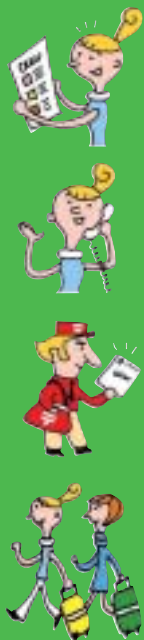


# 海外旅行はひとつの契約だと認識していた？

海外に行きたい！と思って、何気なくツアーを選んで旅行会社に申込みをする。簡単なことのようにだけ、実はツアーの申込みだって契約のひとつ。そしてその契約は、旅行業法や旅行業約款で様々なことが決められているのだ。2005年4月1日から施行された業法および約款の一部改正は、旅行会社の責任の拡充を図るとともに、旅行者の自立を促すことを主眼としたもの。今回の特集で、しっかりと旅行契約知識を身に付けておこう。まず最初に知ってほしいのが、旅行の種類。今後は、募集型企画旅行の種別「受注型企画旅行契約」「手配旅行契約」の二つになる。下記の一覧表でその内容を見ていこう。

## 旅行出発までの流れ



### 旅行会社選択

広告を見る

### ツアー申込み

取引条件の説明  
取引条件説明書面の受領

とても大事！

### 申込金の支払い

申込金領収書（契約締結日）  
= 旅行契約の成立

### 契約書面の受領

取引条件説明書面の記載事項と同じである場合は省略することがある

### 確定書面（最終日程表）受領

ホテル名、航空会社名の決定など

### ツアー出発

今回は主にこの旅行のオハナシです。

## 旅行契約の種類は3通り

	契約形態	旅程管理	旅程保証	特別補償	例
企 画 旅 行	<b>募集型企画旅行</b> 旅行会社があらかじめ旅行計画を作成し、自ら旅行代金を決め不特定多数の人に対して募集を行う旅行。				いわゆるパッケージツアーのこと
	<b>受注型企画旅行</b> 旅行会社が旅行者からの依頼により、旅行の企画、手配、価格設定を行うこと。不特定多数の人に募集を行わないのが募集型と異なる。				社員旅行、修学旅行、オーダーメイド型ツアーなど
	<b>手配旅行</b> 旅行会社が旅行者からの依頼により、運送・宿泊機関などの旅行サービスを手配すること。	×	×	×	航空券のみの手配、現地での地上手配、ホテル手配など

Q&Aでわかりやすく解説

# 海外旅行者が知らなきゃいけない事例

新旅行業法・約款

2005年4月1日施行

海外旅行って、実は旅行業法・約款に基づいて、様々な約束事が定められている。今回は、旅行者が知っておかなきゃならないことを、事例を通して勉強しよう！

取材・文 / 浅子百合（メディアム）イラストレーション / 武善宏幸  
デザイン / 桜田もも 取材協力 / 日本旅行業協会（JATA）  
編集・制作 / (株)リクルート エイビーロード  
2005年5月23日制作

よくある！  
マークは日本旅行業協会（JATA）への問い合わせが多い事例です。



読んでいて  
わからなくなったら  
ココをチェック

## 旅行申込みで よく出てくることば

### 旅行業者の種別と業務範囲

旅行業	種別	業務範囲					
		企画旅行の企画・実施		受託販売		手配旅行	
		海外	国内	海外	国内	海外	国内
第1種							
第2種	x						
第3種	x	x					

### 募集広告

募集広告とは、エイピーロードやエイピーロードネット、新聞、チラシなど旅行募集のための広告のことを指す。

### 弁済業務保証金制度

営業保証金制度と同様に、旅行業務に関し取引をした旅行者の保護を図る制度である。万一旅行会社が、倒産などした場合、旅行者は弁済業務保証金より、支払いを受けることができる。

### 通信契約

電話、ファクシミリ、電子メール等の通信手段によって申込みを行い、番号等を通知したクレジットカードで旅行代金を決済する契約をいう。この場合、申込書・申込金を提出しなくても旅行契約が成立する。受注型企画旅行も同趣旨となっている。

### 申込金

旅行会社との契約は、申込金を支払った時に初めて成立する。申込金は旅行代金や取消料・違約料に充当される。また、申込金の額は、あらかじめ取引条件説明書面に明記してある。

### 海外旅行保険

海外旅行中に、ケガや病気、盗難などのアクシデントに見舞われた際に、守ってくれるのがこの保険。海外で病院にかかった場合、高額の治療代を請求されるが、疾病治療の保険に加入していればほぼカバーしてくれる。任意のものだがぜひ加入することがのぞましい。

