



第10回 旅行契約と

契約書面

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

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

「契約」という言葉だけを聞くと何だか堅苦しい響きですが、私たちは日常的にさまざまな「契約」を取り交わしています。たとえばレンタルビデオを借りるのは「賃貸借契約」です。八百屋で大根を買うのも立派な「売買契約」です。そしてパッケージツアーをお客様に販売する行為も「旅行契約」なのです。賃貸借契約や売買契約は原則として当事者の意思表示が合致すれば口頭でも成立し、大根を買う際にはいちいち契約書は交わしません。しかし「旅行契約」の場合はどうでしょうか。口頭だけでは「言った」「言わない」のトラブルが発生します。そのため旅行業法では、航空券や乗車券を交付して事が足りる場合等の例外を除いて、「旅行者は旅行者と旅行契約を締結したときは書面を交付しなければならず」と定めています(旅行業法第12条の5第1項)。ここで交付することが義務づけられている書面がいわゆる「契約書面」です。

「契約書面」を渡していますか

旅行業法が定める「書面の交付」の義務に対応する形で、標準旅行業約款では「契約の成立後速やかに

旅行者に、旅行日程、旅行サービスの内容、旅行代金その他の旅行条件及び当社の責任に関する事項を記載した書面(契約書面)を交付します」と規定しています(募集型企画旅行の部第9条第1項、受注型企画旅行の部第9条第1項、手配旅行の部第10条第1項)。

「今までそんな契約書なんて渡したことがなかったけれど、旅行業法違反だったのだろうか?」と心配する人がいるかも知れませんが、契約書面には必ずしも「契約書」というタイトルがつけられているとは限りません。それでは旅行契約における契約書面とは具体的にどの書面を指すのでしょうか。募集型企画旅行の例で見ましょう。

取引条件説明書がそのまま「契約書面」になります

前述のように契約書面には「日程、サービスの内容、代金、その他の条件や責任に関する事項」を記載する必要がありますが、これらは契約を締結する前にお客様に取引条件を説明する際に交付する「取引条件説明書」にすでに盛り込まれている事項です。そこで、契約締結の「前」に「取引条件説明書」を渡しているならば、同じような書面を契約締結の「後」にも重ねて「契約書面」として渡す必要はないだろう? というところで、

通達では「取引条件の説明を書面で行った場合において、その記載内容に従った契約がなされたときは、当該記載事項については、法第12条の5の規定による契約書面の交付がなされたものとして取扱う。」としています(旅行業法施行要領)・・・国総旅振386号第10、(3)。

つまり、お客様に取引条件説明書面(実務においては「パンフレット」と「旅行条件書」に分かれているのが一般的です。本誌2012年11月号第2回の解説も併せてご確認ください)を交付した場合は、契約を締結した時点でこれらの書面がそのまま契約書面(契約書)に成り変わっているという訳なのです。残る必要記載事項として、取引条件説明書面には記載されていない「契約締結の年月日」は領収書、「旅程管理業務を行う者が同行しない場合の、旅行地における企画旅行者との連絡方法」は確定書面等に記載しておけば「契約書面」は無事交付されたこととなります(契約規則第9条第1号ハ、二)。取引条件の説明時には確定できなかったホテル名などは後日、「確定書面」としてお渡ししますが、もちろんこれも契約書面の一部です。

一言で契約書面といっても、パンフレット、ご旅行条件書、領収書、そして必要な場合には確定書面・・・と複数の書面から成っており、これらを併せて「契約書面」とすることが通達でも認められています(旅行業法施行要領)・・・国総旅振386号第10、(4)。

パンフレットは「契約書面」です

パンフレットに実現が難しいサービスを記載してしまうと、「広告」という視点から不当表示となる恐れがあるばかりでなく、「契約書面」という観点からは債務不履行だとして損害賠償を請求されるリスクが発生します。「パンフレットには書いたけど、それと契約とは別の話だ」という理屈は通じませんのでくれぐれも注意ください。(中島)