

# 旅行業法の改正について

---

平成29年10月

観 光 庁

# 1. 旅行業改正の背景について

## (1) 旅行業の登録制度の概要

# 旅行業の登録制度の概要

旅行業及び旅行業者代理業とは、報酬を得て、一定の行為を行う事業をいう(旅行業法第2条)

		登録行政庁 (申請先)	業務範囲※1				登録要件		
			企画旅行			手配旅行	営業保証金 ※2	基準資産	旅行業務 取扱管理者 の選任
			募集型		受注型				
			海外	国内					
旅行業者	第1種	観光庁長官	○	○	○	○	7000万 (1400万)	3000万	必要
	第2種	主たる営業所の所在地を管轄する都道府県知事	×	○	○	○	1100万 (220万)	700万	必要
	第3種	〃	×	△ (隣接市町村等)	○	○	300万 (60万)	300万	必要
	地域限定	〃	×	△ (〃)	△ (〃)	△ (〃)	100万 (20万)	100万	必要
旅行業者代理業		〃	旅行業者から委託された業務				不要	-	必要

※1:業務範囲について

- 募集型企画旅行 → 旅行業者が、予め旅行計画を作成し、旅行者を募集するもの(ex.パッケージツアー)
- 受注型企画旅行 → 旅行業者が、旅行者からの依頼により旅行計画を作成するもの(ex.修学旅行)
- 手配旅行 → 旅行業者が、旅行者からの依頼により宿泊施設や乗車券等のサービスを手配するもの

※2:旅行業協会に加入している場合、営業保証金の供託に代えて、その5分の1の金額を弁済業務保証金分担金として納付。  
また、金額は年間の取扱額が2億円未満の場合であり、以降、取扱額の増加に応じて、供託すべき金額が加算。

# 1. 旅行業改正の背景について

## (2) 軽井沢スキーバス事故

## 事故概要

平成28年1月15日(金)午前1時55分頃、長野県軽井沢町の国道18号線碓氷バイパス入山峠付近において、貸切バス(乗員乗客41名)がガードレールを突き破り、道路右側に転落、乗員乗客15名(乗客13名・乗員2名)が死亡、乗客26名が重軽傷(骨折等の重傷17名・軽傷9名)を負う重大な事故が発生。

バスは、スキー客を乗せ、東京を出発し、長野県の斑尾高原に向かっていた。

## 事故発生直後の国土交通省の対応(バス関係)

- 国土交通大臣を本部長とする対策本部を設置(同日5時15分設置,これまで9回開催)
- 公共交通事故被害者支援室(本省常設・臨時に24時間化)に加え,関東・北陸信越運輸局に現地相談窓口を開設(同日7時30分)。搬送先等での窓口の周知。
- バス事業者「(株)イーエスピー」に特別監査を実施(同日12時27分,16日,17日)
- 事業用自動車事故調査委員会へ調査を要請(同日12時)  
自動車局長から日本バス協会に対して安全運行の徹底を指示(同日)
- 石井大臣が現地を視察(翌10時35分)山本副大臣が現地を視察(同日16時20分)
- 街頭監査・緊急監査の実施(21日以降)

### <バス事業者概要>

- 事業者名:(株)イーエスピー  
(東京都羽村市富士見平)
- 許可年月日:平成26年4月18日
- 保有車両数:12台
- 事故車両:三菱製大型バス  
初度登録年度:平成14年10月

