

添乗員派遣会社及び派遣添乗員の皆さんへ

平成17年4月1日から新旅行業法が施行され、それに伴い関係法令、約款等が大幅に改正されました。

新旅行業法、改正新約款等において、改正、変更、追加された諸事項のうち、添乗員にとって特に必要かつ留意しなくてはならないと思われる事項を下記のとおりまとめましたので参考にいただければと思います。

なお、特にここに記載していない事項については従来の旅行業法等の内容に変更等はなく、そのまま新法等においても引き継がれているということになります。

## 1. 新旅行業法関係

### (1) 「主催旅行」と「手配旅行」の区分から「企画旅行」と「手配旅行」の区分に変更

さらに企画旅行は「募集型企画旅行」と「受注型企画旅行」に分類。

募集型企画旅行：従来の主催旅行でパッケージ旅行、媒体募集旅行等

受注型企画旅行：従来、手配旅行と呼ばれていた招待・視察旅行、職場旅行、修学旅行等のオーガナイザーもの等

手配旅行の定義：従来の「代理・媒介・取次」に係わる行為のみに規定

### (2) 企画旅行に対する責任の拡大と明確化

旅程管理義務を講じる範囲を企画旅行全体に拡大

従来の手配旅行には旅程管理主任者の資格は義務化されていなかったが、新法のもとでは受注型企画旅行についても旅程管理責任が課されることから主任の添乗員は全て資格者であることが必要となります。

旅程保証制度の拡充（詳細後記2 - (1)）

特別補償制度の拡充（詳細後記2 - (2)）

### (3) 旅程管理主任者の名称の変更

旅程管理主任者（国内）      旅程管理主任者（国内）

旅程管理主任者（一般）      旅程管理主任者（総合）

### (4) 旅程管理業務に関する実務経験に係る基準の見直し

研修修了日の前後1年以内に1回以上、または研修修了日の後3年以内に2回以上と変更されました。

### (5) 旅行業務に関する禁止行為

旅行者に対し、旅行地において特定のサービスの提供を受けること、または特定の物品を購入することを強要する行為が新たに禁止行為として規定された。すなわち、土産物店などで無理に買い物をさせるような行為は、業法上の「禁止行為」となるべく条文化されました。

## 2. 旅行業約款関係

### (1) 旅程保証制度の拡充(変更補償金の支払対象の拡充)

変更の基準となる日程を記載した書面

これまでは「契約書面の記載内容」からの変更が要件となっていたが、確定書面が交付されている場合には、「確定書面」の記載が基準となることに変更されました。

契約書面に宿泊ホテルが「A 又は B」と記載されていたものが、確定書面に「A」と特定された後に実際に提供されたサービスが「B」であった場合には変更補償金の支払い事由に当たることになりました。

なお、「契約書面の記載内容 確定書面の記載内容」「確定書面の記載内容 実際に提供されたサービス」の双方が支払対象となります。

〔例〕「契約書面」 「確定書面」 変更あり：支払い対象

「確定書面」 「実際のサービス」 変更あり：支払い対象

保証対象の拡充

#### a. 出発空港、および到着空港の異なる便への変更(国内・海外共)

〔例〕羽田空港発が成田空港発の異なる便へ変更

従って、気象条件等により、便の変更はないものの、出発空港又は到着空港が急遽変更された場合は含まれません。

#### b. 国際航空路線における直行便から乗継便または経由便への変更

海外旅行における日本出発便、日本帰着便にのみ対象として追加

#### c. 宿泊機関の条件の変更：「その他の客室の条件」を支払対象に追加

契約書面に記載した宿泊施設の条件のうち、禁煙、階数、レディースフロアなど種類、設備又は景観以外の条件の変更も支払対象とするため「その他の客室の条件」が追加されました。

#### d. 運送機関の等級又は設備等の変更

契約書面に記載した運送機関の等級又は設備の低いものへの変更および運送機関の種類又は会社名の変更について、運送機関が宿泊設備の利用を伴う場合は、1泊につき1件として取り扱われます。

〔例〕車中泊、船中泊はそれぞれ1泊につき1件となります。

#### e. 運送機関の会社名の変更

運送機関の名称変更において等級又は設備がより高いものへの変更を伴う場合には支払い対象とはしないこととなります。

〔例〕 航空エコノミークラス 航空ビジネスクラスへの変更

### (2) 特別補償制度の拡充

身体損害にかかる特別補償の拡充

#### a. 「死亡・後遺障害補償金」の額の引き上げ

国内旅行：1,500万円(現行 1,000万円)

海外旅行：2,500万円(現行 2,000万円)

