



第55回 パンフレットと

旅行条件書

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

多くの募集型企画旅行(以下「ツアー」)では、いわゆるパンフレットとは別に「旅行条件書」を用意してお客様にお渡ししています。今回は、パンフレットと旅行条件書についておさらいします。

旅行条件の2つの要素

そもそも旅行条件とは何でしょうか。旅行条件とは、大きく分けて①旅行の目的地・日程、旅行サービスの内容と旅行代金などの具体的な旅行の計画(旅行計画)そのものと、②どの旅行計画にも共通する契約事項とに分けられます。①は、例えば○月○日発のハワイツアー5日間ではA航空でBホテルに宿泊(朝食3回付き)、日程はフリータイムで旅行代金15万円という具体的な旅行計画であり、②は、旅行計画の実施を内容とする契約であることから、契約内容の変更や解除、旅行業約款に基づく旅程保証や特別補償の内容の他、個人情報利用目的などいずれの旅行計画にも共通して記載すべき事項です。

取引条件説明書面は契約書面へ変身する

ご存知のとおり、旅行業法ではツアーの広告の表示事項を定めるとともに(第12条の7)、旅行契約の締結前には取引条件書面を交付して取引条件の説明をす

ること(第12条の4)、契約を締結したときは遅滞なく契約書面を交付することを求めています(第12条の5)。

「取引条件」とは旅行条件に他なりませんので、実務では、まずはパンフレットを手にとってもらえるように広告を兼ねたパンフレットを作成します。この段階ではパンフレットは広告書面として機能します(表示事項は契約規則第13条に規定)。次にパンフレットを手にとったお客様は、店頭でスタッフから旅行条件の説明を受けますので、この段階でパンフレットは取引条件説明書面として機能します。その後、お客様が旅行を申し込めば、パンフレットが今度は契約書面の一部に変身します。パンフレットの記載内容とおりの契約がなされた場合、取引条件説明書面は契約書面の一部が交付されたものとして取扱われます。なお「一部」となるのは、契約書面として変身するには2つの記載事項が足りていないためです。1つは契約締結の年月日です。パンフレットにはお客様との契約締結年月日は記載されませんので、申込金を受理した日(契約成立日)の領収書を契約書面の一部として取扱います。もう一つは添乗員などが同行しない場合の旅行先における企画旅行業者との連絡方法です。これは確定書面(最終日程表)に記載し、この書面も契約書面の一部として取扱います。このようにパンフレットは広告書面から契約書面までを通して活用できるように作成されています。

ウェブ取引においても同様です。JATA・ANT Aの「旅行のウェブ取引に関するガイドライン(改訂版)」においても、①の旅行計画を「重要事項」と、②のどの旅行計画にも共通する事項を「共通事項」と

して説明しています。

旅行条件書は共通事項

かつて、多くのツアーは店頭でパンフレットを並べて販売されるのが主流でした。店頭には小冊子のような分厚いパンフレットも沢山ありました。そのパンフレットの後ろのページに「ご旅行条件」の見出しをつけて②についてぎっしりと記載されていたものです。

ところが、次第にパンフレット自体は薄くなる一方で、②の記載事項は年を追う毎に増加してきたことから、②のみを「旅行条件書」として別冊にする例が増えてきました。これが旅行条件書です。パンフレットには①の旅行計画と、「詳しい旅行条件を説明した書面をお渡しいたしますので、事前にご確認の上、お申込みください。」と必ず記載し(契約規則第13条第8号)、取引条件の説明に際して「旅行条件書」を交付することが定着しました。とはいえ、実務では②のうちトラブルが多い申込金の額や取消料などは「旅行条件(要約)」として記載してあるのが通例です。

旅行条件とは重要事項と共通事項

さて、①と②を分けることが定着すると、今度は、旅行条件とは②のみ、と誤解されるケースが出てきました。ウェブ取引においても、お客様が書面データを保存したことを旅行業者が確認することになっていますが(約款第11条第1項)、②の保存のみを確認すれば良いとの誤解もあります。

旅行条件とは、パンフレット、旅行条件書はじめ複数の書面で構成されていることを忘れないでください。(堀江)