



## 第32回 契約の自由と

# 契約締結の強制

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

あるお客様の申し込みに対して「業務上の都合」を理由として拒否したところ、「どの法律に私の旅行申し込みを拒否できる、と書いてあるのか示せ。」と言われて困っている、という相談がありました。今回は、この事例をもとに、契約の自由と契約の強制について考えます。

## 「契約の自由」が大原則

民法は「契約の自由」を原則としているといわれています。契約の自由には、「契約締結の自由」、「相手方選択の自由」、「契約内容に関する自由」、「契約方式の自由」があると説明されています。しかしながら、公共サービスなど生活する上で重要な事業については、その事業を規制する法律等で「契約締結の自由」を制限し、誰もがそのサービスを受けられるようにしています。旅行関連分野では、鉄道（鉄道営業法第6条）、旅館（旅館業法第5条）、路線バス・タクシー（道路運送法第13条）などです。一昔前、タクシーの乗車拒否が社会問題になりましたが、これは、道路運送法に定める理由がなければ運送契約を締結しなければならぬとされているにもかかわらず、深夜に近場への乗車を拒

否したケースが頻発したことによるものです。この事件を通じて、事業者は消費者からの申し込みを拒否してはいけないような雰囲気や世間に醸成されてしまったように思います。その結果、「消費者からの申し込みを拒否するとは怪しからん。」ということになったのでしょうか。

## 旅行業約款の契約拒否規定の性格

ご存じのように旅行業法には、旅行者に旅行契約の締結を強制する条項はありません。また、旅行者に旅行契約の締結を強制する他の法律もありません。他方で、標準旅行業約款は「契約締結の拒否」として、旅行契約の種類毎に旅行者が旅行契約の締結に応じないことがある場合が挙げられています。このことで、よく「ここに掲げている具体的な事由に該当するものでなければ、契約の締結を拒否することができない」と、「締結の自由」を約款で制限していると理解されるケースがありますが、どの契約の種類にも、最後に「その他当社の業務上の都合があるとき」と書かれています。旅行者による「契約締結の自由」は、この条項によって守られています。したがって、契約を締結しない理由がお客様にある場合で、その理由を伝えれば却ってこじらせてしまうようなケースでは、「当社の業務上の都合」という理由だけで申込みをお断りします。ここは担当者の頑張りどころです。

## 契約の自由の横断的な制限

事業規制法でなくても、一つの法律で横断的に事業

者の契約の自由を制限している場合があります。例えば、身体障害者補助犬法では、旅客の鉄道事業者、路線バス・タクシー、日本の航空会社（旅客運送に限る）などの公共交通事業者は、やむを得ない理由がある場合を除き、その管理する旅客施設及び旅客の運送車両を身体障害者が利用する場合において身体障害者補助犬を同伴することを拒んではならないとしています（第8条）。旅行契約はこの対象にはなっていません。また、契約の締結を強制するものではありませんが、来月4月1日から「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」が施行されます。この法律では、事業者が障害を理由として不当な差別的取扱をすることにより障害者の権利利益を侵害してはならないとし、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合には、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をするように努めなければならないとして、事業者が合理的配慮への「努力義務」を課しています（第8条）。現在、この法律の施行に向けて、各省庁が所掌する分野について対応指針（ガイドライン）を策定中ですが、その中で、「過重な負担」や「合理的な配慮」とはどのようなものか、など、事業者が講ずべき措置に関して考え方が示されると聞かれています。これらの法律では、各々の法律が事業者に求めているものは何なのかを正確に把握した上で、個々の事例について法律の趣旨に添った現実的な対応の仕方を考えることが求められます。

(平石)