### 受託販売会社

第1種旅行業者が企画・実施する海外旅行は、他の旅行会社を通じて販売されている。この場合の販売会社を受託販売会社という。

### 取引条件説明書面

「契約成立時期」や「キャンセル料の説明」「旅程保証」など、旅行契約に関する重要項目が書かれているパンフレットのこと。



## 旅行会社選択中...

海外旅行を申込み会社について  
知っておくことは、  
何かあったときに、非常に大事。  
チェックポイントを押さえよう！



### ココがチェックポイント

#### ツアーの企画・実施会社が どこなのかをしっかりと確認

募集広告でツアー募集などを行う場合、そのツアーを企画・実施する旅行会社がどこか記載しなければならぬ。もしツアー中に事故などがあつた場合の窓口は、企画・実施会社なのだ。以前は「主催会社」と書かれていたが、4月からは「旅行企画・実施」と表記。

#### 旅行企画・実施

#### 国土交通大臣登録旅行業第 号

エイピーロード株式会社

東京都 区 x x x 町1-2-3

#### (社) 日本旅行業協会正会員

ボンド保証会員

#### その旅行会社が所属する 旅行業協会をチェック

旅行業協会には、日本旅行業協会 (JATA) と全国旅行業協会 (ANTA) の2つがある。両協会とも「旅行者からの相談」を受けたり、「旅行会社への指導」などを行ってくれる頼りになる存在だ。

#### (社) 日本旅行業協会 (JATA) (社) 全国旅行業協会 (ANTA)

海外旅行・国内旅行ともに、企画・実施できる第1種旅行業の旅行会社が多く加盟。募集広告やパンフレットには、JATAマークや「JATA正会員」と記載されている。

国内旅行の企画・実施が可能な第2種旅行業や、自社で企画・実施できないが、1、2種の会社が作ったツアーを販売する第3種旅行業の会社が多い。「ANTA正会員」と記載。

さて、さっそく  
“旅行業法”や“約款”  
「知らないきゃいけない  
事例」を見ていこう！

事例  
1



料金が安くてお得なツアーを  
見つけたけどA社という旅行会社は  
初めて知った。こうして本当に  
信頼できる旅行会社なのかなあ？

よくある！

### A 旅行会社の所属する旅行業協会やボンド保証会員への加入を判断基準に

数多くの旅行会社が存在する昨今、あまり耳にしたことのない旅行会社も増えてきた。その会社が信用できるかを見極めるためのひとつの判断基準となるのが、所属の旅行業協会や、ボンド保証会員であるかどうか。それらの詳しい説明は、下記を参照してもらいたい。

いが、旅行業協会に所属していたり、ボンド保証会員であれば、万が一、ツアー申込み後にその会社が倒産などの場合も、「弁済業務保証金制度」や「ボンド保証制度」で旅行代金が弁済されるのでより安心だ。また、協会やボンド保証会員への加入は任意のため、その会社が加入していれば、旅行者保護に前向きと考えることもできる。これは、パンフレットや募集広告に明記してある。

### パンフレットの登録番号を見れば、旅行会社の種別がわかる

ツアーを企画・実施している旅行会社の旅行業登録番号。第1種旅行業は、国土交通大臣の登録番号となり、第2、3種旅行業の場合、都道府県知事の登録番号になる。



### A ボンド保証会員B ってなんのこと？

#### より一層の旅行者保護を目的に導入されたボンド保証制度

ボンド保証制度に加入している旅行会社のことを、ボンド保証会員と呼ぶ。この制度は、加入している旅行会社が倒産したなどの場合、旅行業協会の弁済業務保証金にプラスしてボンド保証金が旅行者へ保証され、旅行者の安心感も大きい。加入は旅行会社の任意による。



## ツアー申込み中...

申込みをする際にとっても大事なのがパンフレット（取引条件説明書面を兼ねる場合が多い）。面倒くさいと思って、よく見ないで契約していませんか？パンフレットは大事な契約書になる場合も！



### 事例 2

**Q** パンフレットにツインルームとあるけれど、それはベッドが2台あること？女性同士でもダブルベッドになっちゃうの？

**A** 基本的にベッドが2台あること。夫婦などでダブルになる時は明記が必要

ツインルームとは、ベッドが2台またはキングサイズかクイーンサイズの大型ベッド(1人用)1台とソファベッドのこと。もし、ホテルによって夫婦やカップルがダブルベッドになる可能性がある場合は、その旨を取引条件説明書面に明記しなければならぬ。その明記がなくダブルベッドになったら旅程保証(P8参照)の対象となる。これは部屋の設備にもいえることで、洋室の場合、バス・シャワー、トイレの有無の表記が必要。



**ココがチェックポイント**

- ツインルームかダブルルームかを必ず確認すること
- 3人の場合、トリプルルームが可能なホテルか
- エキストラベッドの使用はツインルームと認めない

### 事例 3

**Q** パンフレットには市内観光って書いてあるけど、すべてに入場して観光ができるのか？どうやって見分けなければならないの？

**A** 観光場所は入場観光、下車観光、車窓観光がわかるよう掲載されている

ツアーに含まれる市内観光などで、いくつかの観光スポットを回る場合、自分の興味のある場所に入場して観光できるかどうかは、ツアー選びの大きなポイント。通常パンフレットには、入場観光する場所見学等のための入場施設を含むは、必ず明記することになっている。けれどもほかに、入場

