

第24回 予約・契約の成立前なら

旅行代金は変えられる

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

「企画旅行の募集をしたら好評だったので追加設定をしたい。ところが追加設定分の仕入れコストが高くなるので追加設定分の旅行代金を引き上げたい」
今日はこの質問を例に、旅行代金の値上げについて考えます。

旅行業約款の規定は契約関係に入つたお客様と旅行業者を拘束します

標準旅行業約款(募集型企画旅行の部)には、「……利用する運送機関について適用を受ける運賃・料金(括弧内省略)が、著しい経済情勢の変化等により、(…略…)通常予想される程度を大幅に超えて増額又は減額される場合においては、当社は、その増額又は減額される金額の範囲内で旅行代金を増加し、又は減少することができます。」と書かれています。このことから、「度々パブリッシュした旅行代金は、『著しい経済情勢の……』に相当する事由でなければ変更できない」と考えている方が多いようです。このためでしょうか、「旅行代金を値上げした場合は、値上げ前の旅行と値上げ後の旅行とは別々のツアー」として実施しなければならないのか?、そのための方法論として、「別のバスで実施しなければならない

のか」、「ツアーコードを変えればよいのか」などの質問を受けます。これらの心配は、契約論に限って言えば必要のないことです。

旅行業約款の規定は、一部の例外を除いて、予約や旅行契約が成立した後の旅行者と旅行業者との間の約束事ですので、先の『著しい経済情勢の……』という規定は、すでに旅行契約を締結したり、旅行契約の予約をしたお客様に対しては、そうした事由がなければ旅行代金を増額してはならないということです。反対に、一度チラシやパンフレット等で旅行代金を公表した旅行といえども、これから申し込もうとする(＝予約も契約も成立していない)お客様に対しては、例えば、「一般の物品販売と同じく「もつと高くても売れそうだ」というような理由であっても旅行代金を変更することが可能です。

値上げ前の旅行代金を表示したパンフレットは早急に店頭から撤去

しかし、旅行契約では、旅行業法の規定により、広告に旅行代金を表示したり、申し込みを受けるときは旅行代金を記載した取引条件説明書面(実務上はパンフレット)旅行条件書)を交付しなければなりませんので、一度店頭に置いたチラシやパンフレットの旅行代金を値上げしようとするれば、例えばチラシの旅行代金を値上げ後の代金を上書き印刷したり、新しい旅行代金表をパンフレットに差し込むなどして、「新しい旅行代金とその適用開始時期」を周知しなければなりません。また、旧代金を表示・記載したチラシやパンフレットなどが、店

頭に置かれていることがないようにしなければなりませんし、ウエブサイトで広告している場合は直ちに旅行代金を新しいものに書き換える必要があります。古い旅行代金のままのチラシが店頭に残っていたり、ウエブサイトで古い旅行代金が表示されたままになっていれば、結果的にそれらが不当景品類及び不当表示防止法で禁止された「おとり広告」となってしまうおそれがあるからです。

このような準備をしたにもかかわらず、値上げ前に入手した旧代金^①が印刷されたチラシやパンフレットをみて申し込もうとするお客様には、旅行代金が変わったことを説明したうえで、新しい旅行代金によるパンフレット等をきちんと交付して申し込みを受けなければならない。それでも、「同じ旅行で参加者によって代金が違うのはおかしい。値上げ前の旅行代金で旅行させろ」という感覚的なクレームがあげられることも考えられますが、そのようなお客様に対しては旅行契約締結前に丁寧に旅行代金の値上げが不当なものでないことを説明することが必要です。

値上げするかどうかは負担と利益のバランスを考えて

以上のように、旅行については旅行業法に基づく規制がありますので、一般の商店が値札を付け替えるように簡単には値上げができません。結局は、パンフレットなどへの新旅行代金表の差し込みなどにかかる費用、新価格による販売が販売部門に徹底できるのかどうかなど、値上げのための負担と値上げによる利益のバランスを考えて結論を出していただくこととなります。(平石)