた書面を交付する、あるいは電磁的方法によって通知することで書面の交付として取り扱うことも可能とします。

5. 書面を交付したものととして取り扱う場合

旅行者等及び旅行サービス手配業者からの個別手配契約の申込みが口頭のみで行われた場合であっても、当該申込み内容で取引先から承諾する旨の書面が交付された場合には、当該承諾書面に記載されている事項については、旅行者等及び旅行サービス手配業者が書面を交付したものととして取り扱います。

例えば、旅行者がお客様対応中に、緊急で旅行サービス提供者に電話で個別手配契約の申込を行い、その後、当該旅行サービス提供者から手配した内容の承諾通知を電子メールで受信した場合には、当該承諾書面に記載されている事項については、旅行者が書面交付したものととして取り扱い、あらためて書面を交付しなくても良いこととします。

6. 書面の交付を要しない手配について

個別手配契約が成立していないものについては書面を交付する必要はありません。

例えば、美術館などが入館者数に応じて受入体制を整えるなどの理由で、事前に入場予定者数の連絡を求める場合などがあります。この場合には、個別手配契約は成立しておらず、単に入場予定人数や入場時刻の連絡をしているにすぎませんので、書面の交付は不要です。

7. 取引先による注意事項

取引先に応じて、下記についても留意してください。

(1) 宿泊施設

旅行者等に事前仕入れのアロット(旅行者が恒常的に一定数の客室の提供を受けることを定めている場合の保有する部屋)がある場合は、確定した宿泊者の情報(宿泊者の氏名・宿泊日・部屋タイプ等)が、最終的に宿泊施設に通知されたときに個別手配契約の申込みがなされ、個別契約が締結されたものととして取り扱います。

(2) 貸切バス会社

貸切バスの手配については、旅行者等又は旅行サービス手配業者から貸切バス会社への個別手配契約の申込みを行い、その後、具体的な日程等が定まった段階で[運送申込書/運送引受書・乗車券]をあらためて交付する例が多いようです。紙面の都合等により[運送申込書/運送引受書・乗車券]上に補足できない必要記載事項については、別の書

面を交付するか、ウェブサイトを利用して通知するなど、実務に合わせて交付をしてください。

なお、この時点で旅行業者等又は旅行サービス手配業者が交付する[運送申込書 / 運送引受書・乗車券]に運賃・料金の記載がない場合は、「旅行業務に関し取引をする者に支払う対価」(上記4.(1))の記載が不足していることとなりますが、その後、貸切バス会社から所定の運賃・料金が記入された[運送申込書 / 運送引受書・乗車券]の交付を受けた場合は、当該記載事項については、旅行業者等又は旅行サービス手配業者から貸切バス会社に書面の交付があったものとして取り扱います。再度、貸切バス会社に[運送申込書 / 運送引受書・乗車券]を送り返すなどして「交付」の作業をする必要はありません。

(3) 手配代行者

手配代行者(旅行サービス手配業者、海外ランドオペレーター、チケットオフィス等の手配代行を行う者)に対しても、必要記載事項を網羅した書面の交付が必要です。

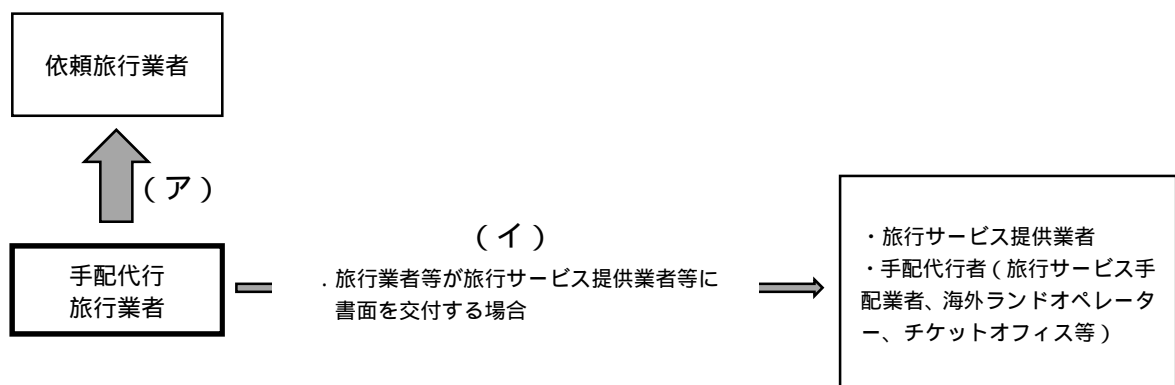
書面を交付するか、電子メールなどの電磁的な方法で必要記載事項を通知してください。