### <特別監査で判明した主な違反>

- ✓ 始業点呼の未実施
- ✓ 運行指示書の未作成
- ✓ 運転者の健康診断の未受診
- ✓ 運賃の下限割れ 等

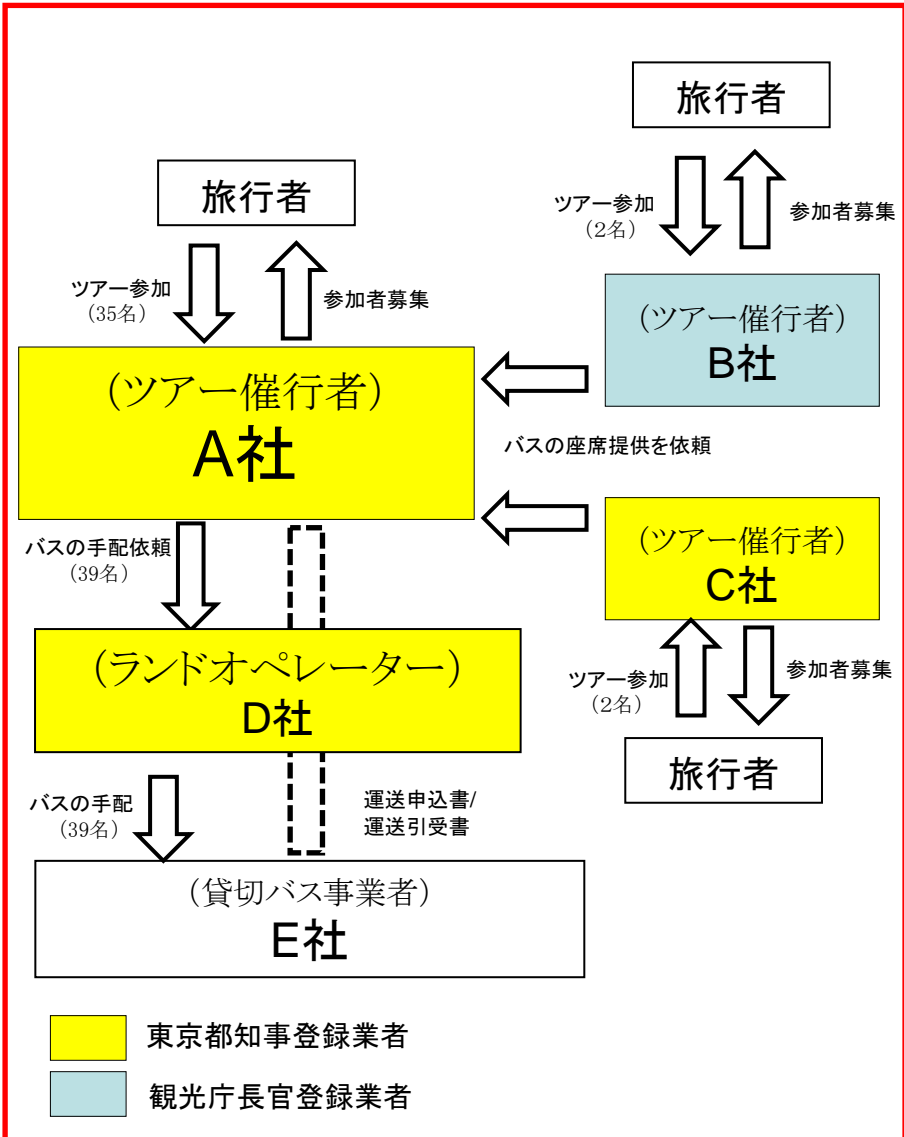
## ●事故車両の損傷状況



## ●事故直前の運行経路



## 旅行業者等とバス事業者の契約関係等



## 旅行業者への行政処分結果

- ・ A社 ⇒ **登録取消**
  - ・ B社 ⇒ **業務停止(54日間)**
  - ・ C社 ⇒ **業務停止(54日間)**
  - ・ D社 ⇒ **ランドオペレーター業務のため処分なし**
- <旅行業者の主な法令違反の内容>

  - ①貸切バスの下限割れ運賃関与(法第13条違反)
  - ②旅行業務取扱管理者の職務専念義務違反(法第11条の2違反)
  - ③企画旅行の円滑な実施の確保義務違反(法第12条の10違反)
- ※貸切バス事業者Eは道路運送法違反により許可取消

# 軽井沢スキーバス事故対策検討委員会

## 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(平成28年6月3日) 概要

平成28年1月15日に発生した軽井沢スキーバス事故を踏まえ、再発防止策について徹底的に検討し、総合的な対策をとりまと

### 基本思想

今回のような悲惨な事故を二度と起こさないという強い決意のもとに、

- 国は貸切バスの安全運行に関する遵守事項を強化し、その徹底を図ること。
- 国は貸切バス事業者のルール違反を早期に是正させるとともに、不適格者を排除すること。
- バス事業者、旅行業者は安全確保を最優先に据え、両業界等は協力・連携してルール遵守の環境整備を推進すること。

### 総合的な対策

#### (1) 貸切バス事業者、運行管理者等の遵守事項の強化

- ① 運転者の技量チェックの強化
- ② 運行管理の強化
- ③ 車両整備の強化
- ④ 事業用設備の強化
- ⑤ その他、貸切バス事業の適正化のための各種負担の強化

