

「事業者を相手方とする受注型企画旅行契約約款」の概要



目次

1-1.	はじめに（背景等）	. . .	P 3
1-2.	はじめに（受注型企画旅行の現状）	. . .	P 4
2.	受注型BtoB約款の特徴	. . .	P 5
3.	主な注意事項	. . .	P 7
4.	約款の構成	. . .	P 7

1-1. はじめに(背景等)

旅行業約款の個別認可を受けることで、より実務に即した取消料規定の設定が可能に。

(1) 背景

標準旅行業約款(以下「標準約款」)の取消料規定が実務と合わなくなった。

- ①取消料規定が旅行サービス提供機関のキャンセルポリシーと乖離
 - i) 昭和57年制定時から殆ど変わっていない(平成7年に「ピーク時」の設定のみ)。
 - ii) 海外ホテルのキャンセルポリシーの変化: 早期化、予約金の要求
 - iii) PEX運賃の普及(ツアーでも利用)

②「とりあえず予約」「多重予約」の増加

海外パッケージツアーの取消率が増加傾向していることから推定
(2005年:30.0% → 2010年:48.6%(取消者数/申込者*))

* 2011年JATA主要旅行業5社へのヒアリング

→旅行を取り消した人(原因者)が旅行サービス提供機関の取消料・違約料を負担していない。

- ③旅程保証制度のもとで、「変更」が発生しないように「無難な企画」としたり、パンフレットにはサービス提供機関を複数挙げて手配できたものを利用する傾向に。

- ④ホテルのオーバーブッキングが発生した際に、アップグレードしたホテルを代替手配しても変更補償金の支払いが必要(欧州のツアーオペレータ等が問題視)。

○平成23(2011)年3月、標準旅行業約款の見直しを観光庁に要望し、それを受けて検討会が開催された。しかし、「取消料規定」「旅程保証制度」の見直しについて、消費者庁との合意には至らなかった。

(2) 個別認可による対応

観光庁とは「個別認可」による対応を進めてきた。

(以下の名称は通称)

- ①「受注型実額精算約款」(平成26(2014)年7月)
旅行サービス提供機関が旅行者に課す取消料・違約料実額の合計額以内の額を旅行の取消料にできる。
- ②「募集型ペックス約款」(平成27(2015)年8月)
PEX運賃(LCC運賃を含む)の取消料・違約料を旅行の取消料に反映できる。
- ③「旅程保証約款」(平成27(2015)年8月)
グレードアップされた宿泊機関への変更は変更補償金の支払い対象とはしない。
- ④「受注型BtoB約款」(平成28(2016)年7月)
相手方が事業者である場合に限り、事業者との合意により取消料を設定できる。

【旅行業法】
(旅行業約款)

第十二条之二 旅行業者は、旅行者と締結する旅行業務の取扱いに関する契約に関し、旅行業約款を定め、観光庁長官の認可を受けなければならない。国土交通省令・内閣府令で定める軽微な変更をしようとする場合を除き、これを変更しようとするときも、同様とする。

2・3 (略)

(標準旅行業約款)

第十二条之三 観光庁長官及び消費者庁長官が標準旅行業約款を定めて公示した場合(これを変更して公示した場合を含む。)において、旅行業者が、標準旅行業約款と同一の旅行業約款を定め、又は現に定めている旅行業約款を標準旅行業約款と同一のものに変更したときは、その旅行業約款については、前条第一項の規定による認可を受けたものとみなす。

1-2. はじめに(受注型企画旅行の現状等)

受注型企画旅行の約9割は団体旅行であり、「取消料規定」がネックとなっている。

(3) 消費者契約法の概要

- 目的: 消費者保護(消費者と事業者との間には**情報の質・量、交渉力の格差がある。**)
 - ① 消費者が事業者と締結した契約(消費者契約)を全て対象とする。(「消費者」「事業者」の定義は7ページ)
 - ② 消費者は、事業者の不適切な行為(ア. 不実告知、断定的判断、不利益事実の不告知、イ. 不退去、監禁)により誤認・困惑して結んだ契約を取り消すことができる。
 - ③ 消費者契約において、消費者の利益を不当に害する条項の全部又は一部が無効となる。
- * 消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定した場合、解除の事由、時期の区分に応じ、同種の消費者契約の解除に伴い生ずべき平均的な損害の額を超えるものは、超える部分が無効(第9条第1号)。