**ココがチェックポイント**

- マークで記してある場合もあるのので、注意しよう
- 下車観光と記載の場合、入場施設があっても入場料は含まれない
- 入場観光をしない場所は必ずしも表示してあるわけではない

### 事例 4

**Q** 店頭でツアーの申込みをしようと思ったら、旅行会社から申込金を支払うよう言われた。申込金だけでも支払うたら、取消料はとられちゃうの？

**A** 旅行契約は申込金の支払いと旅行会社の承諾で契約が成立するのが原則

成立していない契約に取消しはあり得ない。キャンセル料は契約成立後に発生する。募集型企画旅行では、旅行会社が承諾し、申込金を受理した時に契約成立となる。通信契約の場合は、旅行会社が承諾通知を發した時に旅行契約が成立するが、電子メールなどで電子承諾通知をする場合はその通知が申込者に到達した時になる。口座からの引落しの時ではないので、要注意。また、この通信契約はカードのサインレス決済をする場合であり、通信手段で申込んでも銀行振込みで支払うのは通信契約ではない。



**よくある!**

#### ココがチェックポイント

#### 契約の成立時期とキャンセル料の発生時期

	契約の成立時期	キャンセル料発生時期
来店	旅行会社に向いて申込んだ場合、旅行会社が承諾して、旅行者から申込金を受理した時に契約が成立する。	旅行契約成立後、海外旅行の場合は、30日前、ピーク時は40日前から、取消料がかかる。
電話	電話での申込みは、「予約」として取り扱われる。旅行会社が予約を承諾した場合は、旅行会社が指定する日までに申込書と申込金を提出したときに、予約受付の順位に従って旅行契約が成立します。電話で申込みの際に旅行会社の指定するクレジットカードの番号等を通して申込んだときは、通信契約扱いとなり、旅行会社が契約の締結を承諾する旨の通知を發した時に契約が成立する。	
ネット	電話と同じく、旅行会社が承諾して申込金を受理した際に成立となる。また、通信契約の場合は、カード番号などを伝えてから、旅行会社が承諾の通知を出し、旅行者に到達した時に成立する。	





事例 5

どっちのツアーに参加するか迷っているからとりあえず両方申込みでおうと  
思ったけど、**かけもち申込み**って  
バシなければ大丈夫でしょ!?

**A** 手配で混乱をきたす可能性のあるかけもち申込みはできるだけ避けよう

「まだどのツアーにするか決められないけど、とりあえず両方のツアーに申込みじゃえ」と思って安易にかけもち申込みをする人もいるけれど、それは避けたほうがよい。アナタと同じように海外旅行に行きたい!」と思った人がいても、アナタのかけもち申込みのせいで希望するツアーの予約が取れなくなってしまう、なん

てことも起ってしまうからだ。だから、旅行の申込みをする前には十分検討してから行動を起こすべき。他の人にも迷惑をかけてしまう可能性のあるかけもち申込みは、避けてほしい。

ココがチェックポイント

- 混雑する時期は、なるべく早めの予約を心がけよう
- なじみの旅行会社をつかって、気軽に相談できるようにしておく
- かけもちでキャンセル待ちをした場合、OK後他方をすぐ取消す

よ  
く  
あ  
る!



事例 6

ツアーに申込み時って、名前だけでなく住所やパスポート番号とかいろいろな情報を旅行会社に渡すことになるけど、**個人情報の取扱い**って大丈夫なの?

**A** 目的以外の使用は禁止。情報の取扱い方法は取引条件説明書面で確認を

旅行の手配業務にあたっては、ツアーの企画・実施会社は現地の手配会社を通じてホテルなどにこれらの情報を提供。もちろん、各社とも個人情報の取扱いは十分慎重に行っている。また、それ以外で個人情報を利用する場合、どんなことに個人情報を利用するのかを、取引条件説明書面に明確に記載しているのチェックしてみよう。それでもまだ心配だという人は、自分で信頼できる旅行会社を見つけて、継続的に依頼するのが安心だろう。

ココがチェックポイント

- 取引条件説明書面に個人情報の利用目的が記載されているので確認を継続的に利用する
- 旅行以外の目的に個人情報を利用されるのがイヤなら申し出よう

事例 7

旅行者は**旅行目的地の安全や衛生情報をどうやって確認**すればいいの?