#### (2) 法令違反の早期是正、不適格者の排除等

- ① 違反事項の早期是正と処分の厳格化等
- ② 許可更新制の導入等による不適格者の排除
- ③ 不適格者の安易な再参入の阻止

#### (3) 監査等の実効性の向上

- ① 国の監査・審査業務の見直し
- ② 事業者団体の自浄作用の強化
- ③ 民間指定機関による適正化事業の活用

貸切バス事業の安全性確保を実効性のあるものにするため、これまで規制の対象外であったランドオペレーターに対する規制の在り方について検討

#### (4) 旅行業者、利用者等との関係強化

- ① 実質的な下限割れ運賃防止等の取引環境の整備
- ② 利用者に対する安全情報の「見える化」
- ③ **ランドオペレーター等に対する規制の在り方の検討**

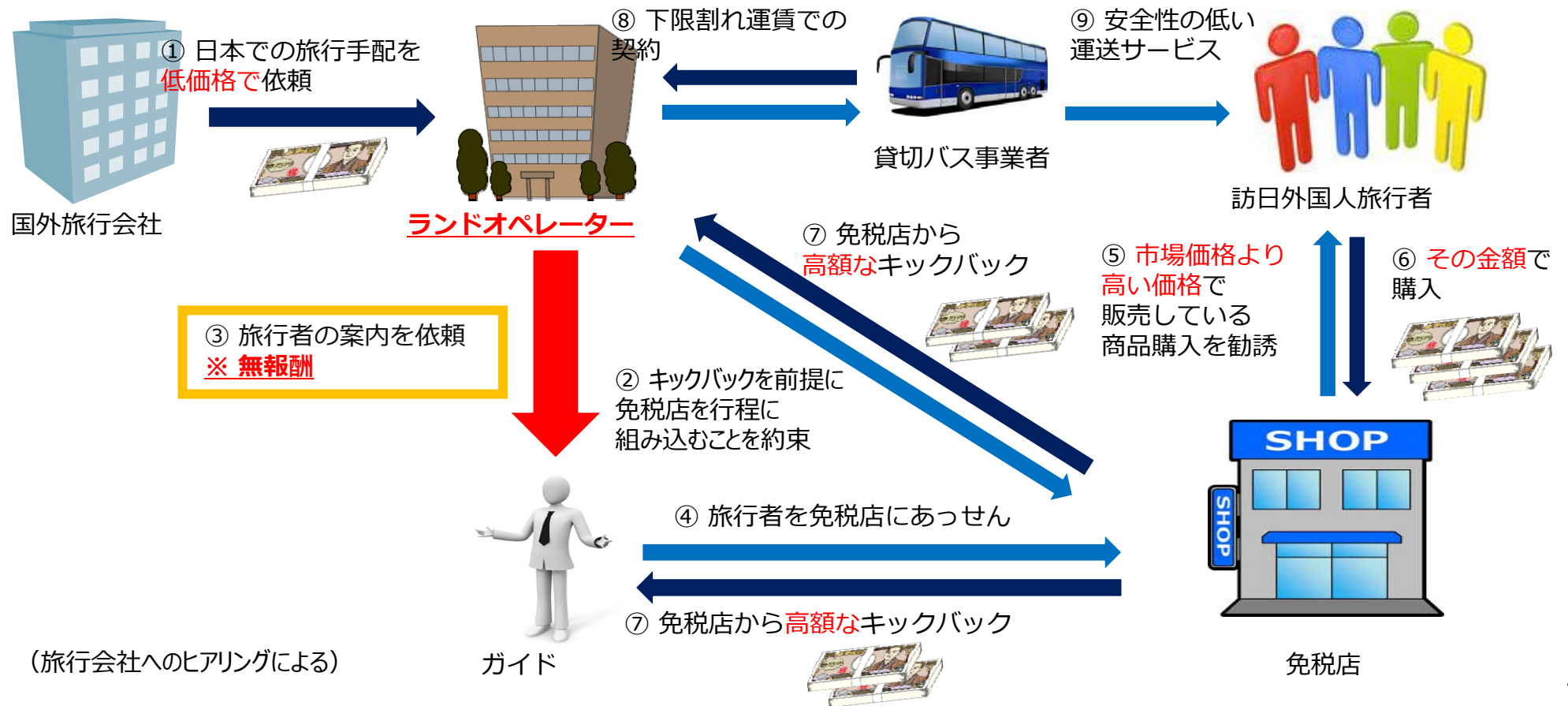
#### (5) ハード面の安全対策による事故防止の促進

- ① ガイドラインの策定
- ② 導入促進に向けた支援等

# 訪日旅行における手配構図の例

- 訪日旅行の一部にて、キックバックを前提とした土産物屋への連れ回し、高額な商品購入の勧誘等の問題が発生。
- 旅行会社へのヒアリングによると、ランドオペレーターがキックバックを前提として土産物屋を行程に組み込むことを約束し、ガイドにも土産物屋からのキックバックを前提として「無報酬で」案内を依頼していることが判明。
- また、ランドオペレーターが国内運送業者に対する手配を行う際に貸切バスを下限割れ運賃で契約するなどの行為が見られ、旅行の安全性等の観点からも問題が生じている。
- ランドオペレーターの行為に対して、行政が一定の関与ができるよう、登録制等により実態の把握を行うことが必要。

