

旅行業法第 1 9 条第 1 項に基づく旅行業者の不利益処分の基準について

旅行業法（昭和 2 7 年法律第 2 3 9 号）（以下「法」という。）に基づく、旅行業者に対する不利益処分は、下記に定めるところによる。

なお、平成 2 5 年 4 月 2 6 日付観観産第 4 1 号の旧通達は廃止する。

記

1. 不利益処分の基準について

法第 1 9 条第 1 項の規定による不利益処分を行う場合、原則として、別表に掲げるものを基準として実施するものとする。その際、「不利益処分基準」欄に行政指導が前置されていない違反に対しては、不利益処分を行う旨通知の上、直ちに当該不利益処分を科すものとし、また、行政指導が前置されている違反に対しては、まず行政指導を行い、それでも是正されない場合に業務停止処分を科すこととする。

2. 不利益処分の軽減について

業務の全部または一部の停止について、その行為が次の（1）から（3）の全てに該当する場合には 2 分の 1 を超えない範囲で、（1）及び（2）又は（3）に該当する場合には 4 分の 1 を超えない範囲で、（1）のみ又は（2）及び（3）のみに該当する場合には 8 分の 1 を超えない範囲で、1. の業務の停止の期間を短縮することができる。

- （1）現に旅行者に身体・財産上の被害を与えていないこと
- （2）過去 1 0 年以内に不利益処分を受けたことがないこと
- （3）再発防止のための体制を既に構築したと認められること

3. 不利益処分の加重等について

不利益処分を受けた旅行業者が、当該不利益処分から 5 年を経過するまでの間に再度同一事項の違反行為を行った場合、違反行為が旅行者の死亡等の被害を生じさせ若しくは生じさせると見込まれるなど重要なものである場合、又は複数の違反行為を行った場合は、行政指導が前置されている場合であっても、直ちに当該不利益処分を科すことができることとする。この場合において、不利益処分を科す際の業務の停止の期間について、2 分の 3 を乗じて

得た日数に加重することができることとする（その日数に1日未満の端数があるときは、これを切り捨てるものとする。）。

4. 不利益処分の対象となる営業所について

業務の全部又は一部の停止の対象となる営業所については、当該違反行為を行った営業所であることを基本とするが、複数の営業所を有する旅行者については、当該違反行為が本社による内部統制体制の欠如に起因するものと認められる場合にあつては、当該営業所に加え、主たる営業所についても業務の全部又は一部の停止等の不利益処分を科することができることとする。

5. 登録の取消について

不利益処分を科す際に業務の停止の期間が累積60日間に達した場合は、登録の取消を行うことができることとする。

6. 不利益処分の一時的実施猶予について

不利益処分を科す場合においても、既に締結された旅行契約の円滑な履行に必要な限度において一部の業務を継続しうるものとする。

7. 不利益処分後の関係団体等への通知について

不利益処分を行った場合は、その内容等を主たる営業所の所在地を管轄する地方運輸局（沖縄総合事務局を含む。）及び当該旅行者が加入している旅行業協会に対して通知するものとする。

(別表)

	根拠条文	違反行為の内容	不利益処分基準	(参考)罰則
登録に関するもの	1 法第3条	登録違反	—	100万円以下
	2 法第3条、第6条の3第1項又は第6条の4第1項	不正の手段による新規登録、変更登録、更新登録	60日間の業務の停止又は登録の取消	100万円以下
	3 法第6条の4第1項	業務範囲の変更に係る違反	60日間の業務の停止又は登録の取消	100万円以下
	4 法第7条第3項、第9条第6項	供託未届けの状態で事業を開始	60日間の業務の停止又は登録の取消	100万円以下
	5 法第14条	名義貸し、営業の貸し渡し等	60日間の業務の停止又は登録の取消	100万円以下
	6 法第6条の4第3項	登録事項変更届未届け等	行政指導→18日間の業務停止	30万円以下
	7 法第19条第1項第2号	登録後に登録拒否事由に該当、登録時拒否事由に該当していたことが登録後に判明	是正されるまで業務の停止	なし
事業の実施体制に係るもの	8 法第10条	取引高未報告等	行政指導→18日間の業務停止	30万円以下
	9 法第11条の2第1項又は第2項	旅行業務取扱管理者不選任	18日間の業務停止	30万円以下
	10 法第11条の2第4項	他営業所との管理者兼務	行政指導→6日間の業務停止	なし
	11 法第12条の2第1項	認可を受けていない旅行業約款の使用	18日間の業務停止	30万円以下
	12 法第12条第1項	取扱料金(募集型企画旅行以外)非揭示	行政指導→18日間の業務停止	30万円以下
	13 法第12条の2第3項	約款非揭示等	行政指導→18日間の業務停止	30万円以下
	14 法第12条の6第1項	外務員規定違反	行政指導→18日間の業務停止	30万円以下
	15 法第12条の9第1項及び第2項	標識非揭示等	行政指導→18日間の業務停止	30万円以下
	16 法第14条の2第3項	受託契約不備	行政指導→6日間の業務停止	なし