・旅行業者等が「手配代行者」となり依頼旅行業者に書面を交付する場合

1. 書面の交付を行う対象について

他の旅行業者から依頼を受けて手配代行を行う者としての業務を行う旅行業者(以下、「手配代行旅行業者」といいます。)も、法第12条の5第3項の定めにより、手配を依頼した旅行業者(以下、「依頼旅行業者」といいます。)に対して書面の交付が必要となります((ア)の場面)。

また、同時に手配代行旅行業者から旅行サービス提供者への書面交付も必要となりますので、上記「・旅行業者等及び旅行サービス手配業者が旅行サービス提供者等に書面を交付する場合」に準じて書面を交付して下さい((イ)の場面)。



なお、旅行業者は旅行サービス手配業の登録を受けなくても旅行サービス手配業を営むことができ、他の旅行業者の手配を代行する行為は旅行業務となります(ただし、旅行業者代理業者は所属旅行業者の手配を代行する場合を除き、他の旅行業者等の手配を代行するには旅行サービス手配業の登録が必要となります。)

2．書面の交付時期について（（ア）の場面）

「旅行業務に関し契約を締結したとき」として、個別手配契約がいつ成立したのかは、委託旅行業者と受託旅行業者との間で締結された「地上手配基本契約」などと称する基本契約に規定をおく例が多いと思われます。

本書では、「依頼旅行業者からの個別手配契約の申込みに対して承諾の回答をしたとき」と想定して記述しますので、依頼旅行業者からの個別手配契約の申込に対して手配代行旅行業者が承諾の回答をした時点が「旅行業務に関し契約を締結したとき」となります。

したがって、個別手配契約の以前に、基本契約（継続的取引を行うことや個別手配の契約成立時期、クーポン類の取扱い方法、精算方法、責任の所在等を定めておく例が多い）を締結したときや、料金タリフを更新したとき等は、この時期には該当しませんので、当該規定が要求する書面交付の必要はありません。

3．書面の交付方法について

上記 ．3．に準じます。

4．書面に記載する必要事項について

上記 ．4．に準じます。

5．書面を交付したものとして取り扱う場合について

上記 ．5．に準じます。

6．書面の交付を要しない手配について

上記 ．6．に準じます。

以上

旅行業法（昭和二十七年七月十八日 法律第二百三十九号）【抜粋】

（書面の交付）

第十二条の五 旅行業者等は、旅行者と企画旅行契約、手配旅行契約その他旅行業務に関し契約を締結したときは、国土交通省令・内閣府令で定める場合を除き、遅滞なく、旅行者に対し、当該提供すべき旅行に関するサービスの内容、旅行者が旅行業者等に支払うべき対価に関する事項、旅行業務取扱管理者の氏名、全国通訳案内士若しくは地域通訳案内士の同行の有無その他の国土交通省令・内閣府令で定める事項を記載した書面又は当該旅行に関するサービスの提供を受ける権利を表示した書面を交付しなければならない。

2 旅行業者等は、前項の規定により書面を交付する措置に代えて、政令で定めるところにより、旅行者の承諾を得て、同項の国土交通省令・内閣府令で定める事項を通知する措置又は当該旅行に関するサービスの提供を受ける権利を取得させる措置であつて国土交通省令・内閣府令で定めるものを電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法であつて国土交通省令・内閣府令で定めるものにより講ずることができる。この場合において、当該旅行業者等は、当該書面を交付したものとみなす。

3 旅行業者等は、旅行業務に関し取引をする者（旅行者を除く。以下この条において同じ。）と旅行業務に関し契約を締結したときは、国土交通省令で定める場合を除き、遅滞なく、当該取引をする者に対し、旅行者に提供すべき旅行に関するサービスの内容その他の国土交通省令で定める事項を記載した書面を交付しなければならない。