**A** 旅行先の危険情報や衛生情報は、外務省や厚生労働省のHPを参考に

旅行者は取引条件説明書面に記載された「外務省海外安全ホームページ」や「厚生労働省検疫感染症情報ホームページ」などで出発前に旅行目的地の危険情報や、衛生に関する情報を確認しよう。申込み時点で外務省から海外危険情報が发出されている場合は、危険情報の書面を旅行会社からもらえ。また、予防接種証明書を要求している場合は、渡航先の予防接種の種類・証明書の携帯所持等を知らせてもらえよう。

ココがチェックポイント

確認義務のある項目	確認事項
パスポートの名前	申込書の名前がパスポートの名前と同じか確認。特にローマ字の綴り違いに注意。
パスポート残存有効期間	帰国まで有効日数が残っていても、国によってはそれではNG。残存有効期間が、入国時3カ月以上や6カ月以上の国もある
ビザ	入国するためのビザが必要な国はまだ多い。即日発行されず、時間がかかる場合もあるので、早めの確認が必要といえる
危険情報・衛生情報	外務省や厚生労働省のホームページに、危険や衛生についての最新情報が掲載されているので、よく確認しよう

外務省海外安全ホームページ <http://www.pubanzen.mofa.go.jp/>  
厚生労働省検疫感染症情報ホームページ <http://www.forth.go.jp/>

よ  
く  
あ  
る!



事例 8



ツアーに申し込んで旅行代金を支払おうと  
請求書を確認したら、**航空保険料**の  
請求が入っていた。これって何？  
絶対に払わなければいけないものなの？

**A** 航空保険料が大幅に引き  
上げられ、超過分を旅行  
者が負担することになった

米国の同時多発テロ以来、航空  
会社が負担していた航空保険料が  
大幅に引き上げられた。それによ  
って超過した保険料を、搭乗者が  
負担することになって生まれたの  
が、航空保険料だ。料金は利用す  
る航空会社や区間によって異な  
り、US\$3～5程度。1区間ご  
とに必要で、国際線だけでなく、  
海外の国内線にもチャージされる。  
このほかに、航空機を利用する  
場合、運送機関の課す付加運賃・料  
金（原価の水準の異常な変動に対  
応するため、一定の期間及び一定  
の条件下に限りあらゆる旅行者に  
一律に課されるものに限る）など、  
付加される料金はたくさんあるの



で旅行代金に含まれるが含まれな  
いかは、取引条件説明書面で確認  
を。

事例 9



来週ツアー出発なのに、**最終日程表**が  
手元に届かない！普通はいつ頃届くの？  
滞在中の予定を決めたいから旅行会社に  
電話すれば航空便や宿泊先を教えてくださいませんか？

**A** 最終日程表は確定書面と  
いわれ、出発前日までに  
届けば問題ないことになった

最終日程表が出発日間近になっ  
ても届かなければ、不安になるも  
の。この最終日程表は確定書面と  
呼ばれ、確定した宿泊先や航空便  
などを知らせる重要なものなの  
だ。旅行業約款で定められている  
のは、出発前日までに届けばいいこ  
とになっている。旅行会社は1週  
間前をメドに送付するよう、出発  
日の7日前以降に申し込んだ場合、  
出発当日でも可（努めていい。も  
し、旅行者から問い合わせがあっ  
た場合は、確定書面交付前でも手  
配状況を伝える義務がある）。



- ココがチェックポイント**
- 手配状況が心配なら、遠慮なく旅  
行会社に問い合わせをしよう
  - 問答の予約は手配に時間がかかる  
ので、心配なら早めの申込みを
  - 問い合わせた時に、何が手配でき  
ていないのかをしっかりと聞く

ココがチェックポイント

主に旅行会社より別途請求される費用	
航空保険料	ツアーの場合は、旅行代金にあらかじめ含まれている。受注型の場合は取引条件説明書面であらかじめ確認をしよう
燃油 サーチャージ	航空燃油価格の高騰に伴い、2005年から各航空会社により設定されたもの。この運賃の設定運賃は航空会社によって異なる。
国内空港 施設使用料	成田空港2040円、関西空港2650円、中部空港2500円と空港によって料金は異なる。施設使用料はツアー料金に含まれず別途請求される
旅行先の空港 施設使用料	こちらもツアー料金には含まれないので、別途請求される。各空港によって料金は様々で、必要のない空港も多い
入国審査料	アメリカなどは必要となるが、徴収する国は少ないといえる。ツアー料金には含まれず、別途請求となる
出国税	ツアー料金には含まれない。あらかじめ旅行会社に支払う場合と、現地で支払う場合があり、現地の場合、現地通貨で払うことが多い
民間航空 保安料	テロなどを警戒して、各航空会社がそれぞれ保安対策に乗り出し、それに伴う費用の一部を搭乗者にも負担してもらうためのもの
税関および 検疫検査料	渡航先の空港で必要となるものだが、ツアー料金には含まれていないので、別途支払うことになる
動物検疫料	ツアー料金には含まれないので、別途請求される。アメリカなどは必要になるが、不要な国も多くなる
ビザ代および 手続手数料	ツアー料金には含まれていない。自分で取得すればビザ料金のみだが、旅行会社に依頼すると、ビザ料金と別に渡航手続手数料が必要となる



事例 10



3カ月前からツアーに申込みをしてOKと  
言われていたのに、出発日の前日から数えて  
24日前に**最少催行人員**に満たない  
から催行中止だつて！そんなのあり!?

