

第79回

「デジテキ」方法による 書面交付

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

今回はウェブ取引における取引条件説明書面の交付について解説いたします。

旅行業者は旅行者と企画旅行や手配旅行等の契約を締結する際には、取引の条件を説明した上で書面を交付しなければなりません。この書面を「取引条件説明書面」といいます。取引条件説明書面の記載内容に従った契約がなされたときは「契約書面」の交付がなされたものとして取扱われますのでとても重要な書面です。しかし、ウェブ取引の場合は対面販売ではないので「紙の書面」で交付することが出来ません。それではどのように「交付」すれば良いのでしょうか。

電磁的方法は4つ

契約規則第6条では書面の交付に代えることができる次の4つの「電磁的方法」を定めています。

- ① 旅行者に電子メールで送る
- ② 旅行者にダウンロードしてもらう

- ③ 旅行業者のサイトに設けた顧客専用ページ内で閲覧してもらう
- ④ CD・ROM等の記録媒体に記録して交付する

電磁的方法と聞くと何やら科学的な装置を想像しますが、①②③は早い話がインターネットを利用する方法です。④も交付するのが「紙」ではないというだけです。

なお、これらの電磁的方法を用いる場合は、電磁的方法で交付することについてあらかじめ旅行者から承諾を得なければなりません。

また、ウェブ上で取引を続ける場合は②③の方法を用いることになりますが、ウェブ取引では口頭で取引条件の「説明」をすることができません(やろうと思えばアニメーションや動画で説明することもできるでしょうが)。このため、旅行者がアイコンをクリックする等の方法で取引内容を了承したことを確認できる場合に限り、説明が行われたものとして取引を進めることになります。

旅行者が記録したことの確認を

次に、②の場合は、旅行業者は旅行者が取引条件説明書面をダウンロードをして「記録した」ことを確認しなければなりません(約款でそのように約束しています)。当該書面の内容の「同意」を取得するだけ、あるいは「閲覧」を確認するだけのサイトがあるようですが、確認するべきは「旅行者が記録したこと」です。《□ 取引条件説明書面を保存又は印刷しました》というチェックボックスを作って旅行者にチェックを入れてもらうのが実務では良いでしょう。

また、③の場合には、旅行業者が顧客専用ページ(いわゆる「マイページ」)内に取引条件説明書面を「記録」するので、後は旅行者が当該記載事項を「閲覧」したことを確認すれば十分です。ただし、マイページに記録された事項は旅行終了後から2年間は消去・変更できませんので注意して下さい。

このようにして、ウェブサイトで旅行業者が旅行者に対して「記録したことを確認する」「閲覧したことを確認する」行為は、対面販売や書面郵送時の「紙の取引条件説明書面を交付する」行為に代わることになります。重要なポイントですのでリマインドさせて頂いた次第です。

(中島)