

第20回 旅行者の交替について

法務・コンプライアンス室
(監修 弁護士 三浦雅生)

標準旅行業約款制度が導入されてから30余年。今回は、その際に導入された「旅行者の交替」について考えていることを述べてみたいと思います。

当時の航空運賃制度を背景に設けられた旅行者の交替の規定

昭和40年代のパッケージツアーの黎明期には、海外旅行に使われている運賃も普通運賃 (Normal Fare)、周遊運賃 (Excursion Fare) といった運賃で、これらを取り消しても航空会社から取消料は請求されませんでした。このように取消料のかからない運賃であれば、旅行者の交替も、新たに参加する人の席が手配できれば実現可能でした。その後、BULK IT運賃、GIT運賃のように席を買取るものや取消料のかかる運賃がでてきましたが、それでも最初に予約した席数の一定の割合まで取消料を支払うことなく、旅客の交替が認められていました。

このような運賃制度を背景に、現在の標準旅行業約款にある旅行者の交替の規定が作られたと記憶しています。その後、航空会社の運賃制度は個人割引運賃にシフトし旅行者の交替も認められなくなりました。こ

のような航空運賃制度の変遷により、パッケージツアーの参加者の交替についての考え方も変えなければならぬ時期に来ていると思います。

旅行者の交替の手数料の考え方

最近旅行者の交替の手数料について、「取消料と同額の手数料を案内された。おかしいじゃないか」という苦情が消費者から上げられています。旅行業務に関する専門書や解説書では、交替の手数料について「実費程度」というような説明がなされています (標準旅行業約款解説 旅行業法制研究会編 1986年2月 (株)トラベルジャーナル刊)。かつての団体割引運賃では一定の範囲での旅行者の交替は航空券の取消料が課されていたので、さほどの費用は掛からなかったのですが、個人割引運賃を利用したツアーでは、参加を取り止めた人については航空会社への取消料が課されるほか、払い戻しにかかる手間賃、新たに参加する人のための予約・発券のコストがかかります。このことから、取消料と同じ額を交替手数料とすることに「全く合理性がない」とはいえないのではないかと考えています。一度、各社で契約解除の場合の費用と旅行者の交替の場合の費用とを個々の項目ごとに比較したシミュレーションをしてみてもいかがでしょうか。

しかし、仮に取消料と同額の交替手数料を設定する場合には、例えば「旅行者の交替」であれば航空機の席は確実に確保できるが、取り消して「新規申し込み (座席の取り直し)」では席は手配してみないと分からない」という違いがあれば取消料と同額の交替手

数料を旅行者にも納得もしていただけるでしょうが、このようなメリットのない場合には旅行者の納得は得られないでしょう。P.E.X.運賃等の個人割引運賃を利用するツアーではそのような取り扱いが現実には不可能でしょうから、他に旅行者のメリットがないならば、むしろ最初から「旅行者の交替は取り扱わない」としてしまふのも一つの方法ではないかと考えています。

交替手数料の金額は 取引条件説明書面に書く

旅行業約款 (募集型企画旅行契約) では旅行者の交替について、「旅行者は……当社所定の用紙に所定の事項を記入の上、所定の金額の手数料とともに、当社に提出しなければなりません。」と規定されています (第15条第2項)。そこで、取引条件説明書面には、旅行者の交替を承諾するとした場合の交替手数料の金額を具体的に記載しておく必要があります。この交替手数料は、コースごとに異なった額を設定することも可能です。また、旅行者の交替を受けないとしたコースについては、取引条件説明書面に、例えば「当旅行に使用する航空運賃では旅客の交替を認めておりません。については当旅行について旅行者の交替はお受けしません」のようにハッキリ書いておくのが適当でしょう。(平石)

