

第27回 旅行代金を間違つて

表示した!

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

もう10年以上前の事件です。ある通信販売会社がパソコンの価格をウェブ・サイト上に一桁間違えて表示した事件がありました。当時はネット販売が普及し始めた時期であり、この頃のパソコンを使う人の「常識」からすれば、当然に「これは間違いだろう」と気付くレベルのものでした。結果的に、この会社は間違つて表示したままの価格でパソコンを販売したのですが、法律関係者が「申し込んだ人も価格が間違いと気付くようなケースであり、会社側からキャンセルできるものだ。間違つた価格のまま販売したことで、後に悪い影響を残さなければ良いが…」という趣旨のコメントを新聞に寄せていた記憶があります。今回はこの事例を参考に旅行代金の誤表示について考えてみます。

パンフレットへの誤表示なら、

申し込みを受ける前に訂正できる。

募集型企画旅行のパンフレットへ誤った旅行代金を表示してしまった場合に、お客様からも「表示した代金で申し込みを受ける。それが会社の責任だ」と主張されることがあります。この場合は、お客様にパンフレットの旅行代金は誤って表示されていたものである

ことを説明し、正しい旅行代金で申し込んでいただくことができます。パンフレットは、一般的には「申し込みの誘引」と言われているように、旅行で言えば、お客様に旅行を申し込んでいただくよう誘うものであり、お客様から申し込みをしてもらい(＝申込書と申込金を提出)、旅行業者がそれを承諾して(＝申込金を受理)初めて契約が成立します。パンフレットに旅行代金を表示しただけで、その旅行代金で契約する義務が生じるわけではありません。とは言うものの、パンフレットに誤った旅行代金を記載したことはお客様にお詫びしなければなりませんし、対応次第では「おとり広告だ!」と非難されることもあります。

ウェブ取引では、

より慎重な代金のチェックが必要!

ほとんどのウェブ取引では、ウェブ・サイト上の広告や取引条件を見て申し込むと直ちに旅行契約が成立する仕組みになっています。一般的に「錯誤によってなされた契約は無効」と言われています。このことから、この契約は無効だと主張できそうな気がします。しかし、この根拠となる民法の条文には「ただし、表意者に重大な過失があったときは、表意者は自らその無効を主張することができない(民法第95条ただし書き)」とあります。このことから、お客様からは「そもそも事業者が販売価格のようなものを間違つて表示したこと自体が『重大な過失』ではないか」と主張されるでしょう。また、経済産業省が平成25年に発行した「電子商取引及び情報取引等に関する準則」でも

価格の誤表示について「一般論としては、売主が事業者の場合には、個人の場合よりも、重過失を否定するのがより困難であると言える。」と説明されています。このように、旅行代金の誤表示については、旅行業者側から「錯誤による無効」を主張するのは困難な情勢になっています。

他方で、先のパソコンの価格誤表示のように、お客様から見ても明らかな誤表示だと分かるような場合は、「間違つた旅行代金であることを知って申し込んだもので契約が成立しない」と主張することができません。例えば「98,000円」のものを「89,000円」と表示してもお客様は間違つたものとは気付かないでしょうが、「9,800円」であれば特別価格と言った趣旨の表示のない限りは「いくら何でも間違いと分かるでしょう」ということです。このような場合には丁寧ににお詫びし、改めて正しい旅行代金で申し込んでいただくか、あるいは営業的な判断から幾ばくかの値引き代金で申し込んでいただくかなどの対応をとることになるでしょう。

かつては、パンフレットの作成の行程の中で、何人もの人が代金をチェックする機会があったのですが、最近、ウェブ販売により作業行程が短縮されたのでしょうか、旅行代金の誤表示の話を聞く機会が多くなったように感じます。

(平石)

