

第33回 ウェブ取引における 書面の交付について

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

旅行契約を締結しようとするときはお客様に「取引条件説明書面」を交付しなければなりません。では、ウェブ上で取引をする際に「取引条件説明書面」の交付はどうしているのでしょうか。

「取引条件説明書面」とは？

旅行業法では、旅行業者等が旅行者と旅行契約を締結しようとするときは、取引条件について旅行者に説明をし、その内容が記載された書面を交付しなければならずとされています（同法第12条の4第1項、第2項）。この書面が「取引条件説明書面」です。

では、対面販売では、どのように交付するのでしょうか。募集型企画旅行を例にとれば、「取引条件説明書面」は一般的に複数の書面によって構成されています。日程、旅行代金などツアー毎の固有事項を担う「パンフレット」、ツアー全般に共通する契約の変更に関する規定、旅程保証や特別補償等の取引条件をまとめた「旅行条件書」です。つまり実務上は、「パンフレット」と「旅行条件書」の両方を交付して初めて、旅行業法で義務付けられた「取引条件説明書面」を交付したことになります。

ウェブ取引における書面交付は？

対面販売で「パンフレット」と「旅行条件書」の二つを渡すことにより行われている取引条件説明書面の交付。ウェブ取引では、どのように行われているのでしょうか。

ウェブ取引において、旅行業法は「書面の交付に代えて、旅行者の承諾を得て、書面に記載すべき事項を、情報通信の技術を利用して提供した場合は書面の交付をしたものとみなす」としています（同法第12条の4第3項）。「電子データの提供」によることを認めたものです。この「電子データの提供」の仕方については、その具体的方法や手順が政令や省令、通達に定められています（旅行業法施行令第1条、旅行業者等が旅行者と締結する契約等に関する規則第6条及び第7条、通達「インターネット取引を利用する旅行業務に関する取扱について」4（1））。

ウェブ取引の一般的な手順としては、まず、電子データにより書面記載事項を交付することについて承諾を得ます。具体的にはウェブページ上に「☒取引条件説明書面を電磁的方法で交付することを承諾します。」としてチェックボックスを設ける等して、承諾の意思表示を受け取ります。

次に書面記載項目の電子データの提供ですが、一般的には旅行者がダウンロードし、パソコンに保存又は印刷し、さらに「☒取引条件説明書面を表示し保存しました。」等のチェックボックスにより、お客様がパソコンに保存したことを旅行業者が確認する方法がと

られています（標準旅行業約款募集型企画旅行契約の部第11条第1項）。時折、取引条件説明書面の記載内容を保存させることなく、ウェブサイトへ掲示したことのみに基づいて交付したこととする旨を記載しているサイトがありますが、これでは旅行業法に定める書面の交付を行ったことにはなりません。

また、保存確認をとる書面の種類についても注意が必要です。先に申し上げた通り、実務上は複数の書面によって取引条件説明書面が交付されることが多くなっている影響か、ウェブ取引における取引条件の説明も、パンフレットに記載される日程表、旅行代金他、そのコースの重要な注意事項を表示したページ（JATA、ANTTAの発行する「旅行のウェブ取引に関するガイドライン」では「取引条件説明書面（重要事項）」と記述）と旅行条件書（取引条件説明書面（共通事項）」と記述）の二つによって構成されているケースが多くなっていますので、この両ページを保存してもらわなければ取引条件説明書面を保存したことになります。それにも関わらずウェブページ上では「☒旅行条件書を保存しました。」と、取引条件説明書面（共通事項）だけを保存確認している場合が少なくありません。これでは、取引条件説明書面（重要事項）の記載内容が交付されていないことになり、裁判などで争いになれば、この部分は旅行契約内容を構成しないと主張されかねない状態ですので、ウェブサイトの改修を急いの方が良いでしょう。

(杉原)