4 旅行業者等は、前項の規定により書面を交付する措置に代えて、政令で定めるところにより、旅行業務に関し取引をする者の承諾を得て、同項の国土交通省令で定める事項を通知する措置であつて国土交通省令で定めるものを電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法であつて国土交通省令で定めるものにより講ずることができる。この場合において、当該旅行業者等は、当該書面を交付したものとみなす。

（書面の交付）

第三十条 旅行サービス手配業者は、旅行サービス手配業務に関し取引をする者と旅行サービス手配業務に関し契約を締結したときは、国土交通省令で定める場合を除き、遅滞なく、当該取引をする者に対し、旅行者に提供すべき旅行に関するサービスの内容その他の国土交通省令で定める事項を記載した書面を交付しなければならない。

旅行業法施行規則（昭和四十六年十一月十日 運輸省令第六十一号）【抜粋】

（書面の記載事項）

第二十七条の四 法第十二条の五第三項の国土交通省令で定める事項は、次のとおりとする。

- 一 旅行業務に関し取引をする者の氏名又は商号若しくは名称及び住所（当該者が旅行業者等又は旅行サービス手配業者である場合においては、氏名又は商号若しくは名称及び住所並びに登録番号）
- 二 契約を締結する旅行業者等の氏名又は商号若しくは名称及び住所並びに登録番号

- 三 旅行者に提供すべき旅行に関するサービスの内容
- 四 旅行者等が旅行業務に関し取引をする者に支払う対価又は旅行業務の取扱いの料金に関する事項
- 五 当該契約に係る旅行業務を取り扱う営業所の名称及び所在地
- 六 当該契約に係る旅行業務取扱管理者の氏名
- 七 契約締結の年月日

(情報通信の技術を利用する方法)

第二十七条の五 法第十二条の五第四項の規定により書面の交付に代えて用いる同項の国土交通省令で定める方法は、次に掲げる方法とする。

- 一 電子情報処理組織(旅行者等の使用に係る電子計算機と旅行業務に関し取引をする者(旅行者を除く。以下この条において同じ。))の使用に係る電子計算機とを電気通信回線で接続した電子情報処理組織をいう。次条第二項において同じ。)を利用する方法のうち、イ、ロ又はハに掲げるもの
 - イ 旅行者等の使用に係る電子計算機から電気通信回線を通じて旅行業務に関し取引をする者の使用に係る電子計算機に前条に掲げる事項(以下この条において「記載事項」という。)を送信し、当該電子計算機に備えられたファイルに記録する方法
 - ロ 旅行者等の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録された記載事項を電気通信回線を通じて旅行業務に関し取引をする者の閲覧に供し、当該旅行業務に関し取引をする者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに当該記載事項を記録する方法
 - ハ 旅行業務に関し取引をする者の使用に係る電子計算機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場合に、旅行者等の使用に係る電子計算機に備えられたファイル(専ら当該旅行業務に関し取引をする者の用に供するものに限る。次条第二号において「顧客ファイル」という。)に記録された記載事項を電気通信回線を通じて旅行業務に関し取引をする者の閲覧に供する方法
- 二 磁気ディスク、シー・ディー・ロムその他これらに記録する方法に準ずる方法により一定の事項を確実に記録しておくことができる物をもって調製するファイルに記載事項を記録したものを交付する方法

2 前項に掲げる方法は、次に掲げる技術的基準に適合するものでなければならない。

- 一 前項第一号イ又はロに掲げる方法にあつては、旅行業務に関し取引をする者がファイルへの記録を出力することによる書面を作成することができるものであること。
- 二 前項第一号ハに掲げる方法にあつては、顧客ファイルへの記録がされた記載事項を、当該顧客ファイルに記録された時を始期とし、当該記載事項に係る旅行に関するサービスの提供が終了した日の翌日から起算して二年を経過した日(同日以前に当該旅行に関するサービスについて苦情の申出があつたときは、同日と当該苦情が解決した日のいずれか遅い日)を終期とする期間、消去し、又は改変することができないものであること。