標準約款は、旅行者と旅行業者の契約を想定。
→ 旅行契約者と旅行参加者が同じ人(契約者が旅行参加者)であるとの前提で作成されている。
・「標準約款 第5章(団体・グループ契約)」が規定する契約責任者は、あくまで旅行参加者の代理人として規定。

- 標準約款で旅行取引をする限り、基本的には、消費者契約を想定して取り扱ってきた。

(4) 団体旅行の特徴

- ① 受注型企画旅行のうち、海外旅行は87.1%、国内99.1%は団体旅行 (2012年JATA主要旅行業者へのヒアリング(海外は8社、国内は4社))
- ② 実施例: 招待旅行、報奨旅行 等
→ 契約の相手方(オーガナイザー)は事業者であることも多い。
- ③ 特徴(大人数になる程厳しくなる傾向)
 - i) 早期受注が多い。(大型団体は概ね1年前)
 - ii) 条件(希望)が付くことが多い。例: ホテル指定、全館貸切 等
 - iii) イベントリスクの影響を受けやすい(テロ、感染症 等)。
 - iv) スケールデメリットがある(大量の座席や客室を必要とする。)

旅行業者が負うリスク

事前に予約金の支払いが必要。

旅行が取消し(取り止め)となった場合に、標準約款の取消料收受期間前には取消料が收受できない。

- このような取引実態において、契約の相手方(オーガナイザー)と旅行業者との間には、必ずしも情報の質・量、交渉力の格差はないのではないか。

どう折り合いをつけるか?

団体旅行の実務においては、事業者(オーガナイザー)と旅行業者との「事業者間の契約」と考えることが妥当ではないか。

2. 受注型BtoB約款の特徴

旅行契約者が事業者である場合、消費者保護を図る必要がないため、事業者間の合意(特約)により、取消料を定めることを可能とする。

(1) 目的

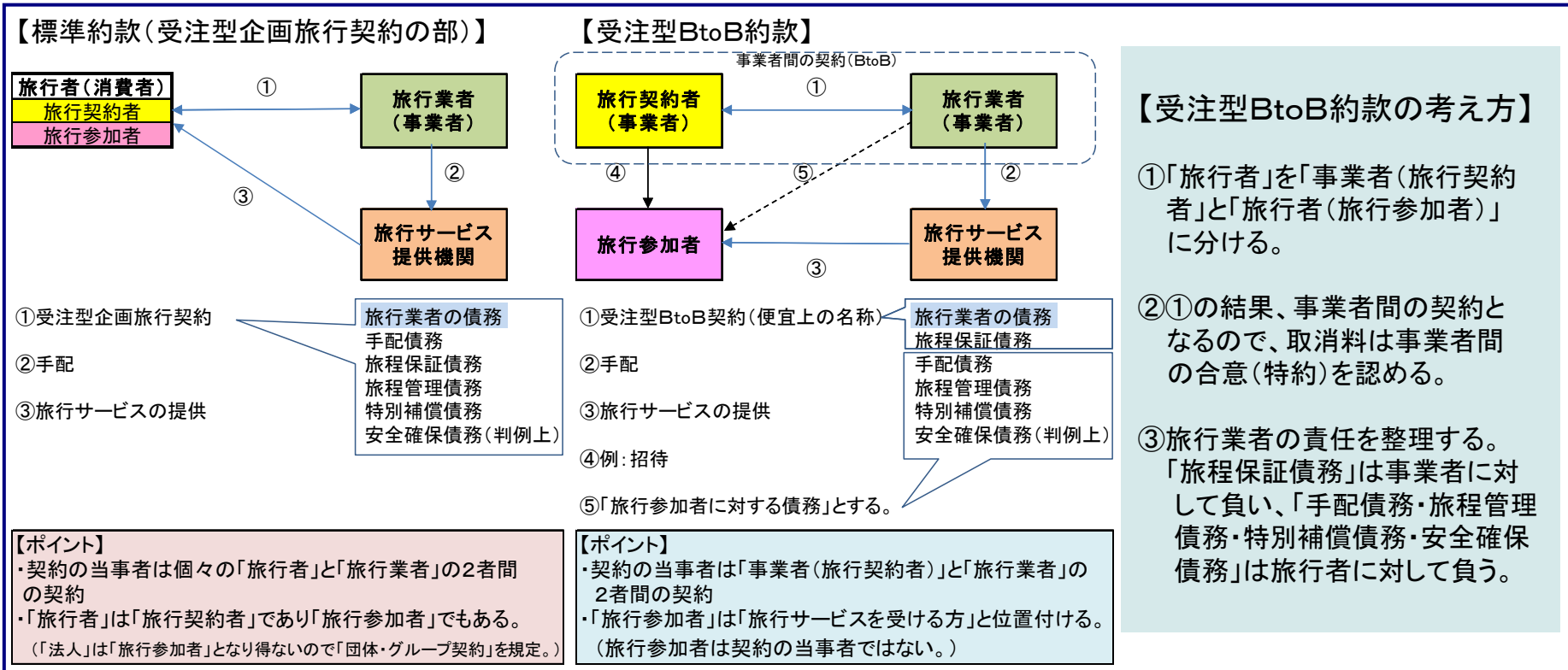
「旅行業者が負うリスク」を軽減して、旅行業者ならではのノウハウを駆使した高度な企画の提案を可能とする。

