

第14回 標準旅行業約款と

取引条件説明書面の違い

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

「取引条件説明書面の代わりに標準旅行業約款を交付しても同じではないのか」との質問を受けることがあります。確かに一見すると、どちらも似たような書面と思われるかも知れませんが、その役割は大きく異なります。今回はこの2つの違いについて簡単に説明したいと思います。

標準旅行業約款とは何か

一般的に「約款」とは、反復的に行われる定型的な取引について、事業者があらかじめ定めておく契約条項をいいます。「約款」を利用することによって、同内容の大量の契約を円滑かつ迅速に処理することができるので、保険契約や、水道・電気などの供給契約、電車・バスなどの運送契約などに広く利用されています。全ての契約者に対して同じ契約条件を適用できるので公平な取り扱いができる反面、あらかじめ事業者が一方的に作成するので、消費者にとって不利な内容が盛り込まれる可能性があります。そのため旅行業法では、旅行業者は「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と定めています（旅行業法第12条の2第1項）。しかし、旅行業者がそれぞれ

個別に自前の「旅行業約款」を立案・策定するのではかなりの作業負担が強いられますし、認可手続きを行う行政庁にとっても負担でしょう。そこで、あらかじめ行政庁側でモデル的な「標準旅行業約款」を設定し、これと同一の内容を自社の「旅行業約款」とする場合は前述の認可を受けたものとする、つまり個別に認可申請の作業をする必要はないとしました。言い換えれば、「旅行業約款」の個別申請をしない旅行業者は、必然的に「標準旅行業約款」の内容を使用していることになるのです。

このように、「旅行業約款」は行政庁の認可によって内容の公平・公正が図られているので、契約の都度、旅行者に交付する義務まではありませんが、旅行者が「知りたい」という場合に備えて、営業所において見やすいように掲示するか、閲覧できるように備え置く必要はあります（同第3項）。

取引条件説明書面とは何か

「約款」では、例えば契約の成立時期についての定義や、契約解除に関する事項など、一般的かつ普遍的な契約内容については定められていますが、旅行者自身が実際に参加するツアーの日程や旅行代金など、個別具体的な旅行サービスに関する契約内容にはふれていません。また、取消料についても「約款」では旅行者が収受できる上限が示されているだけです。実際に収受する金額(%)までは定められていません。旅行者と契約を締結しようとするときは、これらの具体的な「取引条件」を説明しなければなりません。その際には書面での交付も求められています。この書

面が「取引条件説明書面」なのです（法第12条の4、旅行業者等が旅行者と締結する契約等に関する規則第3条、第5条）。

「取引条件説明書面」の記載要領については、当協会が発行している「旅行広告・取引条件説明書面ガイドライン」（表紙が赤いので通称は「赤本」）で詳しく説明しますのでぜひ参考にしてください。

パンフレットは取引条件説明書面なのか

このように、たとえ「旅行業約款」を交付したとしても、契約書面としては不十分なので「取引条件説明書面」の交付が必要なのだ、という理屈は分かっていたと思いますが、「ちょっと待てよ、日程や旅行代金はパンフレットに表記されているぞ」「それならばパンフレットを渡せば取引条件説明書面を交付したことになるじゃないか」と思った方はいらっしゃいませんか？…半分だけ正解です！

「取引条件説明書面」に記載するべき事項については旅行業法令で細かく定められていますが、世間一般に流通している「パンフレット」や「ちらし」には、紙面スペースの都合などの理由により、その全ての項目が網羅されているとは限りません。一度お手元にある貴社のパンフレットを確認してみてください。不足があれば、パンフレットに記載しなかった項目を補完するために追加して別紙の書面を交付しなければなりません。実務では、この別紙書面は「ご旅行条件書」などの名称で旅行者に交付されています。（中島）