第二十七条の六 旅行業法施行令(昭和四十六年政令第三百三十八号。以下「令」という。)第二条第二項において準用する令第一条第一項の規定により示すべき電磁的方法の種類は前条第一項に掲げる方法のうち旅行者等が使用するものとし、示すべき電磁的方法の内容はファイルへの記録の方式とする。

2 令第二条第二項において準用する令第一条第一項の承諾又は同条第二項の申出（以下「承諾等」という。）をする場合に用いる電磁的方法は、次に掲げる方法とする。

一 電子情報処理組織を利用する方法のうち、イ又はロに掲げるもの

イ 旅行業務に関し取引をする者の使用に係る電子計算機から電気通信回線を通じて旅行者等の使用に係る電子計算機に承諾等をする旨を送信し、当該電子計算機に備えられたファイルに記録する方法

ロ 旅行者等の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録された前条に規定する電磁的方法の種類及び内容を電気通信回線を通じて旅行業務に関し取引をする者の閲覧に供し、当該電子計算機に備えられたファイルに承諾等をする旨を記録する方法

二 前条第一項第二号に掲げる方法

（書面の記載事項）

第四十九条 法第三十条第一項の国土交通省令で定める事項は、次のとおりとする。

一 旅行サービス手配業務に関し取引をする者の氏名又は商号若しくは名称及び住所（当該者が旅行者等又は旅行サービス手配業者である場合においては、氏名又は商号若しくは名称及び住所並びに登録番号）

二 契約を締結する旅行サービス手配業者の氏名又は商号若しくは名称及び住所並びに登録番号

三 旅行者に提供すべき旅行に関するサービスの内容

四 旅行サービス手配業者が旅行サービス手配業務に関し取引をする者に支払う対価又は旅行サービス手配業務の取扱いの料金に関する事項

五 当該契約に係る旅行サービス手配業務を取り扱う営業所の名称及び所在地

六 当該契約に係る旅行サービス手配業務取扱管理者の氏名

七 契約締結の年月日

（情報通信の技術を利用する方法）

第五十条 第二十七条の五の規定は、法第三十条第二項の規定により同項に規定する措置を講ずるときについて準用する。この場合において、第二十七条の五第一項第一号中「旅行者等」とあるのは「旅行サービス手配業者」と、同号中「旅行業務に関し取引をする者（旅行者を除く。以下この条において同じ。）」とあり、並びに同号イからハまで及び同条第二項第一号中「旅行業務に関し取引をする者」とあるのは「旅行サービス手配業務に関し取引をする者」と読み替えるものとする。

第五十一条 第二十七条の六第一項の規定は令第二条第三項において準用する令第一条第一項の規定により示すべき電磁的方法の種類及び内容について、第二十七条の六第二項の規定は令第二条第三項において準用する令第一条第一項の承諾又は同条第二項の申出について、それぞれ準用する。この場合において、第二十七条の六第二項第一号中「旅行業務」とあるのは「旅行サービス手配業務」と、「旅行者等」とあるのは「旅行サービス手配業者」と読み替えるものとする。

旅行業法施行要領（平成17年2月28日 国総旅振第386号）【抜粋】

第十二 取引条件の説明、契約書面及び広告（法第12条の4、第12条の5、第12条の7及び第12条の8、契約規則第3条から第14条）

6）法第12条の5第3項の書面は、数種の書面（年間契約等の基本的な契約書及び都度発生の契約書等）によって要件を満たすことも認められる。

第十六 旅行サービス手配業者の書面の交付（法第30条）

法第30条の書面は、数種の書面（年間契約等の基本的な契約の締結及び都度発生の契約等）によって要件を満たすことも認められる。

取引先への書面の交付に関する指針

平成 30 年 9 月 12 日

作成

一般社団法人 日本旅行業協会

一般社団法人 全国旅行業協会

発行

一般社団法人 日本旅行業協会
〒100 - 0013
東京都千代田区霞が関 3 - 3 - 3
全日通霞が関ビル 3 階
電話 03 - 3592 - 1327

一般社団法人 全国旅行業協会
〒107 - 0052
東京都港区赤坂 4 - 2 - 19
赤坂シヤスターストビル 3 階
電話 03 - 6277 - 8310