**A** 最少催行人員に満たない  
場合、出発前日から数え  
て24日前なら中止できる

パンフレットで見かける最少催  
行人員とは、そのツアーを催行す  
るための最低限必要な人数のこと  
だ。記載された人数に満たない場  
合、旅行会社は出発の前日から数  
えて24日前までに申込者に通知を  
すればツアーを中止できるが、年  
末年始などのピーク時は、出発前  
日から数えて34日前までに通知し

なければならぬ。最少催行人員  
10名などのツアーは、マメに旅行  
会社と連絡を取って、集客が厳し  
い場合には、早めに他ツアーへの  
振り替えなどの手を打とう。

ココがチェックポイント

- マメに旅行会社に連絡を取って、  
集客状況を把握しておく
- 最少催行人員の少ないものをあら  
かじめ選ぶという手もある
- 申込み段階で集客人数を聞いて、  
催行決定しているものに申込み



## ツアー申込み後・ツアー中...

ツアーを申込んで一段落... そんなときに起こりがちな事例がいくつかあります。せっかくの旅行を台無しにしないために、きちんとチェックしておきましょう。



### 事例 11

3人でトリプルルーム利用のツアーに申込んでいたけど、1人がキャンセルしたのでツインルーム利用に変えたら、追加料金を支払うよう言われた。支払わなければならないの？

**A** 宿泊機関の利用人数によって料金が異なる場合、追加料金は必要となる

3人でトリプルルームを利用して、ツアー料金が割引になっていたのなら、1人のキャンセルでツインルーム利用になるので、当然その分の差額は支払わなければならない。

#### ココがチェックポイント

- 請求された旅行代金と取引条件説明書の金額を照らし合わせて
- 取引条件説明書に参加人数ごとの旅行代金が記載されているか
- 料面で不安や疑問があったら迷わずすぐに旅行会社に確認して

### 事例 12

パンフレットにAホテルまたは同等クラスと書いてあったけど、最終的にはその中のBホテルになった。でも、古いし不便な場所にあつて、絶対に同等クラスじゃない！

**A** 同等クラスは、旅行会社が独自で決められる。もし別都市なら記載が必要

ホテルランクは、各旅行会社で様々だが、ホテル設備、立地条件、景観、機能性、格式、宿泊料金、そしてその国の観光局などの、公的機関等による信頼のおける資料などに基づき、総合的に判断をしてランク分けを行っている。また、取引条件説明書面では、Aホテル又はBホテルのように具体的にホテル名を限定して書くよう義務づけられている。ただし、特有の事情により困難となる可能性がある場合に限り、例え

#### ココがチェックポイント

- 請求された旅行代金と取引条件説明書の金額を照らし合わせて
- 取引条件説明書に参加人数ごとの旅行代金が記載されているか
- 料面で不安や疑問があったら迷わずすぐに旅行会社に確認して

### 事例 13

シャワーが壊れていてお湯が出なかったから旅行中1度もシャワーを浴びることができなかった！帰国して旅行会社に苦情を言ったけど、どうしてくれるの？

**A** 苦情はできる限り日本に持ち帰らず、その場で解決する努力をしよう

「シャワーが壊れている！」「ウェルカムドリンクが出ない！」「ホテルの清掃係が来ない！」など、現地ですぐに苦情を言いたいことが起こった場合は、必ずその場で申し出る。言葉が通じない場合は、最終日程表や現地で渡された日程表に書いてある現地手配会社に電話をしたり、ホテルで

#### ココがチェックポイント

- 最終日程表や現地でもらう日程表に現地連絡先が載っているか確認
- ホテルに日本人スタッフや日本語を話すスタッフがいるか聞いておく
- 最後はジェスチャー、一生懸命に訴えれば通じることも多い

### 事例 14

突然の台風で街中が水浸しになり、ツアーがこれ以上続けられないと旅行中止に。あと1泊残っていたホテルの宿泊代金は、当然返金されるでしょ？

**A** 予期せぬ事由で旅行中止の場合、取消料・違約料等を差し引いて返金

天災地変などによって、どうしても旅行が続けられなくなった場合でも、またサービスを提供されていない残りのキャンセル料・違約料は、かかってしまう。そのため、またサービスを受けていない部分の取消料・違約料などを差し引いた金額が、後日旅行者に払い戻しとなるのだ。また、万が一旅行参加者が病気やケガなどによって、やむを得ず旅行を継続できなくなった場合でも、同様に取消料及び違約料は旅行者の負担になる。