## 【訪日旅行】キックバックを前提とした免税店等への連れ回し・高額な商品購入の勧誘の構図（例）





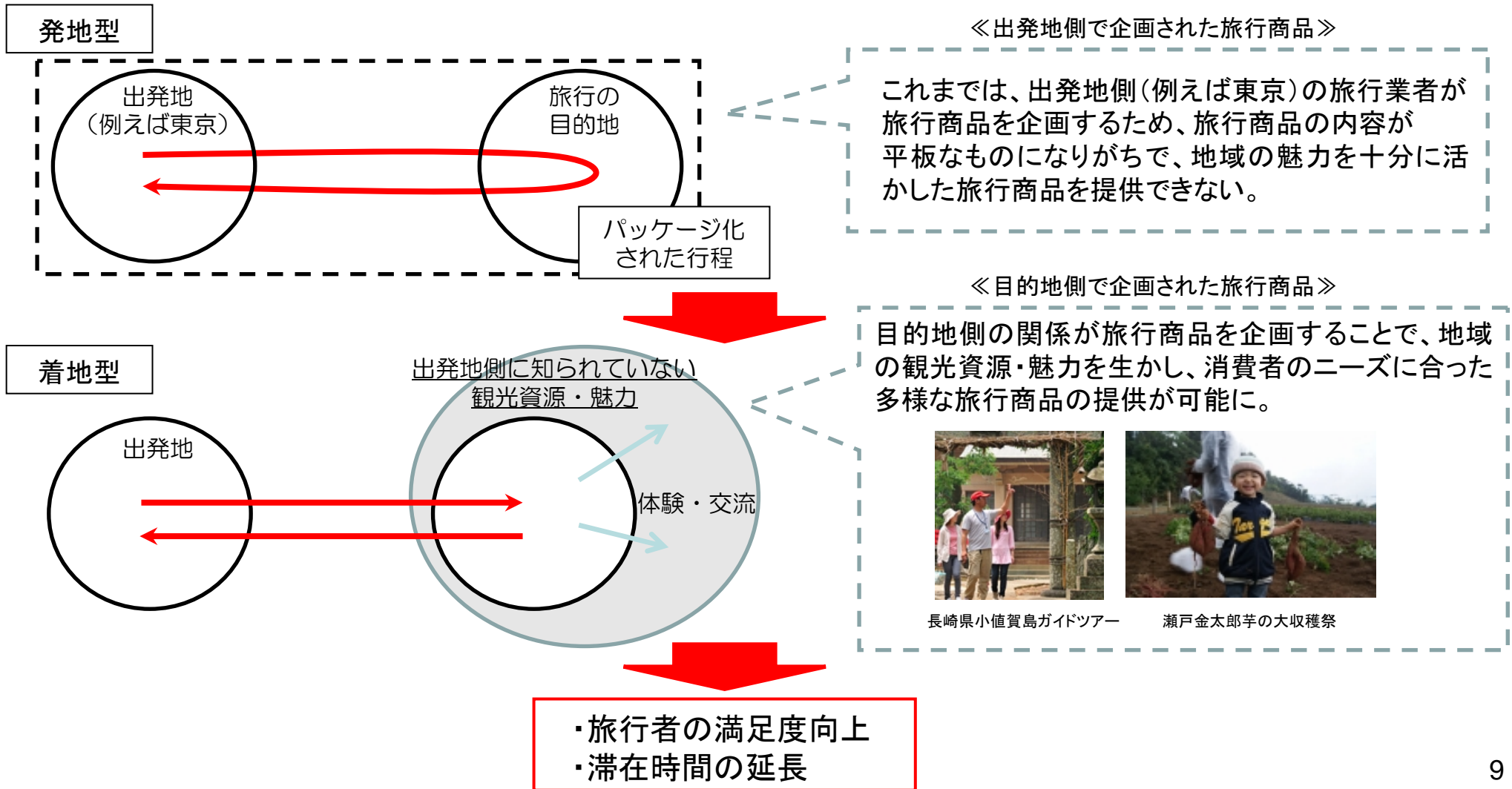
# 1. 旅行業改正の背景について

## (3) 着地型旅行の促進

# 着地型旅行商品の意義

◎ 「団体旅行から個人旅行へ」という流れの中で、個人旅行需要をいかにして取り込むかが、地域振興の成否の鍵を握っている。

※これまでは、物見遊山的な団体旅行が中心。そのため、個人の興味・関心に応じた柔軟な旅行商品の設定ができないのが欠点。



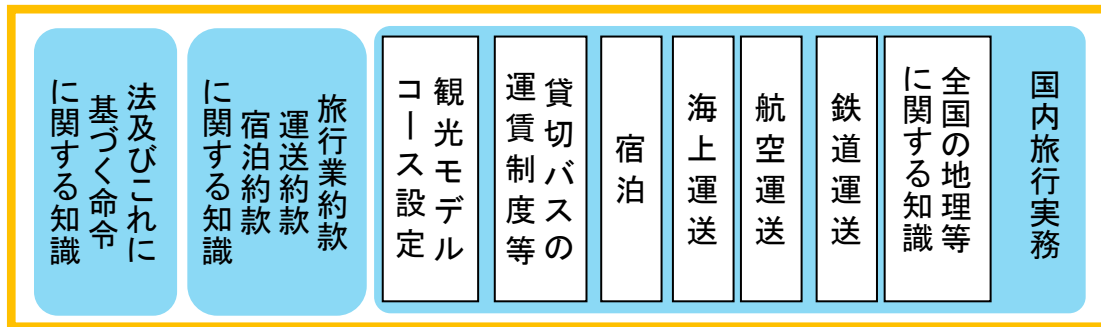
# 旅行業務取扱管理者試験の概要

- 旅行業務取扱管理者試験は、「総合」と「国内」の2種類。(法第11条の3第2項)
- 試験の実施に伴う事務は、「総合旅行業務取扱管理者試験」については、(社)日本旅行業協会が、「国内旅行業務取扱管理者試験」については、(社)全国旅行業協会が、それぞれ旅行業法に基づき代行。(法第25条の2)
- 平成28年度の合格者数は「総合」2,750名(合格率26.1%)、「国内」5,081名(合格率33.1%)。

## 試験の一部免除

	総合旅行業務取扱管理者試験	総合旅行業務取扱管理者試験の一部免除	国内旅行業務取扱管理者試験	国内旅行業務取扱管理者試験の一部免除
旅行業法及びこれに基づく命令	○	国内旅行業務取扱管理者の有資格者は試験免除	○	
旅行業約款、運送約款及び宿泊約款	○		○	
国内旅行実務	○	総合旅行業務取扱管理者研修の修了で試験免除 国内旅行業務取扱管理者の有資格者は試験免除	○	国内旅行業務取扱管理者研修の修了で試験免除
海外旅行実務	○	総合旅行業務取扱管理者研修の修了で試験免除	-	-

## 試験科目(国内旅行業務取扱管理者の場合)



## 試験問題の出題例

(平成28年度国内、全国の地理等に関する知識)

大分県北西部に位置し、岩石美・森林美・溪流美が調和する山国川の上・中流域の景勝地で、青ノ洞門や羅漢寺などの見どころで知られる峡谷・溪谷は、次のうちどれか。

- ア 菊池溪谷 イ 立久恵峡 ウ 高千穂峡 エ 耶馬溪

- 全国津々浦々に国内外の旅行者が訪れ、交流が促進される環境と国内外の旅行者が全国各地において安心して滞在できる環境を整備

## 受入環境整備 (着地型旅行を企画提供しやすい環境整備)

- 着地型旅行促進のため、地域と旅行業者が連携する取り組みを国が促進すべき。あわせて、旅行業者がいない地域等があることを踏まえ、地域限定旅行業の登録要件を緩和すべき。
- 旅行の安全確保等のため、旅行業務取扱管理者試験制度は引き続き必要であるが、新たに地域限定旅行業の業務に限定した試験を創設して地域限定旅行業への参入を促進すべき。
- 営業所ごとに設置が義務づけられている旅行業務取扱管理者について、地域限定旅行業者の営業所においては、業務量等を条件として、他の営業所との兼務を認めるべき。
- 第3種旅行業者の募集型企画旅行及び地域限定旅行業者の業務範囲について(現行、営業所の隣接市町村まで)、地域の観光実態に沿った柔軟な運用を行うべき。

## 旅行の安全・取引の公正確保 (ランドオペレーターに係る制度創設)

- ランドオペレーターが旅行業としても活動できるよう、旅行業の登録を受けることを関係機関で促進すべき。また、旅行業登録をしない事業者についても、例えば、新たなカテゴリーの登録制の導入により、的確に指導ができる体制を整備すべき。
- ランドオペレーターの定義として、輸送サービス・宿泊サービスの手配等を業務とする事業者と明確化すべき。
- 訪日旅行、国内旅行の手配を対象とすべき。他方、海外旅行については、引き続き実態を把握しつつ、規制の必要性やあり方を検討すべき。
- 取引の公正確保、緊急時の連絡体制整備等の観点から、ランドオペレーターに対し、契約時の書面交付・保存義務と何らかの資格者の設置義務を課すべき。
- 旅行者の安全確保のため、必要な禁止行為規制及び違反者に対する罰則を整備すべき。

## 旅行業の発展にむけた更なる検討

- 国内外のオンライン旅行会社の急成長等旅行業を取り巻く環境が大幅に変化していることを踏まえ、旅行者の取引の公正等の実態を把握し、国内旅行業者と海外旅行業者の平等な競争環境の実現、取引実態に応じた営業保証金の設定等について検討が必要である。
- これまでの法制が旅行を企画する人々の創意工夫を奪っていないか検証するとともに、我が国の素晴らしい観光資源を活かした魅力的な旅行商品の造成をするため、旅行業者が意欲やアイデアのある観光協会や学芸員のような専門家等との連携強化などの環境整備についても検討することが必要である。

## 2. 今回の改正の概要について

## 背景・必要性

### ◆ 旅行の安全や取引の公正の確保等

- ・旅行サービス手配業者（いわゆるランドオペレーター）に旅行手配を丸投げすることにより、安全性が低下する事案の発生。
- ・訪日外国人旅行の一部において、キックバックを前提としたお土産屋への連れ回し、高額な商品購入の勧誘等の実態があり、是正が必要。

