

別添

オンライン旅行取引の表示等に関する
ガイドライン

平成27年6月

観光庁

目次

	頁
はじめに	1
1. OTA等に関する基本情報	2
(1) 名称	3
(2) 住所	3
(3) 代表者等の氏名	3
(4) 旅行業登録の有無	3
2. 問合せ先に関する事項	3
(1) 問合せ連絡先（電話番号、メールアドレス等）	4
(2) 問合せ受付可能時間	4
(3) 問合せ受付可能言語	4
(4) 留意事項	4
3. 契約条件に関する事項	4
(1) 契約当事者及び契約形態	4
(2) 運送等サービスの内容	5
(3) 旅行代金額及び支払方法	5
(4) キャンセル条件	6
(5) その他の契約条項（約款）	7
(6) 最終確認画面	7
(7) 契約成立時期	8
4. 契約内容確認画面等	8

オンライン旅行取引の表示等に関するガイドライン

はじめに

近年、インターネットの普及により、旅行取引においてもオンライン上の取引が増加しており、オンライン旅行取引事業者（以下「OTA」という。）の総販売額は、平成23年度の9,895億円に対し、平成25年度には1兆5,699億円と2年間で1.6倍に増加している（フォーカスライト Japan 調べ。）。また、宿泊施設や運送機関（以下、総称して「サービス提供事業者」という。）の総販売額に対するOTAを通じた販売額のシェアは約13%（平成25年度推計値。フォーカスライト Japan 調べ。）に及び、オンライン旅行取引は大きな地位を占めるようになってきている。中でも、海外に拠点を有しながら、日本語サイトを立ち上げて日本国内の旅行者向けに事業を行うOTA（以下「海外OTA」という。）の勢いが増しており、旅行の予約に海外OTAを利用する旅行者も増加しているところである。

日本において旅行業を営む場合、旅行業法（昭和27年法律第239号）に基づく登録を受け、同法に基づく各義務を遵守する必要がある、オンライン旅行取引を行う場合には、これらの他、通達「インターネット取引を利用する旅行業務に関する取扱いについて（平成19年国総観事第289号）」及び同通達に基づき旅行業協会が定めたガイドラインに則り、旅行業の登録に関する事項や取引条件説明に関する事項等を運営サイトにおいて適切に表示することとなっている（以下、国内に拠点を有し、日本の旅行業法令に従い事業を営むOTAを「国内OTA」という。）。

しかしながら、海外OTAについては、日本の旅行業登録を有していないケースがほとんどである。また、オンライン旅行取引に関するサイトとして、いわゆる「場貸しサイト」や「メタサーチ」がある。これらは、サービス提供事業者又はOTAが提供するサービス又は旅行商品を紹介するものに過ぎず、具体的な申込みや予約は、旅行者と、サービス提供事業者又はOTAとの間で直接行われ、場貸しサイト等の運営者は契約当事者とはならないため、これらのサイト運営者においては、旅行業の登録は不要である。

このように、同じオンライン旅行取引に関するサイトでも、国内OTAによるサイト、海外OTAによるサイト、場貸しサイト又はメタサーチ（以下、これらのサイト運営者を総称して「OTA等」という。）では、旅行業の登録の要否や契約当事者となるか否かといった点で性質を異にしている。そのため、旅行者が、各種サイトを利用する際に、取引の相手方が誰になるのか、当該相手方が旅行業登録を受けているのかどうかを区別できないまま、申込み、予約をすることがあり、消費者保護の観点からは問題があるとされるところである。

このような点に関しては、平成25年度に有識者の参画により開催された旅行産業研

研究会においても議論され、オンライン旅行取引における消費者の安全・安心を確保し、トラブルを未然に防止するため、国が、OTA等のサイトの表示に関するガイドラインを策定する必要性について指摘されたところである。

観光庁では、本年1月、上記指摘に対応するため、「OTAガイドライン策定検討委員会」を設置し、OTA等のサイトの表示に関するガイドラインの策定に向け、検討を進めてきた。