よくなる！

#### ココがチェックポイント

旅行者が費用負担する例	
特別な配慮を要するお客さまの参加に要した費用	車いすなどを使用するため、特別な配慮が必要なお客さまが現地での滞在に伴い、追加費用が発生したら、その分の費用を旅行者が負担する
契約内容の変更に関わる運送・宿泊機関の取消料・違約料	不可抗力の事態で旅行が中断され、サービスの提供を受けられなかった残りのサービスについて、サービスを提供する側から取消料・違約料などを請求された場合、その費用は旅行者負担となる
疾病や傷害があった場合の緊急措置に関わる費用	旅行者自身が不慮の事故などによって、傷害を被ったり、病気になった場合には、病院への搬送費用や治療費、介助にかかる費用などは、その本人が負担しなければならない

## 問題発生後...

旅行者としての義務もたくさんあるけれど、旅行内容に変更が生じた場合、味方になってくれる保証もあります。知っておくと後々、助かるかも！



まず知っておきたい  
旅行保証と  
特別補償

「旅行保証 特別補償って一体ナニ？」と思った人も多いのでは？これらは旅行者を保護するための制度。旅行保証は、募集型・受注型企画旅行に適用される制度で、旅行内容に重要な変更が生じた時、旅行会社から変更補償金が支払われること。変更内容によって旅行代金の % と金額が定められているが、出発後の補償率は、出発前に比べて2倍になる。ただし、旅行会社の関与し得ない天災や戦乱・暴動などは適用外だ。一方、特別補償とは、募集型・受注型企画旅行に参加中、旅行者が急激かつ偶然に身体または携帯品の上に被った損害について、旅行会社が一定額を補償してくれるもの。

### ココがチェックポイント

#### 旅行保証が適用される場合

	変更補償金の率		具体例(旅行会社の過失がない場合)
	旅行開始前	旅行開始後	
1 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%	「1/14出発のラスベガス5日間のツアーが、1/2出発になってしまい、旅行日数が短くなってしまった」
2 契約書面に記載した入場する観光地又は観光施設(レストラン含む)その他の旅行目的地の変更	1.0%	2.0%	「契約書面で『 レストランにて / フランス料理の夕食』と記載されていたが、別の『 レストラン』に変更になってしまった」
3 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	1.0%	2.0%	「ヨーロッパの列車を堪能する旅で、寝台車両に1泊する予定だったが、普通車両に変更になってしまった」
4 契約書面に記載した運送機関の種類又は会社名の変更(注1)	1.0%	2.0%	事例17へ
5 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%	事例20へ
6 契約書面に記載した本邦内と本邦外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%	事例18へ
7 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%	事例15へ
8 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%	事例2へ
9 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%	「3つの世界遺産観光というタイトルだったのに、1つが見学不可能になり、2つしか観光しなかった」

#### 特別補償が適用される場合とその金額(海外旅行のケース)

具体例	金額
旅行中の事故による死亡・後遺障害	最高2500万円
旅行中の事故による入院見舞金	入院日数 7日未満...4万円、7日以上90日未満...10万円 90日以上180日未満...20万円、180日以上...40万円
旅行中の事故による通院見舞金	入院日数 7日未満...2万円、7日以上90日未満...5万円 90日以上...10万円
旅行中の携行品盗難・破損	最高15万円

病氣は特別補償の対象とはなりません

### 事例 15

最終日程表にAホテルと書いてあったのに出発直前にBホテルに変更。確かにパンフレットの予定ホテルの中にはBホテルも入っていたから、旅行保証にはならないの？

A 確定書面交付後は、たとえ契約書面の範囲内でも旅行保証の対象となる

前の質問でも述べた通り、最終日程表は確定書面とも呼ばれ、最終的にその運送機関、宿泊機関、日程で旅行内容が確定しましたよ、という旅行会社からの手配完

了を意味する重要な通知。だから今回のように、たとえ変更となったBホテルが、契約書面の中で同等クラスのホテルとつたわっていたとしても、確定書面交付後の変更であれば旅行保証の対象とみなされる。この場合の補償率は、出発前なら旅行代金の1.0%、出発後なら2.0%となる。

よくなる!



注1：運送機関の会社名の変更については、等級または設備がより高いものへの変更を伴う場合には適用されない。

「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、双方を支払い対象とする。





事例 16

豪華なグルメツアーに参加でも、パンフレットに掲載されていた北京ダックが出てこない！**食事内容が変更**になったんだから、**食事代返金**してよ！

食事内容の変更に伴い差額が生じれば、その部分は返金される

今回のように、豪華な食事内容の写真をパンフレットに掲載し、あたかもツアーの中でその食事が提供されるように見せることは、優良誤認を問われるおそれがあり、不当表示の問題にもなりかねない。不当表示と判断された場合には、ツアーの食事で北京ダックが提供されなかったのは、旅行会

社の債務不履行によるもので、旅行会社に損害賠償責任が発生する。このように、万一本パンフレットの記載と異なるサービスだと思ったら、ツアー中にすみやかに申し出よう。

【チェックポイント】

- 食事がメインのツアーなら、申込み時にメニュー内容を確認
- パンフレットなど内容が異なることに気がいたら現地を確認する
- 自分が納得できる範囲内で代替サービスが行われたのか判断する

