

苦情事例に学ぶ⑦① 監修 弁護士 三浦雅生

振込手数料は誰が負担するのでしょうか？

3月は卒業式シーズン、4月からの新生活を送る上での準備月、そして企業・組織にお勤めの方々には年度末人事異動の月。別れと出会い



が交差する何かと忙しい時期を迎えます。特にお勤めの方々は人事異動の辞令を受け、前もって計画していた旅行を断念などという事もあったりします。この場合、支払済の旅行代金を旅行会社から返金してもらった際に誰が振込手数料を負担するのでしょうか。

申し出内容はこうです

3月最後の土日泊2日の東京行き家族旅行4名(募集型企画旅行、以下募集型)を昨年の11月に申込み。旅行代金は12月中に全額支払済み。ところが2月最終週に入り申込者(夫)の人事異動が発令、勤務地が「東京」に決定。家族全員で東京に引越す事になった。また当初の家族旅行の日程は引越予定日に重なり、泣く泣く旅行計画を断念し2月中に旅行会社宛に旅行取消の連絡を入れる。その際、全額旅行代金は返金になるが振込手数料を申込者に負担してほしいと、旅行会社スタッフから連絡を受ける。申込者の勤務先では払込先が振込手数料を負担するのが通例なの

で、着金する側が振込手数料を負担するのは不自然ではないか。

解決に向けての指針

今回のケースは「お客様都合」によるツアーのキャンセルで旅行会社に落度はないことは理解するものの、振込手数料をお客様側で負担という旅行会社の案内に申込者は納得いかないという申し出内容になります。

振込手数料はそもそも誰が負担するべきものなのかという原則論から考えてみましょう。

旅行業約款の中には「振込手数料」の規定がない為、民法の規定に沿って対応することになります。民法484条では「弁済をすべき場所について別段の意思表示がないときは、特定物の引渡しは債権発生時にその物が存在した場所において、その他の弁済は債権者の現在の住所において、それぞれしなければならぬ。」と定めています。旅行契約が取り消されて旅行代金を返還する債務の履行地はお客様の現在の住所地となります。つまり旅行会社が旅行者の自宅に何って返金することになり、これは持参債務の原則と言えます。併せて民法第485条で「弁済の費用については別段の意思表示がないときは、その費用は、債務者の負担とする」と規定されていますので、旅行会社がお客様の自宅に持参する代わりに指定口座に振り込む場合は、通常は、振込手数料は弁済の費用として旅行会社が負担することになります。

他方で旅行業約款第16条には「旅行者は、いつでも別表第1に定める取消料を当社に支払って募集型企画旅行を解除することができます」とあり、取消はお客様が「取消料を当社に支払って」初めて旅行契約取消

の効果が生じるもので、この取消料支払債務の持参債務ですから、お客様は旅行会社の店頭まで行って支払うか、振込により支払う必要があり、その際の振込手数料は弁済の費用としてお客様負担となります。

ところで、先ほど民法第485条の説明の際、「通常は」と記載したのは、債務者の負担とするのは「別段の意思表示のないときは」という前提のときです。今回は、「返金の際の振込手数料はお客様の負担」という「別段の意思表示」が事前に示されているケースとなり、これは一種の特約となります。

標準旅行業約款第1条2項には、「法令に反せずかつ旅行者の不利にならない範囲で書面により特約を結んだときは」、特約が優先するとあります。「返金時の振込手数料はお客様負担」という特約を旅行条件書という書面に記載した場合、経済的負担は旅行者となるため、その内容は旅行者には不利になるとして、この特約自体が無効になるという法律専門家(弁護士)の見解もあります。

しかし、本件特約は、互いに煩瑣な手続きを省略して、支払済の旅行代金と取消料との相殺処理を行って、残金をお客様に振り込む手続をしています。旅行者には「持参してもらおう手間を振込手数料を負担することで省略できる」ので、むしろ旅行者の便宜を図っていると思えば、必ずしも不利な特約ではないと考えることもできます。

いずれにしても、このようなトラブル防止の為、書面や口頭説明を徹底してお客様の理解を求めておくことが重要になります。

(佐藤)