今般、OTA等のサイトにおいて表示することが求められる事項について、下記のとおり定めたので、各事業者においては、運営サイトの種別に応じ、下記内容を踏まえ、表示の適正化を図られるとともに、旅行者にとって、よりわかりやすい表示となるよう引き続き取り組まれることが期待される。

なお、下記「1. OTA等に関する基本情報」、「2. 問合せ先に関する事項」、並びに「3. 契約条件に関する事項」「(1) 契約当事者及び契約形態」及び「(2) 運送等サービスの内容」は、国内OTA、海外OTA、場貸しサイト運営者及びメタサーチ運営者（OTA等）の全部に適用され、それ以外の項目は、国内OTA及び海外OTAにのみ適用される（国内OTAについては、上記のとおり、旅行業協会が定めたガイドラインに則りサイトを運営することが求められており、同ガイドラインを遵守している限り旅行業法上の問題は発生しないが、さらなる旅行者保護の観点から、本ガイドラインも踏まえ、サイトの表示のあり方について検討されることが望まれる。）。

1. OTA等に関する基本情報

OTA等の名称、住所等の基本情報や、旅行業法に基づく登録を受けた旅行者であるかどうかといった情報は、旅行者がOTA等と安心して取引を開始するために必要な情報であることから、OTA等においては、少なくとも以下の「(1)」から「(4)」の項目について、申込み完了前の段階から、旅行者が容易に認識できる方法で、容易に認識できる場所に表示することが求められる。

表示方法に関しては、トップページ、選択画面（複数の運送サービス又は宿泊サービス〔以下「運送等サービス」という。〕が一覧表示され、旅行者が運送等サービスを選択する画面）、詳細画面（選択画面において個別の運送等サービスを選択した後に表示される画面で、当該運送等サービスの詳細が表示される画面）、最終確認画面（「3. 契約条件に関する事項」「(6) 最終確認画面」において定義する。）、契約内容確認画面（「4. 契約内容確認画面等」において定義する。）等の各画面の適切な場所（冒頭部等）において、これらの事項が記載されていることが容易に認識できる表現（「会社概要」等）、文字の大きさにより、ハイパーリンクやポップアップ等を設定し、ハイパーリンク先等の画面にてこれらの事項が、画面のスクロールや再度の切替えを必

要とせず、一覧して確認できる等の方法により表示することが望ましい。

(1) 名称

OTA等の名称については、法人である場合には登記簿上の商号、個人事業者である場合には戸籍上の氏名又は商業登記簿に記載された商号を表示することが求められ、通称、屋号又はサイト名だけの表示は不適當である。

(2) 住所

住所については、法人の場合には登記簿上の住所、個人事業者の場合には現に活動している住所を表示することが求められる。

(3) 代表者等の氏名

OTA等が法人である場合には、代表者又はオンライン旅行取引業務にかかる責任者の氏名を表示することが求められる。

(4) 旅行業登録の有無

OTAにおいては、日本の旅行業法に基づく旅行業の登録を受けているかどうかを表示することが求められる。なお、日本の旅行業登録を受けず、海外の旅行業法制度又はこれに類する制度に基づく登録、許可等のみを受けている海外OTAについては、日本の旅行業登録にかかる情報に代え、海外の制度に基づく登録等にかかる情報を表示することでも足りる（もっとも、海外の制度に基づく登録等については、旅行者が、当該OTAが海外の事業者であることを容易に認識できるようにするため表示を求めるものに過ぎず、海外の制度に基づく登録等について、日本の旅行業登録と同等の法的効力を認めるものではない。）。

2. 問合せ先に関する事項

OTA等においては、旅行者が、申し込もうとする運送等サービスの内容や契約条件等に不明点がある場合や、申込完了後にトラブルが発生した場合に、OTA等に適時に問合せができるよう、旅行者からの問合せに適切に対応できる体制を整備するとともに、以下の「(1)」から「(3)」の項目について、申込み完了前の段階から、旅行者が容易に認識できる方法で、容易に認識できる場所に表示することが求められる。

