

## 第30回 手配旅行契約でも 説明書面交付が必要です

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

本稿の表題を見て「え、そうなの？」と思った人はいませんか。例えば、温泉旅館「泊だけの手配を依頼された場合であっても、旅行業務として引き受けるからには、原則として契約規則に定められた事項について取引条件の説明をして、書面を交付しなければなりません（旅行業法第12条の4）。

それでは、航空券や乗車券の手配だけを依頼された場合であっても取引条件説明書面の交付が必要なのでしょうか。

### 航空券、乗車券、宿泊券等の手配の場合

例外として、航空券、乗車券、宿泊券等の「サービスの提供を受ける権利を表示した書面（以下「権利書面」）を対価と引換えに交付する場合には、説明書面の交付を割愛できることになっています（契約規則第4条）。

これは、お客様から旅行代金をいただくのと引換えに、それを持っていけば権利を行使できる（＝飛行機に乗れる、列車に乗れる、宿泊できる）という「権利書面」を交付するのであれば、旅行サービスの内容や旅行代金等を記載した説明書面を重ねて交付しなくても、お客

様が困ること（＝飛行機に乗れない、列車に乗れない、宿泊できない）はないだろう、という判断に基づいています。なお、ここで言う「引換えに」というのは、同時に、という意味ですので、お客様に先に旅行代金を振り込んでもらってから「権利書面」を交付するという場合は、「対価と引き換え」にはなりませんので注意してください。

### 別途書面で補ってください

また、「権利書面」を交付する場合であっても、これらの券面によって表示されない事項については、別途書面によって補わなければなりません（旅行業法施行要領第10（5））。

以下に、海外航空券の手配を例にして、書面の交付を忘れてしまいがちな項目について、3つほど挙げてみました。

#### ① 旅行の参加資格

海外旅行の契約においては、旅券の残存有効期間、ビザや予防接種の必要の有無についての説明が必要です。手配旅行契約の場合は、お客様の渡航先に応じた訪問国の個別の情報をご案内する必要まではありませんが、少なくとも「お客様の責任で、ご自分で確認してください」という主旨を伝えて説明書面にもその旨を記載してください。このことで、お客様との間で、「旅券や査証などについて必要なことはお客様自身で調べ準備する」という約束ができたこととなります。この説明を怠ると、必要な渡航手続を忘れてしまったお客様から「ビザが必要なのをなぜ教えてくれなかったのだ！」等とクレームされる恐れがあります。

#### ② 安全及び衛生に関する情報

外務省の「海外安全ホームページ」のサイトをご案内して、出発までにお客様ご自身で各国のスポット情報、危険情報等の安全対策のための情報を確認していただく旨を記載してください。これも、旅行の目的地に危険情報等が出ていることを後から知ったお客様から「そんな危険な場所には行きたくないの、航空券はキャンセルする。事前に知らせなかつた旅行者の責任だからキャンセル料はそちらが払え」とクレームを受ける恐れがあります。お客様から企画旅行契約と同等の対応を期待されてしまわないように、先述の渡航手続と同じように、「お客様ご自身で確認してください。」とご案内して、取引条件説明書面にもその旨を記載してください。

#### ③ 契約の変更及び解除に関する事項

海外航空券を手配する場合は、航空会社が定める変更料金や取消料金に関する記載が必要です。また、旅行者が收受する変更手続料金や取消手続料金も記載してください。ペックス航空券等の中には、発券後は100%の取消料をチャージされるものもあるようです。募集型企画旅行契約における旅行者が定める取消料と混同されないように、お客様には、航空会社が定める取消料・違約料と旅行者の定める旅行業務取扱料金とを区別して案内してください。

お客様に「権利書面」だけをお渡しして、これで自分達の「債務の履行は終了した」と安心してしていると、「○」について聞いていない」「△△について記載された書面をもらっていない」と指摘されてトラブルに発展してしまうこともありえますので、ぜひともご注意ください。（中島）