(2) 適用対象となる契約

①「事業者」との間で締結する受注型企画旅行契約
企業の招待旅行、懸賞旅行など事業者との契約
→「消費者契約」は適用不可

②「事業者」の定義は、消費者契約法上の「事業者」と同じ。

(3) 標準約款との考え方の差異



3. 主な注意事項

(1) 旅程保証(変更補償金の支払い)

●変更補償金の支払先・金額の計算はどうするのか？

→事業者に対し、変更が生じた旅行者の旅行代金に対する貴社の「受注型企画旅行契約の部」の別表に基づき計算した変更補償金を支払う。

【受注型BtoB約款】 (旅程保証)

第二十八条 当社は、「受注型企画旅行契約の部」の別表第二上欄に掲げる契約内容の重要な変更(中略)が生じた場合は、事業者に対し、当該変更が生じた旅行者にかかる旅行代金と同表下欄に記載する率を乗じた額以上の変更補償金を(中略)支払います。

2・3 (略)

(2) 招待旅行の同行者(全額自己負担)の取扱い

●例えば、招待旅行の招待者に同行して旅行をするお客様(旅行代金は全額負担)を募る場合の旅行契約はどのように考えれば良いか？

→①受注型BtoB契約とは分けて契約するのが妥当。

・・・別途、募集型・受注型企画旅行契約として締結する。

②例外的に、同行者が事業者の従業員等である場合に限り、受注型BtoB契約に含める(想定例:A社が実施する招待旅行に業務で同行するB社社員)。

【消費者契約法】 (定義)

第二条 この法律において「消費者」とは、個人(事業として又は事業のために契約の当事者となる場合におけるものを除く。)をいう。

2 この法律(中略)において「事業者」とは、法人その他の団体及び事業として又は事業のために契約の当事者となる場合における個人をいう。

3 この法律において「消費者契約」とは、消費者と事業者との間で締結される契約をいう。

4 (略)

4. 約款の構成

●受注型BtoB型約款の個別認可を受けると、貴社の約款はどうなるのか？

→①今まで5つの「部」から構成されていたものに「受注型BtoB約款」の「部」が新設されて、6つの「部」の構成となる。
(既に「募集型ペックス約款」等の個別認可された約款は、既に定めた約款の変更をして認可を受けたもの(修正されたもの)なので、そのまま継続する。)

②今回の認可を受けたら必ず、貴社の「旅行業約款」を調製して、営業所に掲示又は備え置きしてください(ウェブページへの掲示、募集型企画旅行の販売を委託している場合は、それを受託している営業所においても備え置き等が必要。)