### ◆ 地域における受入環境整備

- ・長期滞在する訪日外国人旅行者や増加するリピーターによる、地域独自の文化や産業の体験・交流などを重視した旅行商品（いわゆる地域体験・交流型旅行商品）に対するニーズの高まり。

### ◆ 規制改革実施計画（平成28年6月2日閣議決定）

「訪日外国人旅行者の増加とニーズの多様化に対応するため、通訳案内士の業務独占規制を廃止し、名称独占のみ存続することとする。その際、業務独占規制の廃止に伴い団体旅行の質が低下することのないよう、訪日旅行商品の企画・手配を行っているランドオペレーター等の業務の適正化を図る制度を導入する。」

【実施時期：平成28年度中に法案提出】

## 法律の概要

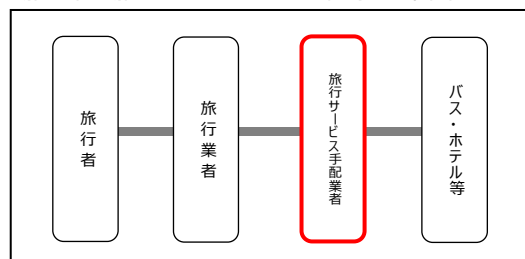
### 旅行の安全・取引の公正確保等

#### 【旅行サービス手配業に係る制度の創設】

##### ▶ 旅行サービス手配業の登録制を創設

- ① 旅行の安全、旅行者の利便等を確保するため、管理者の選任、書面の交付等を義務付け
- ② 旅行の安全、旅行者の利便等を害する旅行サービス手配業者に対する業務改善命令、業務改善命令違反の場合には登録を取消し（欠格期間：5年間） 等

#### <旅行者と旅行サービス手配業者等との関係>



※旅行サービス手配業者：旅行業者から委託を受け、運送手段や宿泊施設、ガイド等を手配する者をいう。

### 地域における旅行者の受入環境整備

#### 【地域を巡る旅行の促進】

- ▶ 地域の観光資源・魅力を生かした体験・交流型旅行商品の企画・販売の促進に向けた見直し
    - 「旅行業務取扱管理者」の営業所への配置に関する規制を緩和
      - ・ 地域に限定した知識のみで取得可能な地域限定の旅行業務取扱管理者の資格制度の創設
      - ・ 1名の旅行業務取扱管理者による複数営業所兼務の解禁
- ⇒ ホテル・旅館等による地域体験・交流型旅行商品の企画・販売の促進

### 【目標・効果】

地方部への外国人旅行者数の拡大による地方創生、旅行の安心・安全の向上による質の高い観光交流の実現  
 (KPI) 訪日外国人旅行者数 4000万人(2020年) 訪日外国人旅行消費額 8兆円(2020年) 地方部(三大都市圏以外)での外国人延べ宿泊者数 7000万人(2020年)

- 旅行サービス手配業者とは、報酬を得て、旅行業者（外国旅行業者を含む）の依頼を受けて、旅行者に対する運送等サービス又は運送等関連サービスの提供について、これらのサービスを提供する者との間で、代理契約・媒介・取次（取引の公正、旅行の安全及び旅行者の利便の確保に支障を及ぼすおそれがないものとして国土交通省令で定めるものを除く）を行う者。

## 「運送等サービス」「運送等関連サービス」について

- 「運送等サービス」：運送又は宿泊のサービス
- 「運送等関連サービス」：通訳案内士・免税店等の運送及び宿泊のサービス以外の旅行に関するサービス

## 「代理契約・媒介・取次」について

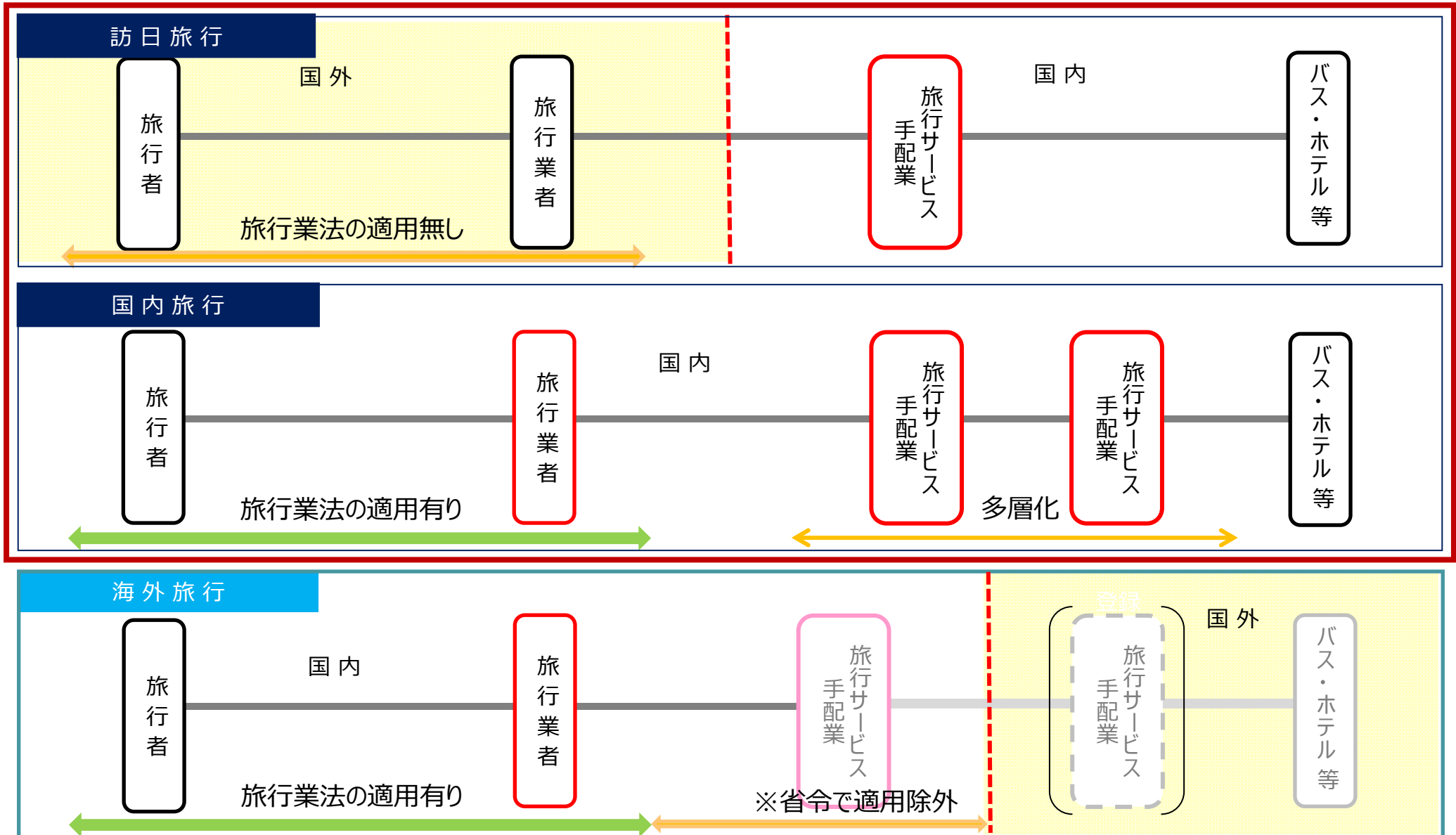
- 「代理契約」：旅行業者を代理して、サービス提供者と契約する行為
- 「媒介」：旅行業者とサービス提供者間の契約成立に向けて尽力する行為
- 「取次」：旅行業者のために自己名義でサービスを提供

