

一般社団法人日本旅行業協会会長 殿
一般社団法人全国旅行業協会会長 殿

観光庁参事官（旅行振興）
（公 印 省 略）

旅行業務及び旅行サービス手配業務におけるテレワークの実施について

今般、新型コロナウイルス感染症対策として、テレワーク等の取組の推進が事業者に求められており、厚生労働省が示した「新しい生活様式」の実践例でも、テレワークやローテーション勤務等が取り上げられているところです。

また、昨年 6 月に開催された規制改革推進会議においても、「特定の資格保有者が営業所等に所在していることを義務付ける規制・制度について、ネットでの事業展開やテレワークによる対応が一般的になる中で、資格保有者による行為をリモートアクセス等のデジタル技術で代替することにより、資格保有者の営業所等への必置義務を緩和するよう見直すべきである。」とされております。

これに伴い、旅行業務及び旅行サービス手配業務においてテレワークを行う際には、下記のとおり取り扱うこととしますので、ご了解願います。

記

1. 「テレワーク」について

この通達において「テレワーク」とは、ICT（Information and Communication Technology）を活用して、旅行業、旅行業者代理業又は旅行サービス手配業に従事する者が営業所と異なる場所で、当該営業所における業務を行うこと（例：在宅勤務、モバイルワーク、サテライトオフィスでの勤務）をいう。

2. 旅行業務取扱管理者がテレワークを実施する際の取扱いについて

旅行業務取扱管理者が、旅行業法（昭和 27 年法律第 239 号。以下「法」という。）第 11 条の 2 の規定に基づき自らが選任された旅行業者又は旅行業者代理業者（以下「旅行業者等」という。）の営業所について、旅行業法施行規則（昭和 46 年運輸省令第 61 号。以下「施行規則」という。）第 10 条で定める事項についての管理及び監督に関する事務をテレワークにより行う場合には、以下の措置を講じること。

なお、これらの措置を常時講じていることを理由として、旅行業務取扱管理者の営業所への不在を常態化してはならず、営業所への不在により旅行業務取扱管理者の職務義務違反が認められた場合は、法第 19 条第 1 項の規定による不利益処分の対象となることに留意すること。

- (1) 少なくとも営業所の営業時間内において、旅行業務取扱管理者と旅行業務取扱管理者以外の当該営業所において旅行業又は旅行業者代理業（以下「旅行業等」という。）に従事する者（以下「従業者」という。）が常時連絡をとることができる体制を構築すること。
- (2) 営業所に不在の場合であっても、旅行業務取扱管理者が営業所における旅行業務に関する管理及び監督を適切に実施することができるよう、営業所における旅行業務の実施状況を確認するために必要な環境を整えとともに、必要があれば直ちに営業所に出勤できるようにすること。
- (3) 旅行者からの依頼があれば、速やかに旅行業務取扱管理者から説明を行うこと。

3. 従業者がテレワークを実施する際の取扱いについて

従業者がテレワークにより業務を行う場合には、以下に留意して実施すること。

- (1) 従業者は、旅行業者等によって交付される外務員の証明書（以下「外務員証」という。）を携帯していなければ、自宅等営業所外で旅行者との旅行業務に関する取引を行うことはできない。なお、外務員証が交付されていても、自宅等での旅行者との取引が常態化している場合については、営業所としての登録の要否について、実質的に旅行業者等の営業所としての体裁を整えているか個別に判断するものとする。
- (2) 旅行者との取引はもとより、専ら企画旅行に関する計画の作成、企画旅行の広告の作成又は法第 12 条の 10 による企画旅行の円滑な実施のための措置等の業務（以下、それぞれを「各業務」という。）を行う場所については、旅行業者等の営業所としての登録を受けなければならないが、自宅等営業所以外の場所であっても、営業所登録をせずに、各業務の一部に限り取り扱うことは差し支えない。

4. 旅行サービス手配業における取扱いについて

上記 2. (1) 及び (2) については、法第 28 条に規定する旅行サービス手配業務取扱管理者の選任及び施行規則第 46 条に規定する旅行サービス手配業務取扱管理者の職務についても同様とする。また、3. (2) についても、旅行業等と同様に、実質的に旅行サービス手配業務を取扱う場所は旅行サービス手配業者の営業所としての登録を受けなければならないが、自宅等営業所以外の場所であっても、営業所登録をせずに、取引に関する書面の交付、契約内容の記録又は保管等について、それぞれの業務の一部に限り取り扱うことは差し支えない。