#### b. 「入院見舞金」の改定

「入院見舞金」：国内旅行は据え置き、海外旅行は2倍に引き上げ

c. 「通院見舞金」の新設

	7日未満	7日～90日	90日以上
国内	10,000円	25,000円	50,000円
海外	20,000円	50,000円	100,000円

(注) 3日以上の医師治療のための通院で、事故日から180日以内の通院に限る。

「免責」の見直し

a. 身体損害にかかる免責

故意に法令に違反する行為を行い、又は法令に違反するサービスの提供を受けている間に生じた事故については免責となります。

b. 携行品にかかる免責項目

記録媒体に記録された稿本等は免責となります。

〔例〕電子情報機器の記憶媒体に記録されたものでいわゆる電子データを指しますが、ハードの部分は補償対象に含まれます。

「企画旅行参加中」の定義の見直し

特別補償の対象となるのは「企画旅行参加中の事故」であるため、旅行者が遭遇した事故が「企画旅行参加中」に生じたものであるか否かは重大な利害をもつことから厳密な定義づけがなされました。

次の要件を満たす場合には、当該日（いわゆる「中抜き」の部分）は「企画旅行参加中」とはされないことになりました。

a. 企画旅行日程に、旅行者が旅行業者の手配に係る運送・宿泊機関等のサービスの提供を一切受けない日（無手配日）が定められていること

b. 上記 a.の旨を契約書面中に明示していること

c. 当該日に生じた事故によって旅行者が被った損害に対しこの規定による補償金及び見舞金の支払いが行われない旨を契約書面に明示していること

(注)「旅行業者が旅行サービスの手配を一切していない期間」を補償対象から除外するか否かは、契約書面にその旨を明示してあるか否かで決まることから、「中抜き」部分を企画旅行参加中として扱うかどうかは各旅行業者の任意ということになります。

なお、通常の「自由行動日」はその日の宿泊サービスが手配されていますので、「企画旅行参加中」ということになります。

(3) 参加に対し特別な配慮を要する旅行者の契約申し込み

参加に対し特別な配慮を要する旅行者の参加のために要した費用の負担については、旅行者の負担となることが追加明記されました。

車椅子など「特別な配慮を必要とする」旅行をしようとする者は、必要な増加費用を負担すれば旅行に参加できることを明確化したものです。バリアフリーが叫ばれている現在、身障者も積極的に参加できるような

体制作りとして、車椅子の扱い方等の研修・訓練も必要と思われます。

(4) 不可抗力発生時の旅行者・旅行者の解除権

天災地変等の不可抗力により旅行の安全かつ円滑な実施が不可能又は不可能となる恐れが大きいときに、解除権が生じるか否かの判断を巡って、トラブルが発生していたため、「(不可抗力事由が)生じた場合において」と明記されました。

その理由は、「不可能となる恐れが極めて大きいとき」という将来の予測を含んでいるため、旅行者、旅行者の間で取消料に関するトラブルが少なからず発生していました。今後もこうしたトラブルの発生する可能性があるため、主として旅行者による拡大解釈を防ぐことを目的として、発生原因事実である「天災事変、戦乱、暴動・・・」等が実際に「生じた場合」に限ることを明確にしたものです。

(5) その他の旅行者の解除権

旅行開始前

旅行者が病気、必要な介助者の不在その他の事由により旅行の継続に耐えられないと認められるとき

今回の改正で、「必要な介助者の不在」という言葉が追加されました。企画旅行実施にあたって安全確保債務を負う旅行者としては、客観的にその旅行に耐えられないとみられる旅行者が無理をしてでも参加してこようとする際には、その旅行者を断る必要があることから旅行者に解除権が認められたものです。

身体の障害や高齢等で、一人では起居動作が不自由で、介助者がいないと旅行に参加するのは無理という場合に、本来ならば事前に特別な配慮を申し出て旅行者の協力を求めるべきであるのに、全くそうした申し出をせずに、突然に空港等の集合場所に現れるといったようなケースの場合、参加を拒否できるということになります。

旅行者が、契約内容に関し合理的な範囲を超える負担を求めたとき  
今回の改正により新たに追加して定められた解除事由です。

執拗に特別扱いを求める旅行者の不合理な要求に対する解除権を旅行者に認められたものです。

旅行開始後

旅行者が病気、必要な介助者の不在その他の事由により旅行の継続に耐えられないと認められるとき

旅行者が旅行中に病気や事故に遭って旅行の継続に耐えられない状態になった場合に旅行者による解除が認められたものです。

なお、ここにも今回の改正で、「必要な介助者の不在」という言葉が追加されました。

旅行参加の当初から介助者が必要で介助者が同行していたのが、旅行途中で病気または事故等で同行できなくなった場合や、旅行者自身が病気や事故等で旅行を継続するには介助者を要する状況になったが

介助者の手配がつかない場合などで、「その他の事由」の一つとして具体化されたものと思われま

す。  
添乗員の指示への違背、暴行、脅迫を行う旅行者

旅行者が旅行を安全かつ円滑に実施するための添乗員による指示に違背(セクハラ行為も含まれます)したり、添乗員や他の旅行者に対して暴行・脅迫を行ったりして団体行動の規律を乱し、当該旅行の安全かつ円滑な実施を妨げるような場合(酒に酔って人に迷惑を掛け注意しても改めようとしめない等)には、旅行業者が旅行途中であっても参加を断る必要があることから契約を解除することができる旨明記されました。