## 規制対象から省令で除く行為について（想定）

- 海外旅行の手配行為
- チケットやレストラン等の手配のみを単発・独立的に行う行為  
（運送等サービスに付随して行われない運送等関連サービスの手配行為のうち、旅行の安全及び旅行者の利便の確保等に支障を及ぼすおそれがないものとして国土交通省令で定めるもの） 等

# 旅行サービス手配業の定義 (第2条第6項関係)

○ 旅行サービス手配業者の業態は、旅行形態の違いにより、以下のとおり整理される。



(※) 海外旅行の手配行為は、旅行の安全等に支障を及ぼすおそれがないものとして、規制対象から除外予定 (省令) 15



## 現状・課題

- 旅行サービス手配業者(いわゆるランドオペレーター)に旅行手配を丸投げすることにより、安全性が低下する事案の発生。
- 訪日外国人旅行の一部において、キックバックを前提とした土産物店への連れ回し、高額な商品購入の勧誘等の実態があり、是正が必要。

## 改正概要

- ① 旅行サービス手配業者を**登録制**を創設(第23条)
- ② 旅行業務取扱管理者又は**旅行サービス手配業務取扱管理者**(※)の選任を義務づけ  
(※:研修及び効果測定にて資格取得) (第28条第1項)
- ③ 管理者に対して**定期的な研修受講の義務付け**(第28条第6項)
- ④ **書面交付**を義務付け (第30条)
- ⑤ 違法な営業を行っている土産物店への連れ回し等**禁止事項を明示**(省令)(第31条、第32条)
- ⑥ 業務改善命令、登録取消等の**処分・罰則を整備**(第36条、第37条、第74条等)

## 旅行サービス手配業務取扱管理者

- **営業所ごとに、一人以上の管理者の選任**が必要
- 取引条件の明確性、旅行に関するサービスの提供の確実性その他取引の公正、旅行の安全及び旅行者の利便を確保するために必要な事項についての**管理・監督**を行う
- 定期的な研修受講(3~5年ごと)

## 書面交付義務

- 契約内容について取引の当事者が正確に理解し、**旅行の安全を制度的に担保するため、旅行者・サービス提供者双方への書面交付を義務づけ**

### <書面記載事項>

「旅行者に提供すべき旅行に関するサービスの内容」等  
国土交通省令で定める事項を記載

(例) 旅行に関するサービスの内容

旅行サービス手配業務取扱管理者の氏名 等

添付書類(イメージ)	法人	個人	備考
1. 登録申請書(所定様式)	○	○	
2. 定款又は寄付行為	○		
3. 登記事項証明書	○		
住民票		○	
4. 役員の欠格事項に該当しない旨の宣誓書	○	○	個人の場合は申請者本人分
5. 旅行サービス手配業務に係る事業の計画	○	○	
6. 旅行サービス手配業務に係る組織の概要	○	○	
7. 旅行サービス手配業務取扱管理者			
選任一覧表	○	○	
研修修了証の写し	○	○	旅行業務取扱管理者が着任する場合には、合格証又は認定証の写し
履歴書	○	○	
欠格事項に該当しない旨の宣誓書	○	○	
8. 事故処理体制についての書類	○	○	

(参考) 旅行業・旅行業者代理業・旅行サービス手配業の登録の欠格条項

(登録の拒否)

第六条 観光庁長官は、登録の申請者が次の各号のいずれかに該当する場合には、その登録を拒否しなければならない。

一 第十九条の規定により旅行業若しくは旅行業者代理業の登録を取り消され、又は第三十七条の規定により旅行サービス手配業の登録を取り消され、その取消の日から五年を経過していない者(当該登録を取り消された者が法人である場合においては、当該取消に係る聴聞の期日及び場所の公示の日前六十日以内に当該法人の役員であつた者で、当該取消の日から五年を経過していないものを含む。)

二 禁錮以上の刑に処せられ、又はこの法律の規定に違反して罰金の刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなった日から五年を経過していない者

三 暴力団員等(暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成三年法律第七十七号)第二条第六号に規定する暴力団員又は同号に規定する暴力団員でなくなつた日から五年を経過しない者をいう。第八号において同じ。)

四 申請前五年以内に旅行業務又は旅行サービス手配業務に関し不正な行為をした者

五 営業に関し成年者と同一の行為能力を有しない未成年者でその法定代理人が前各号又は第七号のいずれかに該当するもの

六 成年被後見人若しくは被保佐人又は破産手続開始の決定を受けて復権を得ない者

七 法人であつて、その役員のうち第一号から第四号まで又は前号のいずれかに該当する者があるもの

八 暴力団員等がその事業活動を支配する者

九 営業所ごとに第十一条の二の規定による旅行業務取扱管理者を確実に選任すると認められない者

十 旅行業を営もうとする者であつて、当該事業を遂行するために必要と認められる第四条第一項第三号の業務の範囲の別ごとに国土交通省令で定める基準に適合する財産的基礎を有しないもの

