

苦情事例に学ぶ⑮

今回のテーマ

申込金と預り金

師走に入り、寒さ

が一段と厳しくなっ

てまいりました。何

かと慌しい年の瀬で

すが、新年を気持ち

よく迎えるために苦

情案件もケースク

ロイズと一区切りしたいところでしょうか。

今回は、募集型企画旅行でホテル指定コースの空き

状況を問合せした方から、『ホテル指定ツアーを申し

込んだ際、当該ホテルが取れるか未定で改めて回答と

なるが、預り金4万円を先に振り込むよう依頼され

た。振込数日後プラス差額がかかる別商品なら取れる

といわれ、結局指定ホテルは取れないという始末。こ

の場合ホテル指定コースで申し込んだはずでも差額は

支払わなければならないか？預り金は手配が全て完了

してから払えばよいのではないか？』という申し出に

ついて検証していききたいと思えます。

申し出内容はこうです

海外パッケージツアーでホテル指定コースを申込時

に、このツアーのホテルが取れるかどうか不明で予約

を預けてから改めて回答をもらうことになった。

前回の申込時と同様で、その時は翌日にホテルが希望

どおり取れたので、今回もそのまま依頼したが、預り



金4万円が無いと手配に着手できないといわれた点は前回と違うと思いつつも早々に振り込んだ。

ところが予約してから2週間以上経っても未だに当該ホテルが取れないという。その間には振込して3日

くらい経って問合せすると、当該ホテルは取れていな

いが8,000円プラスして別商品だったら取れます

という回答だった。改めて予約したツアーと同料金位

のホテルのコースを要望すると、希望とはかけ離れた

古いホテルのコースなら確保できるという。

この対応に我慢できなかったが、今回は年末にどう

しても行きたく、他に手頃な価格で空いているコース

もないため、仕方なく8,000円の差額を払って行

くことにしたが、ホテル指定のコースを申し込んだに

も関わらず、こんな手配の仕方であっても差額を提示

されたら支払わなければならないか？ 預り金という

一部金はホテルが取れてから払えばよいのではない

か？ とても理解できず納得できない！

解決に向けての指針

募集型企画旅行契約の場合、契約が可能か、不可能

かが基本で、運送機関は問題ないがホテルの部分が確

保できないので保留ということ、本来有り得ませ

ん。しかし実務上では運送機関と宿泊機関等を組み合

わせてパッケージツアーに仕立てているので、本件の

ように空き状況を説明し、取消待ち扱いで承諾通知

を保留にして契約に繋げる手法がでています。

本件は、取消料が発生する時期の状況下で、フライ

ト部分に空きはあり、指定ホテルは追加仕入れができ

ないものの、他の手法で当該ホテルを仕入れて確保し

た上で取消した場合には、取消料をホテルから請求さ

れる。そのためツアーの取消料相当額を入金してもらい、当該ホテルが追加仕入れ確保できた時点でその金額を申込金として契約を成立させようとしたものだが、ホテルが思うように取れず他のコースで参加いただくことになった。このあたりの説明が上手くなされていないため苦情となっているケースです。

最も注意すべきは、このような場面で申込金という名目で收受されると、契約の成立要件である当社の承諾まで旅行会社側でなされていると見做されますので、本件のように預り金という名目で受けることが肝要です。したがって、本件は申込時の説明に問題があるかもしれませんが、結果契約成立前のやり取りなので、差額を提示されたお客様が、それを支払って別のコースで参加されるかどうかは、お客様の意志次第ということになります。次に預り金の支払い時期については、標準旅行業約款に規定はなく、本件では右述のとおり申込金で預かっておらず、契約成立以前の收受と考えられ、説明方法に問題があったとしても契約自体に問題があるとまではいえないと思えます。

●補足

本件のような場面でありがちな問題としては、指定ホテルが確保できず、差額発生する他の商品を照会することが、おとり広告ではないかと主張されることがあります。お客様からの要望があつてから他の商品を照会したり、他の商品で参加されるかどうかはおお客様の意思次第ということを印象づけないとそう主張されてしまうので注意が必要であり、本来は指定ホテルが募集時と同じ旅行代金で確保できないことが明らかになった場合は、該当する出発設定日を外して受付すべきといえます。

