

第53回 取引条件説明書面を活用しよう

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

「旅行条件書を変更したいのだが……」という相談を受けることがあります。特に募集型企画旅行では、コースごとに異なる項目についてはパンフレットに記載して、その会社のツアーにとって共通の項目については「旅行条件書（本稿では「旅行条件書」と呼びます）」と呼ばれる別紙にして、その二つの書面を交付することで、取引条件説明書面を構成するということが定着しています。このため、旅行条件書が定型的なものとして認識され、「旅行条件書の内容をむやみに変更してはいけない」と考えている人が増えたように感じています。

旅行条件書は商品の内容や取引の方法ごとに作り分ける

取引条件説明書面（パンフレット、旅行条件書）は、本来、一つひとつの旅行ごとに作成すべきものですが、募集型企画旅行については国内旅行と海外旅行との2種類の旅行条件書を作り、使い分けをしている会社が多いように見受けられます。もう一歩踏み込んで、例えば国内旅行の場合は更に、いわゆる「フルパッケージ型」の旅行、「運送+宿泊」のフリープラン、日帰りのバス旅行ごとに旅行条件書を作り分けることも一つの方法です。また、ウェブサイトでの販売に使用する旅行

条件書は、むしろ、申込みの方法、契約の成立に関する事項などは、ウェブサイトでの取引に特化したものにすべきでしょう。このように、取引する商品の内容、取引の方法に応じて必要な項目のみを記載した旅行条件書を作成することで、旅行者の誤解も少なくなり、紙面も節約できます。

参加資格を上手に利用

最近の相談事例の中では、取引条件説明書面を工夫することで解決できる問題も少なくありません。ある国では在日大使館・領事館で査証を取得するよりも、入国時に査証を取得したほうが、コストが安いことから、意図的に日本で査証を取らない旅行者がいるように聞いています。この場合は、そのお客様だけ入国手続に時間がかかるなど、旅行の円滑な実施に差し障る事態が生じています。これに対しては、取引条件説明書面に「旅行開始時点で、〇〇国の観光目的のために有効な査証を所持していること。」を参加資格と記載し、このような旅行者を牽制することができそうです。

二重予約も参加資格で牽制

また、最近、航空会社は、いわゆる「二重予約」を防止する目的から、同一氏名の旅行者があつた場合には、旅行会社へ通知することなく席を落としてしまいトラブルになることがあります。取引条件説明書面に、例えば、「当旅行と旅行期間の重なる部分のある他の旅行に申し込んでいる方又は同期間に利用する航空機の航空券を購入している方は参加いただけません（当旅行の申込み後に当旅行と旅行期間の重なる部分のあ

る他の旅行を申し込んだ場合又は同期間に利用する航空機の航空券を購入する場合も同様とします。）」というように記載することで「重複申込み」を牽制しましょう。

帰国便を利用しない旅行者への運賃追加徴収も条件書に

旅行業約款には募集型企画旅行については旅行者の申し出による旅行契約内容の変更に関する規定はなく、旅行者は、本来は予め定められた日程に従って旅行しなければなりません。ところが最近では、「帰国便は利用しない。」と言い残し、帰国日に姿を消すお客さまも現れています。航空会社の国際運送約款では、そのような場合には、利用した部分に適用される運賃と、支払い済みの運賃を精算することになっています。これに備えて、「当社では、お客様の希望による日程の変更（旅行開始日の変更を含む。）その他の契約の内容の変更はお受けしておりません。また、お客様の都合で航空便の一部を利用されない場合は、航空会社の規則により、実際に利用した部分に適用される運賃と本旅行に適用される予定であった運賃との差額をご負担いただく場合があります。」と記載することで、約款の内容の再確認ができますし、運送約款に基づく航空会社からの請求があつた場合に備えることができます。

取引条件説明書面はお客さまとの契約内容です。旅行業約款や法律に抵触しない範囲で、個々の旅行に応じた旅行条件書を工夫することが、お客さまの誤解を減らし、旅行会社を守ることに繋がります。

(平石)