十一 旅行業者代理業を営もうとする者であつて、その代理する旅行業を営む者が二以上であるもの

2 (略)

(登録の拒否)

第二十六条 観光庁長官は、登録の申請者が次の各号のいずれかに該当する場合には、その登録を拒否しなければならない。

一 第六条第一項第一号から第八号までのいずれかに該当する場合

二 営業所ごとに第二十八条の規定による旅行サービス手配業務取扱管理者を確実に選任すると認められない者

2 (略)

## 趣旨

### ○現状と課題

- 地域体験・交流型旅行商品に対するニーズの高まり
- ホテル・旅館等が自ら旅行商品を企画・販売したいとの要望
- 地域限定旅行者が選任する旅行業務取扱管理者について要件緩和の要望

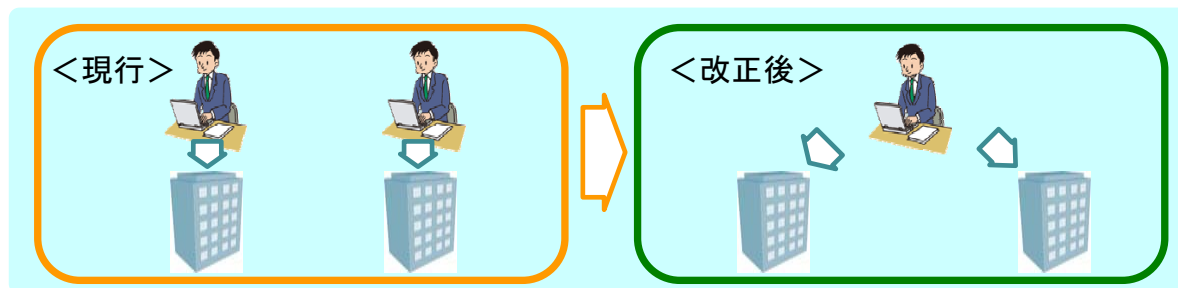


### ○改正内容

- 地域に限定した知識のみで取得可能な地域限定の旅行業務取扱管理者の資格制度の創設
- 1名の旅行業務取扱管理者による複数営業所兼務の解禁

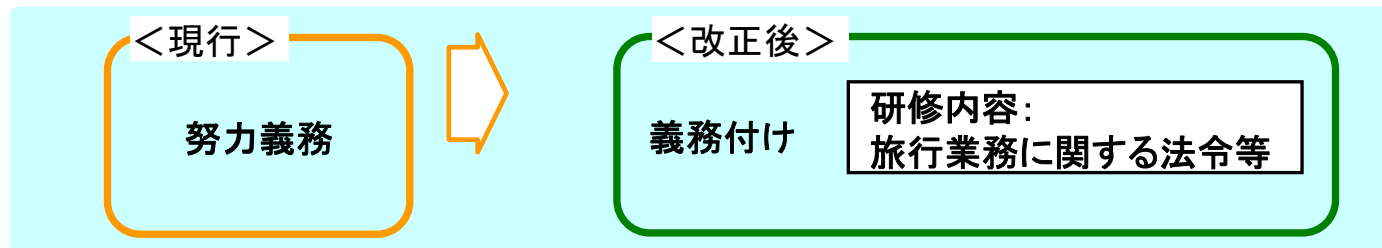
## 1. 1名の旅行業務取扱管理者による複数営業所兼務の解禁(第11条の2第5項)

※地域限定旅行者に限る



- 複数営業所が近接しているとき  
(距離40km、車で1時間程度)
- 旅行業務の適切な運営が確保される場合(※)  
※1名の管理者が担当する営業所の業務量の年間取引額の合計が一定以下(1億円程度を想定)になる場合

## 2. 旅行者に対する所属する旅行業務取扱管理者に研修の受講を義務付け(第11条の2第7項)



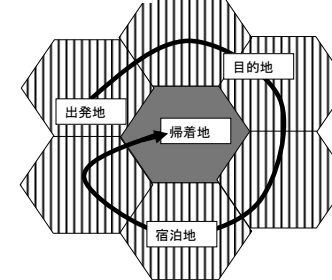
## 3. 地域限定旅行業務取扱管理者の新設(第11条の2第6項、第11条の3)

地域限定旅行業務取扱管理者試験を創設し、地域限定旅行者が当該試験の合格者を管理者として選任できることとする。

取扱い可能な旅行範囲	総合旅行業務取扱管理者	国内旅行業務取扱管理者	地域限定旅行業務取扱管理者(新設)
日本全国+海外	○	×	×
日本全国	○	○	×
地域限定	○	○	○(※)

(※)航空運送や日本全国の地理等を試験科目から省略

<現行>



...自らの営業所の存する市町村  
 ...自らの営業所の存する市町村に隣接する市町村

⇒地域の旅行実態に合わせ、隣接する市町村の近隣に空港、拠点駅がある場合等には営業区域となるよう区域認定を改善。(告示)

