

苦情事例に学ぶ④

監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ…合宿契約の未成年による取消

新年度が始まり、各大学のクラブやサークルでは合宿を計画し、その実施に向けて幹事役も活躍する時期になりました。そこで今回は学生との合宿手配の「取消」、特に「未成年による取消」を巡ってのトラブルについて考えてみたいと思います。

申出内容はこうです

大学入学後サークルに入ると先輩から、来年の春合宿の幹事をするよう言われた。幹事は例年新入生の役目だということで未成年の私が幹事役となった。先輩からは何も聞いていなかったのですが、学校のそばの旅行会社に行き、合宿手配の契約をした。

これを先輩に話したら、「今まで別の旅行会社を使ってきたので、そっちは断つてくれ。」と言われ、しかたなく、この旅行会社との契約は取り消すことにした。また、直接私が施設に確認したところ、取消料はかからないとのことだった。

合宿は二年も先であるし、また旅行会社との契約も昨日の今日のことなので、当然取消料はかからないと思っていたが、会社は「施設への取消料は発生しませんが、取消手続料金として当社は一人2千円を頂きます。」という。30人の合宿なので取消手続料金は6万円と我々にとつては高額になる。この取消手続料金は払わなければならないものなのか。

消費者センターに相談すると、「未成年契約なのだから、親の同意を得ていないのであれば、それを理由に契約を取り消すことができる。取消手続料金も支払わなくてもいい。」と言われた。そうなのか。

解決の指針

旅行会社がすでに手配を開始して、これを取り消すには取消のための事務手続きが必要な場合には、取扱料金表および取引条件書面に記載された「取消手続料金」を収受できるものと考えます。(三浦雅生著『改正標準旅行業約款解説』287-288頁、2007年)

次に、未成年者を理由に契約を取り消すことができるかについては、20歳に満たない未成年者が契約をするときは、社会的に未熟な未成年者を保護するために、「法定代理人(通常は両親)の同意が必要」とし(民法5条1項)、法定代理人の同意を得ずに為された契約は取り消すことができることになっています(同条2項)。ただ、「未成年者が詐欺的な手段(詐術)を使ったときは取り消すことができな(21条)とされ、「相手方が成年者と誤信している場合には、単純な『黙秘』(未成年と言わないこと)も詐術にあたり、取消はできない。」と解されるようになっていきます。

また、団体グループ契約であっても、契約は参加者一人一人との個々の契約となります。約款上契約責任者は代理人に過ぎず、契約責任者が成年・未成年にかかわらず、参加者それぞれが契約者本人です。したがって個々の未成年者から親権者の同意を得ておかないと、契約を取り消されるおそれがあり、旅行会社は思わぬリスクを負いかねません。

この会社は、「『未成年の場合は申し出て下さい』との文言を取引条件書面に明示していたが、今回お客様の方から『未成年』との申出はなかった。」とし、「一方学生側は、未成年と聞かれなかったから言わなかっただけだ。」と言っています。

しかし、学生合宿など未成年者との契約が予想される場合に、旅行会社はお客様からの申出がなかったからといって「成年者と誤信した」と言えるでしょうか。また、お客様の側でも、そもそも合宿手配の契約責任者に未成年者を当てることに問題はなかったのでしょうか。

こうした学生合宿でのトラブルを避けるためには、先ず

クレーム対応マニュアル「たびクレ!!」のオススメ

JATA会員各社で旅行業務に従事している方々を対象に、クレーム対応の研修ツールとしても活用していただける、**クレーム対応マニュアル「たびクレ!!」**発売中です!!

- ・クレーム対応に必要な基礎、威圧的なクレームの対応策等をイラスト入りで解説!
 - ・旅行会社やお客様からよくある66の質問[Q&A]を項目別に掲載! クレーム客をリピーターに変えて販売を拡大するツールとしても活用できるマニュアルで、旅行業界の方々必携の1冊となっております!!
- クレーム対応の研修ツールに、各部署毎に一冊いかがでしょうか。**

10部以上ご購入の方には、本誌内容を網羅したPOWER POINTデータをサービスいたします。社内研修・説明会等に是非ご活用ください。

【販売価格】正会員:515円 協力・賛助会員:1,029円

★JATAホームページ > 会員・旅行業のみなさまへ > 右上「資料購入」からお申し込みいただけます★



旅行会社から、参加者に未成年者がいるかどうかを確認すべきものと思われれます。そして未成年の参加者がいれりでなく、口頭でも案内し、契約責任者を通して同意書の添付を徹底するように求めることが、学生合宿を扱う場合には肝要と考えます。

旅行会社、旅行者双方に誤解が見られますので、この機会に確認をされたいかがでしょうか。

(武田)