



第36回 そんなこと、

何処に書いてあるんだ!

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

最近、「そんなこと何処に書いてあるんだ。」というお客さまの声を聞きます。このような声を聞くにつけ、日本人の契約意識が変化してきたことを感じます。

Entire Agreement とどう考える方

英米法に基づく契約の場合、契約書に「Entire Agreement」という条項を設けます。これは、「完全な合意」と訳されて説明されることが多いのですが、要は「この契約書に書かれたものが合意内容の総てである。」という意味であり、同時に「契約書に書かれていないこと、また口頭による約束などには当事者は拘束されない。」という意味にもなります。最近のお客様の「何処に書いてあるんだ」という言葉は、Entire Agreementの考え方と同一の方向にあると感じています。

一方、日本には契約の解釈において「信義誠実の原則(＝信義則)」と呼ばれる考え方があります。取引の目的を実現するのに必要な事項は契約書類に記載されていなくても、「お互いに不明な点を確認し合うなどして相手の期待に沿うようにしなければならぬ。」というものです。旅行取引での例を挙げれば、国際航

空券の申し込みを受けた以上、その航空券で入国したり、乗り継いだり、ストップ・オーバーする国で査証が必要なかどうか、旅券の残存有効期間が足りているのかなどは、旅行者からいちいち聞かれなくても教えてくれるだろう、という主張です。このように、消費者と事業者との関係では、契約書類に記載された当事者間の権利・義務はもとより、消費者が内心で持っている期待に沿うことが事業者の当然の義務のように考えている方が多いようです。旅行者と旅行者との間に明確な取り決めが無い場合に、そのような旅行者の主張が裁判でどのように判断されるかは実際に争ってみなければ分かりませんが、最近の消費者は、自分の負担については「何処に書いてあるんだ」と契約書類上の根拠を求める一方で、自分が受ける利益については「書いてなくてもやってくれて当然」と上手に使い分けをしているように感じます。

取引条件説明書面で契約内容の曖昧さを排除

このような社会的な趨勢の中で、特に旅行のような「契約」を売る商売では、「信義則」のように当事者の期待の持ち方でその内容が変わるかもしれない曖昧な部分を極力排除することが必要と考えています。例を挙げれば、国際航空券の手配を旅行契約で引き受ける場合の取引条件説明書面に、「お客様が当社でお求めの航空券で旅行する際に必要な旅券の残存有効期間、訪問先国、航空機を乗継ぐ国、航空機が経由する国での査証の要否、必要な場合の査証の種類及び必要な予防接種の種類はお客様自身でお調べのうえ、必要

な手続をお客様自身の責任で完了してください。」と明確に記載しておき、これに加えて、「当社は、お客様からご依頼いただければ、これらの業務を別途渡航手続代行契約に基づき有償で引き受けることがあります。」と書き添えることで、お客様から個別の依頼がなければ、お客様と旅行者との間で「必要な渡航手続は、お客様自身で確認し手続を進める。」という約定ができたことになり、「旅券の残存有効期間の確認、査証の要否等の案内をすることが信義則上の義務かどうか」という議論を排除することができます。

旅行契約の内容は、本来、それぞれの旅行者が独自に作成するものですが、旅行契約の場合は旅行業法に基づいて標準旅行業約款が公示され多くの旅行者がこの約款と同じ内容の旅行業約款を定めて使用したり、取引条件説明書面についても行政通達に基づいて記載の方法が決められていることなどから、ともしれば旅行者との契約は自分で作るものという意識が希薄になりがちです。旅行業者がどの範囲までの仕事を引き受けるかは、旅行業法や旅行業約款の規定に反しない範囲で取引条件説明書面に記載することで、旅行契約の内容とすることが出来ます。旅行業者は、これを利用して旅行者と旅行者との間の責任が明確になるような工夫をすべきでしょう。

(平石)

