

お客様の信頼確保にコンプライアンスは必須。
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

締結日としているのが一般的でしょう)。

第3回 取引条件説明

書面の交付

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

募集型企画旅行契約(以下「契約」)を締結しようとするときは、お客様に取引条件説明書面としてパンフレットや旅行条件書(以下「パンフ等」)を交付しなければなりません。今回は「交付」の意味について考えます。

「交付」とは「渡すこと」

「付」とは与えるという意味で、「交付」とは「渡すこと」を意味します。お店の対面販売であれば「どうぞ!」とパンフ等をお客様に手渡せば「交付」したことになるのはすぐ分かりますが、それでは電話でのお申し込みやインターネット取引となると「どうすれば渡したことになるの?」というのが今回のテーマです。

あるツアーの新聞広告を見たお客様がA社の電話予約センターに電話をかけて旅行の申し込みをしました。申し込みを受けたA社の社員は「予約できました。」と案内しますが、パンフ等を手渡すことはできませんので郵送する等の方法で「交付」しなければなりません(実務では、パンフ等とともに旅行申込書や振込用紙を同封し、申込金の入金を受けA社が確認した日を契約締結日としているのが一般的でしょう)。

「ウェブ販売における交付」は「書面データを保存すること」

それでは、ウェブ販売ではどうなるのでしょうか。旅行業法は「書面の交付に代えて、旅行者(お客様)の承諾を得て、書面に記載すべき事項を、情報通信の技術を利用して提供した場合は書面の交付をしたものとみなす」としました(同法第12条の4第3項)。「みなす」とは「法律上同一に扱う」という意味ですから、この規定により電子データの提供は書面の交付と同一に扱うことが可能となります。

ところが、電子データのままで人が認識することはできませんので、政令や省令でその手順を詳細に定めています(旅行業法施行令第1条、旅行者等がお客様と締結する契約等に関する規則第6条、第7条)。まずウェブ販売の場合、自社のウェブページにはPDFやHTML等の記録方式を示し、その方式による提供は書面の交付と同一に扱っても良いとお客様から承諾をもらう必要があります。そこで「承諾ボタン」をクリックしてもらう、承諾メールをもらう、承諾書をもらう、のいずれかの方法をとるように定めています。

次に書面の電子データ(以下「書面データ」)の提供方法は次の4つの方法が定められています。

① eメールで(PDFやHTML形式の)書面データを旅行者に送信し、旅行者がパソコンに保存する方法。

② 旅行者が書面データをダウンロードしてパソコンに保存する方法。

③ 旅行者が旅行者のサーバー上の旅行者専用のファイルに保存された書面データを閲覧する方法。

④ 書面データを記録したCDやDVD等を渡す方法。

なお、上記①②の場合はプリンターで印字できるところが、さらに②の場合は「保存しましたか?」等のチェックボックスを設ける等、お客様がパソコンに保存したことを旅行者が確認する必要があります(標準旅行業約款募集型企画旅行契約の部第11条第1項)。また、③の場合は旅行者のログを保存しておく等、旅行者が書面を閲覧したことを旅行者が確認しなければならず(同第2項)、また原則として旅行終了後2年間は書面データを消去・変更することはできません。このように①から③までのいずれの方法であっても「保存」が必要となります(実務では④は稀でしょう)。

(堀江)

重要なお知らせ

「高速ツアーバス」及び「会員制高速バス」の定義について
表題の件につきまして、自動車局安全政策課長並びに旅客課長、観光庁観光産業課長より当協会会長宛に連絡がありました。貸し切りバスの運行にかかわる大変重要なこととがらです。左記にて詳細をご確認の上、ご対応いただきますようお願いいたします。

●「高速ツアーバス」及び「会員制高速バス」の定義等について
(一般社団法人 日本旅行業協会会長等宛)
http://www.jataneor.jp/member/info-japan/pdf/121102_bsguide.pdf

※具体的な内容については下記をご覧ください。

(各地方運輸局企画観光部長宛)

http://www.jataneor.jp/member/info-japan/pdf/121102_bsguidebis.pdf

(不明な点やご質問等ありましたら、下記へ)

●連絡先 (一社)日本旅行業協会 国内・訪日旅行推進部
TEL:03-5962-1276 FAX:03-3592-1268
Email:kokunai@jataneor.jp