表示方法に関しては、旅行者が適時に問合せができるよう、トップページ、選択画面、詳細画面、最終確認画面、契約内容確認画面等の各画面の適切な場所（冒頭部等）において、これらの事項が記載されていることが容易に認識できる表現（「問合せ先」、

「ヘルプ」等)、文字の大きさにより、ハイパーリンクやポップアップ等を設定し、ハイパーリンク先等の画面にて、これらの事項が画面のスクロールや再度の切替えを必要とせず、一覧して確認できる等の方法により表示することが望ましい。

(1) 問合せ連絡先（電話番号、メールアドレス等）

問合せ連絡先については、電話番号、メールアドレス等できるだけ複数の連絡手段について表示することが望ましい。

(2) 問合せ受付可能時間

問合せ受付可能時間については、問合せ先が海外にある場合であっても、日本時間を基準とした受付可能時間を表示することが求められる。

(3) 問合せ受付可能言語

海外OTAについては、日本語での問合せの受付が不可能な場合は、その旨と受付可能言語を表示することが求められる。

なお、日本国内の旅行者向けに日本語サイトにより事業を行う以上、問合せ受付にかかる言語は、日本語であることが望ましい。

(4) 留意事項

OTA等を利用した旅行者からは、旅行者がOTA等に対して問合せを行った際に、長時間待たされる、日本語が通じているか不明、連絡する度に担当者が異なり、内部での情報共有もなされていない、電子メールにより問合せをしたものの返信がないといったカスタマーサポートの品質に関する苦情も、多く寄せられているところである。

OTA等におかれては、カスタマーサポートの品質の確保の観点から、常時連絡可能な連絡先の設定、問合せ受付要員の確保等の問合せ受付体制の整備を図られることが望ましい。

3. 契約条件に関する事項

(1) 契約当事者及び契約形態

一般に、OTAを通じて運送等サービスを予約する場合、旅行者とOTAとの間に運送等サービスの手配業務に関する契約（以下「手配契約」という。）が成立し、旅行者とサービス提供事業者との間で、直接、運送契約又は宿泊契約（以下「運送等契約」という。）が成立することになる。

これに対し、場貸しサイトやメタサーチについては、サービス提供事業者又はOTAが提供するサービス又は旅行商品を紹介するものに過ぎず、具体的な申込みや予約は、サービス提供事業者又はOTAと旅行者との間で直接行われるため、運送等契約又は手配契約は、それぞれ、旅行者とサービス提供事業者又はOTAとの間で成立することになる。

旅行者にとって、誰との間で、どのような契約が成立するのかという契約当事者及び契約形態に関する情報は、契約を締結するか（予約申込みを行うか）どうかを判断するに当たり非常に重要な情報であるが、上記のとおり、OTAによるサイトか場貸しサイト等かによって契約当事者や契約形態が異なることがあり、旅行者が、これらの点について混乱するケースも見られる。

そこで、OTAにおいては、申込み完了前の段階で、旅行者とサービス提供事業者又はOTAとの間で成立する各契約の当事者及び形態について、旅行者が容易に認識できるように表示することが求められる。

また、場貸しサイト等の事業者においては、自らが手配契約又は運送等契約の当事者とはならないことについて、旅行者が容易に認識できるように表示することが求められる。

(2) 運送等サービスの内容

OTA等においては、旅行者が申し込もうとする運送等サービスの内容について、不当景品類及び不当表示防止法（昭和37年法律第134号）に照らし、優良誤認又は有利誤認を与えないよう、適切に表示することが求められる。