旅行者に対する取引行為に係るもの		取引条件説明不実施、書面不交付		行政指導→ 6日間の業務停止		なし	
17	法第12条の4	取引条件説明不実施、書面不交付		行政指導→ 6日間の業務停止		なし	
18	法第12条の5	契約書面不交付		行政指導→ 18日間の業務停止		30万円以下	
19	法第12条の7	募集型企画旅行広告規定違反		行政指導→ 18日間の業務停止		30万円以下	
20	法第12条の8	誇大広告		行政指導→ 18日間の業務停止		30万円以下	
21	法第12条の10	旅程管理不実施		18日間の業務停止		なし	
22	法第12条の11	旅程管理主任者規定違反		行政指導→ 6日間の業務停止		なし	
23	法第13条第1項	禁止行為(取扱料金を超えた料金収受、故意の事実隠蔽、不実告知)		18日間の業務停止		30万円以下	
24	法第13条第2項	禁止行為(債務履行の不当な遅延)		行政指導→ 6日間の業務停止		なし	
25	法第13条第3項	禁止行為(旅行地で施行されている法令違反行為の斡旋、便宜供与等)		18日間の業務停止		なし	
26	法第19条第1項	業務停止命令違反		60日間の業務停止 又は登録の取消		50万円以下	
27	法第18条の3	業務改善命令違反		18日間の業務停止		30万円以下	
28	法第26条第1項及び第3項	虚偽報告及び立入検査拒否等		18日間の業務停止		30万円以下	
その他							

(注1) 9から16の違反については、以下の違反期間の区分に応じた日数を上表の日数(本文2の規定により期間を短縮する場合には、その短縮後の日数)に加算する。

14日以内	0日
15日超1ヶ月以内	3日
1ヶ月超6ヶ月以内	5日
6ヶ月超1年以内	10日
1年超	15日

(注2) 25の違反については、違反回数が5回増える毎に2日間を上表の日数(本文2の規定により期間を短縮する場合には、その短縮後の日数)に加算する。

○ 旅行業法第19条第1項に基づき旅行者の不利益処分の基準について

(傍線部分は改正部分)

新	旧
<p>旅行業法（昭和27年法律第239号）（以下「法」という。）に基づき、旅行者に対する不利益処分は、下記に定めるところによる。 なお、<u>平成25年4月26日付観観産第41号の旧通達は廃止する。</u></p> <p>1. 不利益処分の基準について 法第19条第1項の規定による不利益処分を行う場合、原則として、別表に掲げるものを基準として実施するものとする。その際、「不利益処分基準」欄に行政指導が前置されていない違反に対しては、不利益処分を行う旨通知の上、直ちに当該不利益処分を科すものとし、また、行政指導が前置されている違反に対しては、まず行政指導を行い、それでも是正されない場合に業務停止処分を科すこととする。</p> <p>2. 不利益処分の軽減について 業務の全部または一部の停止について、その行為が次の（1）から（3）の全てに該当する場合には2分の1を超えない範囲で、（1）及び（2）又は（3）に該当する場合には4分の1を超えない範囲で、（1）のみ又は（2）及び（3）のみに該当する場合には8分の1を超えない範囲で、1. の業務の停止の期間を短縮することとができる。 （1）現に旅行者に身体・財産上の被害を与えていないこと （2）過去<u>10</u>年以内に不利益処分を受けたことがないこと （3）<u>再発防止のための体制を既に構築したと認められること</u></p> <p>3. 不利益処分の加重等について 不利益処分を受けた旅行者が、当該不利益処分から5年を経過するまでの間に再度同一事項の違反行為を行った場合、違反行為が旅行者の死亡等の被害を生じさししくは生じさせると見込まれる</p>	<p>旅行業法（昭和27年法律第239号）（以下「法」という。）に基づき、旅行者に対する不利益処分は、下記に定めるところによる。 なお、平成24年7月26日付観観産第179号の旧通達は廃止する。</p> <p>1. 不利益処分の基準について 法第19条第1項の規定による不利益処分を行う場合、原則として、別表に掲げるものを基準として実施するものとする。その際、「不利益処分基準」欄に行政指導が前置されていない違反に対しては、不利益処分を行う旨通知の上、直ちに当該不利益処分を科すものとし、また、行政指導が前置されている違反に対しては、まず行政指導を行い、それでも是正されない場合に業務停止処分を科すこととする。</p> <p>2. 不利益処分の軽減について 業務の全部または一部の停止について、その行為が次の（1）から（3）の全てに該当する場合には2分の1を超えない範囲で、（1）及び（2）又は（3）に該当する場合には4分の1を超えない範囲で、（1）のみ又は（2）及び（3）のみに該当する場合には8分の1を超えない範囲で、1. の業務の停止の期間を短縮することとができる。 （1）現に旅行者に身体・財産上の被害を与えていないこと （2）過去5年以内に不利益処分を受けたことがないこと （3）反省の意思が明らかであり、直ちに違法状態を是正したこと</p> <p>3. 不利益処分の加重等について 不利益処分を受けた旅行者が、当該不利益処分から5年を経過するまでの間に再度同一事項の違反行為を行った場合、違反行為が旅行者の死亡等の被害を生じさししくは生じさせると見込まれる</p>

