



第74回 募集型ペックス約款の意義

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

近年、I-T運賃利用だけでは、必要な座席が確保できないなどの理由から、ツアー(募集型企画旅行)の企画においても、PEX運賃(正規割引運賃)を利用せざるを得ないとの話をよく伺います。PEX運賃はその取消料規定が厳しく「標準旅行業約款」の取消料規定ではその取消料をカバー出来ないことから、現在では「募集型ペックス約款」による対応が普及していますが、あらためてその意義などについて確認しましょう。

標準約款と個別認可約款

旅行業法では「旅行者とは、旅行者と締結する旅行業務の取扱いに関する契約に関し、旅行業約款を定め、観光庁長官の認可を受けなければならない。」と規定しています(法第12条の2)。また、観光庁長官及び消費者庁長官が標準旅行業約款を定めて公示した場合において、旅行業者が、標準旅行業約款と同一の旅行業約款を定めるときは、この認可を受けたものとみなすと規定しています(同法第12条の3)。実務ではこの「みなし規定」を活用して、多くの旅行業者が標準旅行業約款を「当社約款」としてきました。これにより旅行業者と行政庁の負担軽減が図られ、また旅行業約款の内容の適正性も図れるというメリットがありました。この標準旅行業約款は

1982年改正で導入されたもので、この取消料規定も恐らく国際航空券の当時の団体割引運賃を元に設定され、それ以後も1996年の「ピーク時」の追加以外は当時から変わっておりません。

ところが現在では航空運賃の仕組みも様変わりしており、PEX運賃も運賃は安価な代わりに例えば予約後72時間以内に発券しなければならず、キャンセルした場合に数万円の取消料がかかるなどの条件が付くことから、この標準旅行業約款の取消料規定では航空券の取消料は企画旅行業者が負担せざるを得ないリスク(不利益)が生ずるなど不都合な事態も生じています。またツアーのインターネット取引の普及により、とりあえず予約をしておく(とりあえず予約)、気に入ったコースを複数予約しておく(多重予約)などのお客が増加し、ツアーの取消料がかかる期間の直前になると不要となった予約をキャンセルするという行動が、そのリスクを大きくしているという弊害もあります(このような行動は本当に旅行に行きたいお客様の予約を阻害しているという弊害も見逃せません)。

そこで、2010年から標準旅行業約款の見直しの議論が行われましたが実現せず、JATA・ANTAと観光庁が事前に協議をして個別の認可約款用の書式例を作成しておき、希望する旅行業者は、この書式例を取り入れて観光庁長官の個別認可を受ける方法で対応することとしました。この書式例は現在6つあり、それぞれに通称がつけられており「募集型ペックス約款」もそのうちのひとつです。

募集型ペックス約款の意義

この「募集型ペックス約款」は、具体的には標準旅行業

約款の取消料規定をカスタマイズしたもので、航空会社が企画旅行業者に課す航空取消料の実額(航空会社に直接、予約発券した旅行者が、その取り消しをした際に、課される航空券取消料実額)を旅行契約の取消料として旅行者に請求できるというものです。せめて航空券取消料の実損だけでも旅行契約を解除したお客様に負担をいただこうというのですが、早期に取消料がかかるとなれば「とりあえず予約」や「多重予約」が牽制されて本当に旅行を楽しみたいお客様のニーズにも応えることができ、取引を健全化するという意味合いもあります。このため、旅行契約を締結する前にPEX運賃を利用すること、航空会社のキャンセルポリシーを確認する方法などを旅行パンフレット(取引条件説明書面)に記載して、取消料について注意を促す必要があります。

個別認可約款の理解と活用を

JATAのホームページ(会員専用ページ: <https://www.jatator.jp/member/compliance/>)には「この募集型ペックス約款はじめ各種の書式例を載せています。多くの会員は、既にこれらの書式例を利用して個別認可を受けておられますが、なぜ自社の旅行業約款は標準旅行業約款と異なるのだろうか」と疑問に思われる若手社員の方もおられるようです。個別認可約款が6つもあるなどややこしいことになっていますが、多くの会員の皆様はこれらの個別認可約款を活用している事実そのものが、将来の標準旅行業約款の見直しへの大きな力ともなるのです。

(斉藤)