Q

事例 17

ロンドン・パリ間をユーロスター(1等車)で移動するツアーに参加。でも鉄道会社のミスでユーロスターが満席になり、**飛行機移動への変更**になったら**旅程保証**？

鉄道会社の責任による地上手配の変更などの旅程保証の対象になる

旅行会社に手配漏れなど債務不履行の責任がなく、ユーロスターを運行する、鉄道会社のオペレーターによる変更なので、このような事例は旅程保証の対象になる。もちろん、日程表の中で移動のための運送機関が「トロッター」と明記されている場合にのみ適用。今回の事例は、旅行開始後のため、旅行代金の2.0%が変更補償金として支払われること。

よくなる！

これが旅行開始前の場合には、1.0%の変更補償金となる。ちなみに、運送機関の会社名のみが変わった場合であって、結果的に等級や設備がより高いものになったときには旅程保証の対象とはならないので覚えておこう。

【チェックポイント】

- 変更原因が旅行会社にあるか、サービス提供機関にあるのか確認
- 変更になった運送機関の設備・等級は、当初の予定と比べてどうか
- 運送機関の変更により、後の日程などに変更が出ないかチェック



Q

事例 18

ニューヨークまで直行便利とパンフレットに書いてあったのに、**実際にはロサンゼルス経由の便を利用**することに。これってあり？

直行便から経由便に変更になった場合は、旅程保証の対象となる

パンフレットなどで直行便と書かれていたにもかかわらず、直行便からどこか別の都市を経由する経路に変更されてしまった。また、別の都市での乗継便になってしまったという経験のある人は多いのでは？以前は、たとえこのようなことが起こっても、旅程保証の対象とはなっていなかったけれど、2005年4月からの約款改正のおかげで、旅程保証の対象となった。補償率は、出発前なら旅行代金の1.0%、出発後

に変更となってしまう場合は、2.0%となる。いずれも経由便・乗継便などを利用すると、航空会社名の変更など、その他の旅程保証の対象と重複する場合もあるため、旅行会社にしっかり確認することが大切。

【チェックポイント】

- パンフレット等で利用航空機が直行便なのかどうが最初に確認
- 経由便や乗継便になったことで現地の滞在時間にも変更があるのか
- 経由便・乗継便になったこと、ほかの旅程保証の対象になるか

Q

事例 19

天候不良で飛行機が遅れてしまっ**て乗継便に間に合わなかった！**航空便の変更はできるの？**旅程保証の対象にはなるの？**

補償はムリだけど、**ツアーなら旅行会社が適切な対応をしてくれる**

天候不良の場合は旅行会社の関与し得ない事態であり、旅程保証の対象外となっている。けれど、も募集型企画旅行や受注型企画旅行は、企画・実施する旅行会社に旅程管理責任がある。ツアー行程の中で旅行者にトラブルが生じた場合など、適切な処置をとらなければ

【チェックポイント】

- すぐに現地手配会社や旅行会社に連絡
- 航空会社のスタッフに、振り替えが可能か相談してみよう
- 到着時間が変わるなら現地手配会社に連絡して出迎え時間の変更を



事例  
20



確定書面で関空出発の予定だったのに、突然伊丹空港からの出発に変更になった。日本国内で発着空港が変更になった場合、旅程保証は受けられるの？

**A** 約款の改正により、日本国内の発着空港、変更も旅程保証の対象に

「こちらでも2005年4月1日の約款の改正によって、日本国内の発着空港の変更も旅程保証の対象となった。オーバーブックにより発着空港が変更になることで、搭乗便名も当然のことに変更になる。天災地変やテロ、気象条件、機材変更によって発着空港が変更された場合は対象とならない。補償率は、旅行開始前なら、旅行代

金の1.0%、旅行開始後に変更になった場合は、2.0%が補償されることになるのだ。

**ココがチェックポイント**

- まずはパンフレットにどのように掲載されているかを確認
- 成田空港と羽田空港のように近くても空港が変われば旅程保証に
- 最終日程表が届く前でも、航空便が決定していれば教えてくれる



事例  
22



ツアーに参加していて、ケガをしてしまった。ツアー中だから特別補償が適用されると思ったら、旅行会社から**中抜き商品**の無手配日なので、「特別補償の適用」はないといわれた。

**A** サービスの手配がなされていない無手配日は「特別補償の適用」は問えない

別補償制度は適用されないのだ。ただし、旅行会社は必ず取引条件説明書面にて、あらかじめそれを明記しなければならない。旅行者の防衛策としては、海外旅行保険に加入して、その部分をカバーするのが手だろ。

**ココがチェックポイント**

- フリータイムが日程に含まれる場合は、「無手配日」なのか確認
- 「無手配日」ということが取引条件説明書面に記載されているか
- 特別補償が適用されないのが、海外旅行保険には加入を