など重要なものである場合、又は複数の違反行為を行った場合は、行政指導が前置されている場合であっても、直ちに当該不利益処分を科すことができるとする。この場合において、当該不利益処分を科す際の業務の停止の期間について、2分の3を乗じて得た日数に加重することとすることができる（その日数に1日未満の端数があるときは、これを切り捨てるものとする。）。

4. 不利益処分の対象となる営業所について

業務の全部又は一部の停止の対象となる営業所については、当該違反行為を行った営業所であることを基本とするが、複数の営業所を有する旅行者については、当該違反行為が本社による内部統制体制の欠如に起因するものと認められる場合には、当該営業所に加え、主たる営業所についても業務の全部又は一部の停止等の不利益処분을科すことができることとする。

5. 登録の取消について

不利益処분을科す際に業務の停止の期間が累積60日間に達した場合は、登録の取消を行うことができることとする。

6. 不利益処分の一時実施猶予について

不利益処분을科す場合においても、既に締結された旅行契約の円滑な履行に必要な限度において一部の業務を継続しうるものとする。

7. 不利益処分後の関係団体等への通知について

不利益処分を行った場合は、その内容等を主たる営業所の所在地を管轄する地方運輸局（沖縄総合事務局を含む。）及び当該旅行者が加入している旅行業協会に対しても通知するものとする。

など重要なものである場合、又は複数の違反行為を行った場合は、行政指導が前置されている場合であっても、直ちに当該不利益処分を科すことができるとする。この場合において、当該不利益処分を科す際の業務の停止の期間について、2分の3を乗じて得た日数に加重することとすることができる（その日数に1日未満の端数があるときは、これを切り捨てるものとする。）。

4. 登録の取消について

不利益処분을科す際に業務の停止の期間が累積60日間に達した場合は、登録の取消を行うことができることとする。

5. 不利益処分の一時実施猶予について

不利益処분을科す場合においても、既に締結された旅行契約の円滑な履行に必要な限度において一部の業務を継続しうるものとする。

6. 不利益処分後の関係団体等への通知について

不利益処分を行った場合は、その内容等を主たる営業所の所在地を管轄する地方運輸局（沖縄総合事務局を含む。）及び当該旅行者が加入している旅行業協会に対しても通知するものとする。

(参考)

軽井沢スキーバス事故対策検討委員会による  
安全・安心な貸切バスの運行を実現するための総合的な対策(抜粋)

(4) 旅行者、利用者等との関係強化

3. ランドオペレーター等に対する規制の在り方の検討

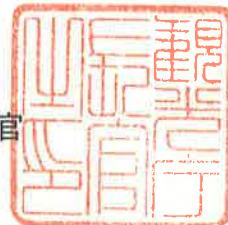
項目	講ずべき事項	実施の目途
⑭旅行者への行政処分等の強化	行政処分の基準について、これまでの議論を踏まえながら引き続き検討する。	平成29年春まで



観 観 産 第 8 3 7 号  
平成 2 9 年 3 月 3 1 日

埼玉県知事 殿

観光庁長官



「旅行業法第 1 9 条第 1 項に基づく旅行者の不利益処分の基準  
について」の一部改正について

平成 2 8 年 1 月 1 5 日に発生した軽井沢スキーバス事故を受け、国土交通省では「軽井沢スキーバス事故対策検討委員会」を設置のうえ、再発防止策について徹底的に検討し、「安全・安心な貸切バスの運行を実現するための総合的な対策」を取りまとめました。これを踏まえ、「旅行業法第 1 9 条第 1 項に基づく旅行者の不利益処分の基準について」を別紙のとおり一部改正しましたので、通知します。

また、別添写しのとおり（一社）日本旅行業協会会長、（一社）全国旅行業協会会長に対しても通知していますので、お知らせします。