(6) 旅行契約の変更・解除の際に必要な費用負担の明確化

旅行契約の変更、旅行開始後の旅行業者・旅行者による解除の際(旅行業者の責に帰すべき事由によるものではない場合に限る)に、取消料、違約料等の費用は旅行者側の負担となることが明記されました。

(7) 団体・グループ手配の際の契約責任者

家族の旅行を代表者が申し込む場合や招待旅行等における取引の責任者を明確にするため、契約責任者の旅行業者に対する位置づけ及び旅行契約における役割が定められました。

すなわち、契約責任者がいる場合、その団体・グループの意向を伺う必要のあるときには、その団体・グループの意向は契約責任者を通じて伺えばよいということになります。

(8) 保護措置の実施

旅行中の旅行者が、疾病、傷害等によって保護を要する状態にあると認められた場合には、当該旅行者の生命・身体の安全確保のため、旅行業者が必要な措置をとること、またその際の費用は旅行者側の負担となることが明記されました。

これにより、旅行業者は旅行者本人の承諾がなくても保護措置をとることが義務であると同時に「権限」でもあることを定めたこととなります。

(9) 旅行業者の免責

旅行業者の故意・過失なく、天災地変等、旅行業者の関与し得ない事由により旅行者が損害を被ったときは、旅行業者は免責になる旨明記されました。

(10) 旅行者の責任の明確化

契約内容についての適切な理解

旅行者は、旅行者の権利義務等、契約内容の理解に努めなくてはならないことが明記されました。

旅行サービスが適切に提供されない場合の旅行業者への迅速な通知

旅行サービスが契約書面どおりに適切に提供されていないことを認識した場合には、トラブルへの迅速な対応の観点から旅行者は速やかに旅行業者、添乗員等に申し出る必要がある旨明記されました。

### 3. その他

#### (1) 「自由行動」について

JATA、ANTA では、新法施行に伴い旅行広告・取引条件説明書面作成ガイドラインを作成、自由行動について以下のとおり記載しています。

「この用語は、移動、観光、食事等のサービスの提供に充てられた時間帯以外の旅行者が自由に」使用できる時間帯で、それが継続して海外旅行の場合は2時間以上、国内旅行の場合は1時間以上ある場合に限り使用することができる。

他方、行程表中に自由行動として時間を明記した場合は、当該時間を下回る表示も認められる。」

〔例〕 海外で、ホテル出発まで自由行動

この場合は自由時間が2時間以上あることが必要。

国内で、旅館出発まで自由行動45分

この場合は自由行動の時間が明記されているので1時間以内であっても構わない。

但し、これは JATA、ANTA が協議して作成したガイドラインとしての遵守事項であって罰則の取り決めはないようです。

#### (2) 個人情報保護法

旅行業法ではありませんが、同時期に「個人情報保護法」が完全施行されました。同法はわが国において新しく成立した法律ですので、今後判例をもって判断しなければならないケースも発生すると思われませんが、TCSA 正会員である添乗員派遣会社及び添乗員が同法を遵守するためにその取り扱い方に細心の注意を払わなくてはならない個人データ、又は個人データベースとして次の情報が考えられます。

旅行会社より受領するツアー参加者の顧客名簿等の個人情報

添乗中は旅行参加客の個人情報保管には細心の注意を払うとともに、参加客から要請があっても当該本人の同意なしには開示することは厳に慎むこと。参加者名簿の参加客への配布などは、原則として絶対に行ってはならない。旅行終了後は派遣先である旅行会社又は所属する派遣会社の指示に従い、返却又は破棄等適切な処理を行うようにしてください。

派遣元である会員会社が管理する自社所属の添乗員等の個人情報

- a. 自社に所属する添乗員に関する個人情報を派遣先に提供する場合は、派遣先に対して管理の徹底を要請するとともに、旅行参加客等への個人情報の開示の禁止も併せて申し入れるようにしてください。
- b. 派遣先旅行会社、旅行参加客等から添乗員個人の携帯電話番号等の問い合わせがきた場合は、添乗員本人に連絡をとり、添乗員本人から回答させるように社内の徹底を図るようにしてください。

\* 参考：個人情報とは

個人情報とは、生存する個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述により特定の個人を識別できるものをいいます。

\* 参考：個人が他人に知られたくない情報ベスト10（総務省の調査結果）

収入、財産状態・納税額等の情報

クレジットカード番号等の信用情報

現住所、電話番号

学歴・職歴、職種・地位等の情報

生年月日、出生地

身体・健康情報

趣味・嗜好・特技等の情報

思想に関する情報

交通違反歴、犯罪歴

電子メールアドレス

（ 以 上 ）