(3) 旅行代金額及び支払方法

旅行者にとって、代金の支払条件・方法に関する情報（誰に、どのような対価を、どのような方法により支払わなければならないか）は、契約を締結するか（予約申込みを行うか）どうかを判断するに当たり最も重要な情報であるため、OTAにおいては、以下の「ア」から「ウ」の各金額及びこれらの合計額、並びにそれぞれの支払方法（クレジット決済か現地支払か等）について、申込み完了前の段階から、旅行者が容易に認識できるように表示することが求められる。

なお、OTAの中には、当初の選択画面等においては「ア」のみを表示し、最終確認画面において初めて「イ」及び「ウ」を含む旅行代金の総額を表示する事業者も見られるが、このような表示方法は、旅行者に、「ア」が旅行代金の総額であると誤認させる可能性があるため適当ではない。OTAにおいては、当初から旅行代金の総額を表示する、又は、当初の画面では「ア」のみを表示する場合であっても、「ア」に税及び手数料（サービス料）が加算されることを旅行者が容易に認識できるよう、同表示に続けて「税及び手数料（サービス料）が加算されます。」や「税及

び手数料（サービス料）別」等と明確に表示することが求められる。

- ア 運送等サービスの対価としてサービス提供事業者が設定する運送・宿泊代金
- イ 手配業務の対価としてOTAが設定する手数料（サービス料）
- ウ 上記「ア」及び「イ」に対する消費税及び地方消費税

（４）キャンセル条件

オンライン旅行取引においては、キャンセル条件（キャンセル料金）に関するトラブルや相談事例が数多く見られるところ、これらのトラブル等は、旅行者が、運送等サービスのキャンセル条件を十分に理解できないまま、当該サービスの予約を申し込んでしまうことに起因するものと思われる。

そこで、OTAにおいては、申込み完了前の段階から、キャンセル料金の発生時期、キャンセル料金額、請求主体（サービス提供事業者、OTAのいずれに対するキャンセル料か。）及び支払又は払戻方法（誰に対してどのように支払えばよいか。誰からどのように払い戻されるか。）等のキャンセル条件を旅行者が容易に認識できるように表示することが求められる。

ア キャンセル料金が発生しない期間が設けられている場合で、一定期間キャンセル料金が発生しないことだけを強調して表示し、同期間経過後のキャンセル条件を同一箇所に表示しない場合は、「旅行者に容易に認識できるように表示している」ものとは言えない。少なくとも、「キャンセル料金無料」等のキャンセル料金の不発生を示す表示に隣接して、キャンセル条件の全部が記載されていることが容易に認識できる表現（「キャンセル条件詳細」等）、文字の大きさにより、ハイパーリンク、ポップアップ等を設定し、ハイパーリンク先等の画面にて、これらの事項が画面のスクロールや再度の切替えを必要とせずに、一覧して確認できる等の方法により表示されることが求められる。

イ また、キャンセル料金の発生時期については、特に申込み完了後、契約内容確認画面や「４．契約内容確認画面等」において述べる電子メール（以下「予約確認メール」という。）等において、具体的な日時を特定して表示又は案内することが望ましい（例：2月25日0時以降）。なお、海外の運送等サービスにかかる予約の場合、国内外いずれの時間が基準となるのかを明示することが望ましい。

ウ 申込み完了後のキャンセルについて、必ずキャンセル料金が発生する場合（いわゆる「キャンセル不可」の場合）は、旅行者からのトラブルや相談が特に多

いため、詳細画面や最終確認画面において、キャンセル不可であることについて、画面のスクロールや切替えを必要とせず、かつ、他の記載より大きな文字とする等して、旅行者が容易に認識できるように表示することが求められる。

(5) その他の契約条項（約款）

OTAにおいては、旅行者との間の旅行取引に関する約款を一覧して確認できるページ（以下「利用規約画面」という。）を設け、申込み完了前の各画面の適切な場所（冒頭部等）に、「利用規約」といった表現によりハイパーリンクを設定する等して、旅行者が当該約款を容易に認識できるようにすることが求められる。また、これにあわせて、当該約款が旅行者とOTAの間の契約の内容となる旨を、旅行者が容易に認識できる方法で、容易に認識できる場所に明記することが求められる。

