



第68回 旅行者への書面の交付について

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

前回のお題目が「取引先への書面の交付について」でした。だからという訳ではありませんが、今回は「旅行者への書面の交付」に関してのお話です。

交付しなければならない書面

旅行者等とは、旅行者と募集型企画旅行契約を締結しようとするときは、取引条件について旅行者に説明をし、その内容が記載された書面を交付しなければなりません(旅行業法第12条の4第1項、第2項)。この書面は取引条件を説明した書面であることから「取引条件説明書面」と呼ばれ、旅行パンフレットなどがこれにあたります。また、取引条件説明書面を交付し契約を締結したときは、遅滞なく、「契約書面」を交付しなければなりません(法第12条の5第1項)。

このように、旅行者等は、契約の締結に際し「取引条件説明書面」と「契約書面」の2つの書面をお客様に交付しなければなりません。取引条件説明書面の記載内容で契約がなされるのであれば、契約書面に記載すべき事項もほぼ同じ内容となりますので、実際の募集型企画旅行の取引では、新たに契約書面を作成することなく取引条件説明書面を「契約書面の一部」として取り扱うのが通例です(旅行業法施行要領第12、3)。その結果、「契約書面の一部」と化した取引条件説明書面

は不足する項目として、例えば、契約締結年月日は申込金の領収書を、現地での連絡先は確定書面(最終日程表)を、「契約書面の一部」として活用し全体として必要な事項を満たすように作成されています。お客様には「取引条件説明書面」、「申込金」領収書、「確定書面」の3つの書面を交付すれば良いこととなります(同第12、4)。

「取引条件説明書面」と「旅行条件書」

3つの書面のうち、領収書、確定書面は説明するまでもありませんが、取引条件説明書面は旅行パンフレットや「旅行条件書」などで構成されています。この「旅行条件書」ですが、法令に規定された表現ではありません。実務では、旅行パンフレットに旅行日程、食事回数、旅行代金等とその旅行に「固有の事項」を記述し、取消料や旅程保証の説明など旅行先がどこであってもツアーの実施に「共通する事項」に分けて作成し、後者を便宜上「旅行条件書」と呼ぶことにしたのです。こうすれば、仮に前者をA4サイズ1枚の両面で納まる程度のパンフレットとして作成したとしても、後者を合わせれば必要記載事項を網羅できることとなり、この両者を交付することで事足りるため、「現場の知恵」としてこの方法が生み出されました。

「旅行条件書」の功罪

こうして「取引条件説明書面」+旅行パンフレット+旅行条件書」として必要記載事項を満たす手法が多く、旅行者等に普及しました。旅行条件書は一度作ってしまったらほとんど頻繁に変更する必要もなく、なにより旅行パンフレットのページ数の削減(商品の掲載スペースの確保)に寄与しましたが、一方で、現場において以下のような誤

解が生じていると感じています。
・旅行業約款を渡しておけば旅行条件書を交付したことになる。

(旅行条件書の記述内容は約款のそれと非常に似通っているため生じた誤解。例えば、旅行代金の支払い期日を「出発日〇日前まで」と旅行条件書には記載するが、約款では「契約書面に記載する期日まで」としか書かれていない。)

・旅行パンフレットに「旅行条件(要旨)」として旅行条件書から重要なことを抜粋しておけば、旅行条件書は渡さなくて良い。

(実務上のトラブルを避けるため旅行パンフレットにも重複して取消料など重要な事項を記述してあることから、既に必要記載事項が網羅されていると誤解)

・旅行条件書はパンフレットを渡して旅行契約を成立させた後で速やかに渡せば良い。
(旅行条件書は単なる案内書面であると誤解)

「旅行広告・取引条件説明書面ガイドライン」の改訂版を発行します

JATA・ANTAでは平成17年に発行した「旅行広告・取引条件説明書面ガイドライン」では、広告表示と取引条件説明書面の記載について解説していますが、近日中に全面改訂版を発行します。

改訂版では、このような誤解が生じないように、できるだけ「旅行条件書」という文言を使わず、「取引条件説明書面(共通事項)」として解説をしています。

その他にも、本年施行した改正旅行業法、住宅宿泊事業法への対応をしています。お手元に届きましたら(配布対象・方法等は別途ご案内)、ぜひ、活用下さい。

(杉原)