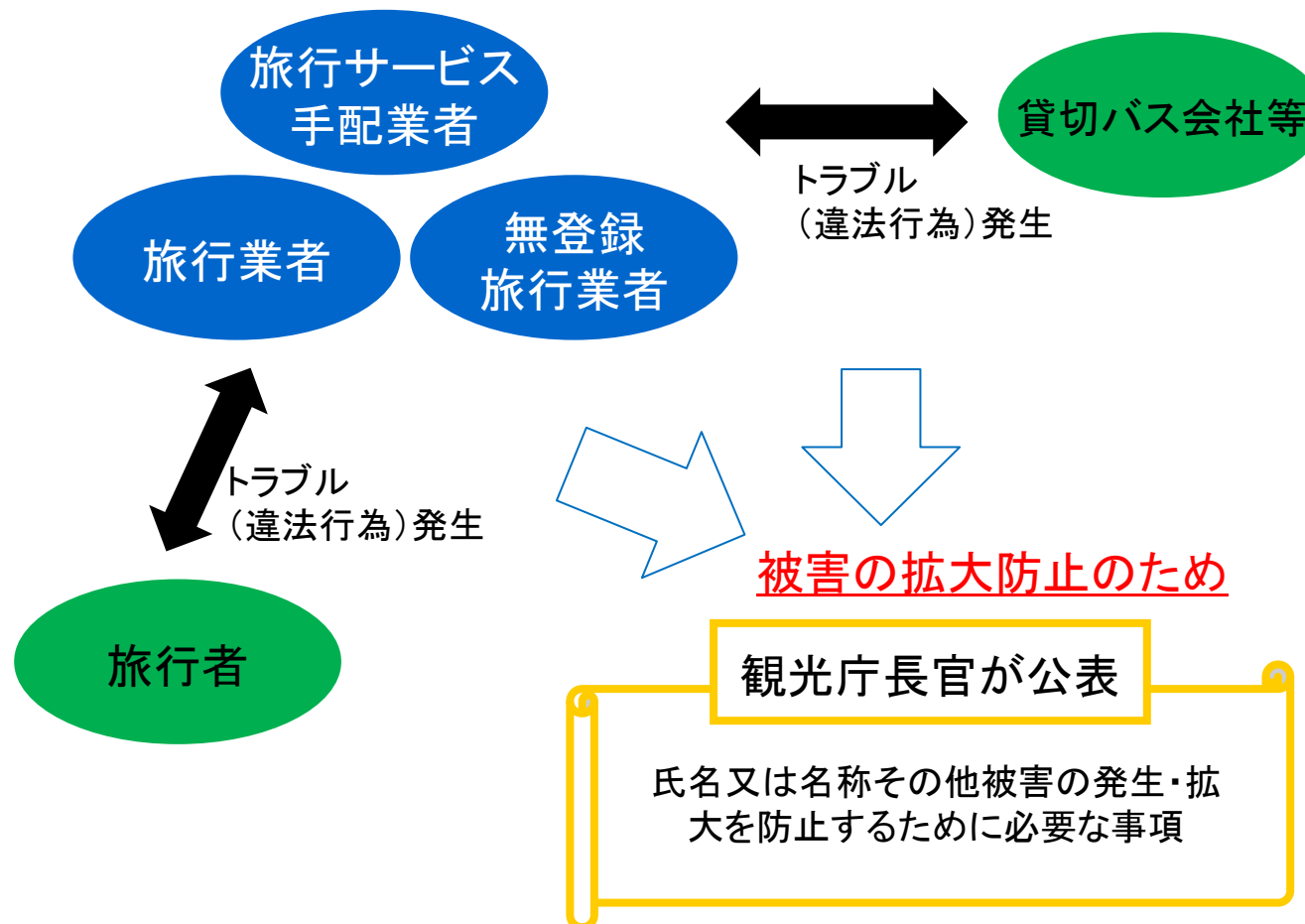
(参考)旅行業の業務範囲

		登録行政庁 (申請先)	業務範囲			
			企画旅行			手配旅行
			募集型		受注型	
			海外	国内		
旅行者	第1種	観光庁長官	○	○	○	○
	第2種	主たる営業所の所在地を管轄する都道府県知事	×	○	○	○
	第3種	〃	×	△ (隣接市町村等※)	○	○
	地域限定	〃	×	△ (〃)	△ (〃)	△ (〃)
旅行者代理業		〃	旅行者から委託された業務			

※地域限定旅行業務取扱管理者が取り扱うことができる旅行商品と同じ地域

## 趣旨

○現行、行政処分を行った事案については、会社名、事案の概要、処分の内容等を公表しているところ、本規定の創設により、公表の法的根拠を明確化



## 1. 旅行業者に対し、旅行者への取引条件の説明時に新項目を追加 (第12条の4第2項)

### ◆改正内容

- 全国又は地域通訳案内士の同行の有無を記載した書面の交付を義務付け

### 【旅行業者から旅行者への説明事項】

- ①旅行に関するサービスの内容
- ②旅行者が支払うべき対価に関する事項
- ③旅行業務取扱管理者の氏名
- ④全国通訳案内士又は地域通訳案内士の同行の有無【新規に追加】
- ⑤その他省令で定める事項

## 2. 旅行業者に対し、契約の締結時に取引の相手方への書面の交付を義務づけ (第12条の5第3項、第4項)

### ◆課題

- 旅行業者から取引が口頭のみで行われる場合があり、トラブルが生じたときに適切な対応がとれない

### ◆改正内容

- 旅行者に提供すべきサービスについて記載した書面の交付を義務づけ (同様の規定を旅行サービス手配業者についても設ける)
- 内容は省令で定める  
(例) 旅行業務取扱管理者の氏名、全国通訳案内士又は地域通訳案内士の同行の有無

### 3. 旅行業法における禁止行為について



旅行者、旅行者代理業者、旅行サービス手配業者は、以下の行為を行ってはなりません

## ①取引に関する重要な事項について、故意に事実を告げず、又は不実を告げる行為

例) 旅行日程に重要な変更が生じていたにもかかわらず、その事実を隠して旅行者に通知しないことや、事実でないことを伝えること

## ②債務の履行を不当に遅延する行為

例) 旅行代金の払い戻しや、運送・宿泊機関等に対する支払いを正当な理由もなく遅らせること

## ③他の法令に違反する行為を行うこと又はサービスの提供を受けることについて、あっせん等を行う行為

例) 旅行地で禁止されている「ブランド品のコピー商品」の購入の仲介をすることや、その情報提供等取引の手助けになるような行為をすること  
道路運送法による事業許可を受けていない「白ナンバーのバス」利用や、道路運送法に基づく下限割れ運賃による運送の提供に関与すること

## ④旅行業又は旅行サービス手配業の信用を失墜させる行為

例) 土産店と通謀し、土産店から特別な割戻を得ることを約し旅行者に物品の購入を強要すること