

お客様の信頼確保にコンプライアンスは必須。  
10月から12回、旅行取引に関わる基本的な法務知識のうち、  
誤解しやすいテーマを取り上げて分かりやすい文章で解説します。

## 法務の窓口

# 第1回 予約と契約

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

標準旅行業約款では、募集型企画旅行について「電話等による予約」の規定を設けています。ところが、この「予約」という言葉が日常用語として使われる場合、必ずしも、標準旅行業約款で使われているような「法律用語としての意味合い」で使われていないことが多いようです。そして、このことが、営業現場のトラブルの原因となっている様子が見受けられますので、今回はこの言葉に着目してみました。

## 「予約」は「お取り置き」

デパートに電話を掛けて店頭にお目当ての品があるかどうか問い合わせることがあります。デパートは「一つだけありますのでお取り置きしましょうか。今日の〇時までにおいでください。」と快く応じてくれます。客が指定された時間までに取りに行けば、そこで売買契約が成立し品物が引き渡されますが、行かなければ品物は売り場の棚に戻されます。この場合の「お取り置き」が法的には「予約」と評価されるものです。「予約」とは、このように、将来において特定の契約（「予約」に対する意味で「本契約」ともいいます。）を成立させることを約束する契約です。そして、取引の当事者の一方が、相手方に対して契約を成立させること

の意思表示（この例では指定された時刻までに売場に行くこと）を行くこと。を了した時に本契約が成立します。これに対して、ファンクラブ等が一般販売に先駆けて申し込みを受けるコンサート入場券の「先行予約」は、予約という言葉は使っていますが、申し込み時に代金を振り込んでいることなどから本契約であると考えられます。

では、旅行業界に関連の深い宿泊の事例を考えてみましょう。ホテル・旅館でも予約という言葉がよく使われますが、もともと、観光庁で公示しているモデル宿泊約款には「予約」という考え方がなく、宿泊客が宿泊施設に宿泊の申し込みをし、宿泊施設がこれに応じたときに宿泊契約が成立します（モデル宿泊約款第3条第1項）。つまり、ホテルや旅館で使われる予約とは本契約そのものです。このように、日常用語として使われる予約という言葉は、往々にして法律用語と違った意味で使われています。

## 旅行業約款で使われている

### 「予約」

標準旅行業約款では、電話等の通信手段による予約の規定があり、お客様が電話で予約したときは、旅行者が指定する期間内に申込金・申込書を提出し、これを以て予約を本契約にする（旅行契約が成立する。）としています（募集型企画旅行契約の部第6条）。この場合の予約は、法律用語と別の意味合いで使われています。また、店頭の取引の場合でも、「仮予約」、

「仮押さえ」などと呼んで、電話等による予約と同様の取り扱いをしているケースも少なくないようです。この場合、お客様が「旅行者の指定した期間」に取り消した場合には、旅行契約は成立していないので取消料を取ることはできません。

他方で、「予約申込書」や「予約確認書」という言葉が、店頭でやり取りされている書類やウェブサイトで見られますが、実際は本契約の申込書であったり、契約成立の確認を内容とするものであることが多いようです。旅行者が送付した書類が「予約確認書」となっていたことを利用して、申込金を支払って旅行契約が成立しているにもかかわらず、「予約が成立しただけで、旅行代金の残金を支払っていないので契約は成立していない。」と独自の理論を展開して取消料の支払いに応じない（申込金の全額返金を請求する）お客様がいました。

たとえ広く日常用語として使われている言葉であっても、お客様との契約の基本となる旅行業約款で法律用語と同じ意味で使われているのであれば、お客様とやり取りする他の書類でも、同じ意味合いで使うべきでしょう。一度、手元の書類を見直してみても如何でしょうか。（平石）

