

苦情事例に学ぶ ⑥4 監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ…手配旅行 契約における書面の交付

最近ではインターネットを利用して消費者が直接乗車券や航空券を申し込むケースが多くなっているとはいえ、旅行に行く時はまず旅行会社に相談をするところから「旅」が始まるとおっしゃるお客様はまだ多くいらっしゃいます。今回はそんなお客様と旅行会社の店頭で起こったトラブルについてご紹介いたします。

申し出内容はこうです

旅行会社に電話でマニラ行き格安航空券の手配を申し込み、取れたという連絡をもらったので店頭に出向き旅行代金と引き換えにeチケットを受け取りました。しかし出発の半月前になり旅行に行けなくなってしまったため取り消しを申し出ると返金はできないと言われました。旅行会社はこの航空券は予約が取れた時点から取消料がかかるものであったと言っています。私が、申し込み時にそのような話は聞いていません。取消料は支払わなければならないのでしょうか。なお店頭でeチケット以外の書面等はありませんでした。

解決に向けての指針

旅行会社に事実関係を確認すると、相談者の申出のとおり、eチケットはその場で渡したが、手配旅行条件書は渡していないということでした。担当者は、手配旅行契約第10条第1項により、その場でeチケットを渡す場合、口頭で取消料の説明をしているので特に

書面等は渡さなかったと言っています。

「手配旅行契約第10条第1項」

当社は、手配旅行契約の成立後速やかに、旅行者に、旅行日程、旅行サービスの内容、旅行代金その他の旅行条件および当社の責任に関する事項を記載した書面を交付します。ただし、当社が手配するすべての旅行サービスについて乗車券類、宿泊券その他の旅行サービスの提供を受ける権利を表示した書面を交付するときは、当該契約書面を交付しないことがあります。

店頭で乗車券やテーマパークの入場券を購入したときに特別な書面を渡さないのは、J-R乗車券や入場券などのようにサービス内容が記載されている権利書面があれば、同じ内容を記載した説明書面を二重に渡さなくてもお客様がサービスを受けられないことはないという考えから、右記条文中で例外を認めているわけです。

「eチケット控え」も乗車券類と同じ権利書面とみなされますので、印刷してお客様に引き渡せば上記約款上の義務は果たしていることとなります。

しかし最近の格安航空券は変更条件などの契約内容が複雑で、消費者がeチケット控えを一目しても理解することが難しい場合が多いと思われます。そこで、トラブル防止の観点から、旅行会社には消費者によりわかりやすく条件を説明することが求められる場合があります。

特に取り消しになった場合にトラブルになるのが、今回の事例のように取消料の問題です。契約時に旅行会社が説明したことを後から立証できるようにしておかないと言った言わないの水掛け論になってしまします。そのリスクを避けるためにも、「eチケット控

え」に取消料などの重要な条件が分かりやすく説明されている場合は別として、eチケット引渡し時に書面として手渡しておくことが望ましいと思われれます。

(旅行業法施行要領第12・5参照)

また今回のように海外航空券を手配旅行契約として引き受けた場合には、渡航に必要な情報をどこまでお客様に提供するのかという問題も出てきます。旅行代金と引き換えに旅行に関するサービスの提供を受ける権利を表示した航空券や乗車券等を交付した場合は別として、旅行会社は法令に定められた事項を記載した取引条件説明書面等をお客様に交付しなければならぬことになっています。この書面には、渡航先の旅券の残存有効期間とビザの要否を記載しなければならぬとされています。(「企画旅行に関する広告の表示基準等について」3(12))

インターネットでも予約が簡単にできてしまう昨今、カウンターにいらっしゃるお客様が旅行会社に求めているものは何かを考えてみる時、安心感はもちろんのこと、現地の詳細な情報や自分では調べられない情報など、旅行会社ならではの情報を求めていると思われれます。どこまで情報を提供するかですが、少なくともお客様に安心して楽しく旅行をしていただくため、旅行会社としてどこまでお手伝いができるかは各社の営業判断ですが、最低限契約に関する説明は書面で行うことが望ましいと思います。

今回の事例では、当該旅行会社が本社と相談のうえ、取消料のみならず、本来収受できるはずの取消料手続料金についてもお客様には請求しないこととでケースクローズとなったそうです。

(高林)