なお、海外OTAの中には、次の「ア」から「ウ」のような条項を約款上に規定するものがあるが、これらの条項は、一般に、旅行者にとって不利となるものであることから、①最終確認画面においても抜粋して表示する、②利用規約画面において画面をスクロールすることなく確認できるようにする、又は③利用規約画面に記載された他の条項よりも大きな文字とする等の方法により、他の条項よりも容易に認識できるように表示することが望ましい。

ア 外国法を準拠法とする条項

イ 外国裁判所のみを専属的合意管轄裁判所とする条項

ウ OTAの損害賠償の責任を限定又は免除する条項

(6) 最終確認画面

オンライン旅行取引においては、契約条件を網羅的に記載した取引条件説明書面等の交付や、契約条件に関する口頭の説明はなく、旅行者は画面の遷移とともに断片的にこれらの情報を得ていくことになるため、旅行者が、重要な契約条件を看過し、これが原因となってトラブルが発生する可能性がある。

旅行者に契約条件を十分に理解させ、このようなトラブルを未然に防止するためには、申込み直前の段階で、運送等サービスの内容及び重要な契約条件を網羅的に確認できる画面（以下「最終確認画面」という。）を設けることが効果的である。

そこで、OTAにおいては、最終確認画面を設け、上記「(1)」から「(5)」の契約条件に関する事項、「1. OTA等に関する基本情報」の各事項、及び「2. 問合せ先に関する事項」の各事項について、各項記載の方法等により、旅行者が容易に認識できるように表示することが求められる。

特に、上記「(5)」の利用規約画面については、これを確認しないまま申込みを完了してしまう旅行者が少ないため、OTAにおいては、旅行者による利用規

約の確認を促すため、最終確認画面において、利用規約画面に遷移できるハイパーリンクを設定した上で、同リンク付近に「利用規約を確認しました」等の表現によるラジオボタン、チェックボックス等を設定し、システム上、同ボタン等をクリックしない限り申込みを完了できないようにする等の措置を講じることが望ましい。

また、旅行者自身が入力する旅行者の氏名、旅券番号、メールアドレス、支払方法等の情報については、入力内容が誤っていた場合、発券された航空券を利用できない、予約確認メールが届かない、誤ったクレジットカード決済がなされてしまうといった事態が生じるおそれがあるため、OTAにおいては、最終確認画面上に旅行者による入力情報の確認欄を設ける等の措置を講じることが望ましい。

(7) 契約成立時期

オンライン旅行取引においては、旅行者が、申込みが完了しているにもかかわらず、まだ申込みが完了していないと誤認し、二重に予約を行ってしまうといったトラブル事例も散見されるところである。

このようなトラブルを防止するため、OTAにおいては、最終的な申込み操作を行うためのボタンに「申し込む」等と表示したり、当該ボタンをクリックすることにより遷移する画面において「申込みを完了しました。」と大きな文字で表示したりする等して、旅行者が、当該ボタンをクリックすることで申込みが完了し、運送等契約が成立することが、容易に認識できるようにすることが求められる。

4. 契約内容確認画面等

オンライン旅行取引においては、通常、契約書面が手交されないため、旅行者が、契約が締結された（申込みが完了した）という事実や契約内容を書面により確認することができず、これが原因となってトラブルが発生する可能性がある。

そこで、このようなトラブルを防止するため、OTAにおいては、契約が締結された後、速やかに「2. 問合せ先に関する事項」及び「3. 契約条件に関する事項」の各事項等を記載した電子メールを旅行者に送信したり、サイト上にこれらの各事項を一覧して確認できる画面（以下「契約内容確認画面」という。）を設け、トップページその他の画面の適切な場所（冒頭部等）において、契約内容確認画面へのハイパーリンク等を設定する等の措置を講じることが望ましい。

以 上