事例  
21

今日からハワイ旅行に行くはずだったのに、**航空機が欠航**。出発日が翌日になっちゃったから、旅程保証してもらえないでしょ！

**A** 運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止に該当、旅程保証上は免費に

下記のチェックポイントにあるように、天災地変、戦乱、テロ、運送・宿泊機関などのサービス提供の中止など、旅行会社の予期せぬ事態の場合、旅程保証の対象とはならない。雪や航空機の欠航などは旅行会社があらかじめ予測できることではなく、補償はムリ。ただし、旅行日数が短縮しても出発を希望する旅行者には、翌日などの出発便に振り替えてくれること

よくなる！

もある。そして、1日少なくなつた宿泊代金は、ホテルなどのキャンセル料を差し引いた金額が返金される。また、約款上は旅程保証にはならないが、海外旅行保険などでは、「航空機等遅延賠償」というものがあり、天候不良による航空機の遅延、欠航などで宿泊を余儀なくされた場合、ホテル代などに、保険金が支払われるものがある。海外旅行保険に加入するかどうかは旅行者の任意だが、こうした予期せぬ事故やトラブルに巻き込まれた際にカバーしてくれるのが、海外旅行の心強い味方だ。

**ココがチェックポイント**

旅程保証を受けられない場合

天災地変 戦乱 暴動 官公署の命令  
運送・宿泊機関等のサービス提供の中止  
当初の運行計画によらない運送サービスの提供  
旅行参加者の生命又は身体の安全確保のために必要な措置

**中抜き商品ツアー一例**

**パリ自由自在フリーツアー9日間**

1日目 出発日  
午後：成田空港発（201便）  
夜：パリ着 着後、送迎バスにてホテルまでご案内（ホテル）パリ泊

2日目 ホテルチェックアウト

**3～6日目 各自終日「フリープラン」**

無手配日：3日目から6日目までは、「無手配日」となり、この企画旅行に関して当社により航空機、ホテル等の旅行サービスが全く手配されていません。当期間に旅行者が被った損害については当社約款に基づく補償金等の支払いの対象とはなりません。

7日目 下記ホテルチェックイン（ホテル）パリ泊

8日目 帰国日  
ホテルチェックアウト  
午後：空港まで送迎バスでご案内  
パリ空港発（202便）

9日目 午後：成田空港着



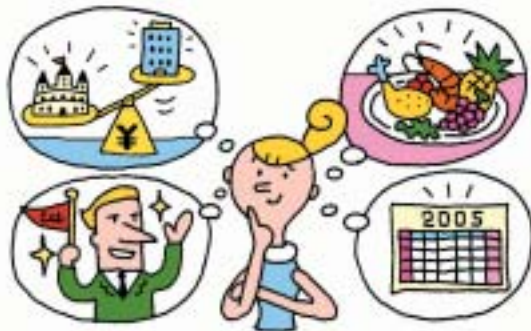
# 海外へ出発する前に やっておくべきチェック項目

海外旅行だ!とはやる気持ちもわかるけど、出発前に最低限これだけはチェックしておこう  
楽しい旅行にするために準備も怠らずに!

## 旅行会社選択中...

### 募集広告で以下のポイントを確認しましたか

- ツアーを企画・実施している旅行会社
- 旅行代金
- 出発日
- 日程(出発地、宿泊地、到着地)
- 食事回数
- 添乗員同行の有無
- 旅行が実施される最少催行人員
- 利用予定運送機関・宿泊機関
- 協会加盟、ボンド会員



## ツアー申込み中...

### 取引条件の説明は受けましたか パンフレット(取引条件説明書面)は 入手しましたか パンフレット(取引条件説明書面)で 以下のポイントを確認しましたか

- 出発日
- 日程(観光地、観光地の入場観光ポイント)
- 旅行代金に含まれている項目(食事回数など)
- 旅行代金以外にかかる費用
- 添乗員同行の有無
- 旅行が実施される最少催行人員
- 利用予定のホテル名
- 同等クラスホテルのコースの場合、  
宿泊可能性のあるホテル名がすべて明記されていますか

搭乗予定の航空会社名

航空会社未定のコースの場合、  
搭乗予定の航空会社すべて明記されていますか

キャンセル料の発生時期

旅程保証や特別補償に関する説明

### 以下の点について、確認、了承しましたか

渡航先の危険情報

渡航先の衛生情報

パスポートの名前と書類のローマ字表記は同じですか

パスポートの残存有効期間

ビザの要・不要

個人情報の取扱いについて

保険への加入

不可抗力により発生した旅行費用の負担について

妊娠、車椅子利用などの特別配慮を要する場合、  
申し出をしましたか

旅行中止により発生した取消料や  
違約料の負担について

### 最終日程表は入手しましたか

### 最終日程表で以下のポイントを確認しましたか

申込んだコースですか

名前は間違っていないですか

出発日

ホテル名

航空会社名と出発時間

パンフレットと異なるものはありますか

### 現地での緊急連絡先は確認しましたか

### 出発当日の集合時間・場所は確認しましたか

