

「旅行者が講ずべき景品類の提供及び表示の管理上の措置」について（概要）【平成 28 年 4 月 1 日一部改正】

消費者庁指針（抜粋・要約）		JATA 指針（抜粋・要約）	
事業者が講ずべき景品類の提供及び表示の管理上の措置についての指針	措置の具体例	「旅行者等が講ずべき景品類の提供及び表示の管理上の措置」について（指針）	措置の具体例
1 景品表示法の考え方の周知・啓発	不当表示等の防止のため、関係従業員等に景品表示法を周知・啓発すること。	旅行者等は、景品表示法の考え方について関係従業員等にその職務に応じた周知・啓発を行うこと。	・「旅行広告・取引条件説明書面ガイドライン」「景品規約・表示規約解説書」「旅行のウェブ取引に関するガイドライン」を担当部署に配備したり関係従業員に配布する。 ・旅行業公正取引協議会が定期的に開催する公正競争規約の説明会に関係従業員を参加させる。 ・社内で定期的に研修や勉強会を開催する。 ・社内イントラネット等に法令遵守に係る自社方針や法令違反の事例等を掲載する。
2 法令遵守の方針等の明確化	不当表示等の防止のため、法令遵守の方針や手順等を明確化すること。	旅行者等は、不当表示等の防止のため、法律遵守の方針や手順等を明確化すること。	・法令遵守の方針等を社内規程、行動規範等として定める。 ・パンフレットやウェブページの表示等を行う際の必要表示事項の確認や手順を定めたマニュアルを作成する。 ・社内規程において、不当表示等が発生した場合の連絡体制、パンフレットの回収方法やウェブページの改修手順、登録行政庁への報告の手段等を規定する。
3 表示等に関する情報の確認	(1) 違法とならない景品類の提供の方法等を確認すること。 (2) 商品又は役務の長所や要点を積極的に表示する場合は、その根拠となる情報を確認すること。	(1) 旅行者等は、違法とならない景品類の提供の方法等を確認すること。 (2) 旅行者等は、旅行のサービス内容等について積極的に表示を行う場合には、当該表示の根拠となる情報を確認すること。	(1) 景品類の提供方法等の確認について ・「景品規約・表示規約解説書」を参照し、景品類の価額の最高額・総額・種類・提供の方法等を確認する。 (2) 表示の根拠となる情報の確認について ・客室からの景観については、ホテルへの確認の励行とともに可能であれば現地調査を行う。 ・温泉表示について、適宜、その根拠を調査する。 ・食事サービスについて料理内容やメニューを表示する場合には、旅行サービス提供機関や手配代行者と交わす契約書において、表明保証条項を入れるように努める。

「旅行者が購すべき景品類の提供及び表示の管理上の措置」について（概要）【平成 28 年 4 月 1 日一部改正】

消費者庁指針（抜粋・要約）		JATA 指針（抜粋・要約）	
事業者が購すべき景品類の提供及び表示の管理上の措置についての指針	措置の具体例	「旅行者等が購すべき景品類の提供及び表示の管理上の措置」について（指針）	措置の具体例
4 表示等に関する情報の共有	前記 3 のとおり確認した情報を各組織部門間で共有し確認できるようにすること。	旅行者等は、前記 3 のとおり各営業所（各組織部門）において旅行業務取扱管理者等が確認した、景品類の提供・表示の情報を共有する仕組みを構築すること。また、一般消費者からの意見や苦情等の情報も共有できるようにしておくことが望ましい。	<ul style="list-style-type: none"> 社内イントラや社内報等を利用して、関係従業員等が景品類の提供・表示の根拠となる情報を閲覧できるようにしておく。 企画部門等と営業・広報等の各部門の間で、景品類の提供・表示の根拠となる情報や提供する景品類等を照合する。 表示物の最終チェックを品質管理部門が運用する申請・承認システムで行い、関係従業員等にデータベースを公開する。
5 表示等を管理するための担当者等を定めること	表示等に関する事項を管理するため、担当者又は担当部門をあらかじめ定めること。	旅行者等は、景品類の提供・表示に関する事項を適正に管理するための担当者又は担当部門（景品類・表示管理責任者）を定めること。景品類・表示管理責任者は各営業所（各組織部門）の旅行業務取扱管理者等を統括して適正な管理を行うこと。	<ul style="list-style-type: none"> 法務、コンプライアンス、広報部門等に景品類・表示管理責任者を置き、当該部門において企画部門等における景品類の提供・表示の内容の確認を行う。 本社等の統轄部門に景品類・表示管理責任者を置く場合は、営業所の旅行業務取扱管理者を管理・監督して景品類の提供・表示の内容を確認する。 営業所毎に景品類の提供・表示を策定している場合は、営業所長や旅行業務取扱管理者が景品類・表示管理責任者を兼任して管理する。
6 表示等の根拠となる情報を事後的に確認するために必要な措置を採ること	前記 3 のとおり確認した情報を合理的な期間、事後的に確認するために資料の保管等必要な措置を採ること。	旅行者等は、前記 3 のとおり確認した景品類の提供・表示に関する情報を事後的に確認するために資料の保管等の必要な措置を採ること。景品類・表示管理責任者は、景品類の提供・表示に関する情報を記録し保存しておく体制を構築すること。	<ul style="list-style-type: none"> 旅行の企画の際に、旅行サービス提供機関に対する調査の回答書面（メニュー、温泉に関する調査等）を保管する。 募集型企画旅行のパンフレットやその他の電子データ等を最低でも 2 年間保管する。 現地の下見調査報告書を保管する。

「旅行者が購すべき景品類の提供及び表示の管理上の措置」について（概要）【平成 28 年 4 月 1 日一部改正】

消費者庁指針（抜粋・要約）		JATA 指針（抜粋・要約）	
事業者が購すべき景品類の提供及び表示の管理上の措置についての指針	措置の具体例	「旅行者等が購すべき景品類の提供及び表示の管理上の措置」について（指針）	措置の具体例
<p>7 不当な表示等が明らかになった場合における迅速かつ適切な対応</p>	<p>景品表示法違反又はそのおそれがある事案が発生した場合に対処するための措置を講じること。</p>	<p>旅行者等は、景品表示法違反又はそのおそれがある事案が発生した場合、その事案に対処するために、次の措置を講じること。</p> <p>(1) 事実関係を迅速かつ正確に確認すること。</p> <p>(2) 上記事実確認に即して、不当表示等による一般消費者の誤認排除を迅速かつ適正に行うこと。</p> <p>(3) 発生防止に向けた措置を講じること。</p>	<p>(1) 事実関係を迅速かつ正確に確認する例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・景品類・表示管理責任者は表示物・景品類及び景品類の提供・表示の根拠となった情報を確認し、関係従業員等から事実関係を聴取するなどして事実関係を確認する。 ・法務部門、コンプライアンス部門に速やかに連絡する体制を整備する。 <p>(2) 不当表示等による誤認排除を迅速かつ適正に行う例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウェブページ等で不当表示発生的事实、経緯、及び再発防止のための措置を周知する。 ・旅行パンフレット・ちらし等の回収や訂正版の作成、ウェブページの表示の改修等の措置を講ずる。 ・旅行業公正取引協議会に連絡する。 ・登録行政庁へ速やかに報告する。 <p>(3) 再発防止に向けた措置の例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係従業員に対して必要な教育・研修等を改めて行う。 ・当該事案を関係従業員等で共有し、表示等の改善のための措置を講ずる。