



旅行という「契約」

～しっかり読みたいパンフレット、取引条件書、旅行業約款～

「契約」の内容は文書でチェック

いわゆるパッケージツアー（募集型企画旅行）に参加しようと、旅行会社に申し込む。そして旅行会社はその申し込みを受ける。それは、旅行者と旅行会社の間で「契約を結ぶ」ことであると皆さんはどこまで意識していますか。

そもそも「契約」とはどのようなものを指すのでしょうか。簡単にいえば、当事者間の合意のもとに結ばれる法律上の約束です。基本的には口頭の合意で契約書がなくても「契約」は成立します。しかし、その「契約」に伴って発生する権利義務関係が複雑だったり重要だったりする場合、後々のトラブルを避けるためにも約束の内容や条件などを文書化するのがいいです。

これを旅行という商品でみてみると、「契約の成立」は、「旅行会社側が空き状況などを確認し旅行者への参加の可否を伝える」とともに、「旅行者がいくらかの代金を旅行会社に支払い、それが受領された段階」であることが原則ですが、その契約内容については、さまざまなサービスが複雑に組み合わせられており、また、現地での状況による変更など不確実性も高いという特徴があります。そのため、旅行者が期待する旅行会社側の責任の範囲と、旅行会社が契約上負うと約款で定められている責任の範囲が食い違っていると、不満やトラブルにつながってきます。それを避けるために、申し込む際に結ぶ「契約」の内容を定めた「文書」を「責任の範囲」の観点などからしっかりチェックする必要があるわけです。

パンフレットの重要性

パッケージツアーなどを申し込む際、最初に皆さんが手にするのがパンフレット。旅行会社はそこに記載した内容で参加者を募集し、旅行者はその内容を見て、参加を検討します。つい、きれいな写真にイメージばかりが先行しがちですが、実はこのパンフレットも大切な契約書面の1つです。細部までよく読み込み、記載内容を把握しましょう。パンフレットに書かれているにもかかわらず、理由もなく実行されないならば「不実告知」「誇大広告」として旅行会社の責任が問われることもあるかもしれません。

この段階でまず確認したいことは、旅行のタイトル（企画テーマ）、旅行代金、旅行日程（観光内容、行事や旅行先での遊びなども含む）、利用航空会社名、宿泊ホテル名と客室の条件、添乗員の有無、食事回数、燃油サーチャージなどをはじめ旅行代金に含まれるもの・含まれないものが何か、など基本的な内容です（図1）。特に注意したいのが、もしそれらの記載内容が変更・取り消しになった場合のこと。どんな場合にどこまで旅行会社側が責任を持つのか、疑問があれば、旅行会社に質問しましょう。

またパンフレットの裏面や末尾にあることも多いですが、「重要事項」「お申し込みの前に必ずお読みください」などと書かれている箇所もじっくり確認しましょう。この部分には、後述する取引条件書の最重要事項が抜粋されているからです（例えば、どの時点で契約が成立する





コース番号KOKUSEN0001

ツアータイトル
直行便で行くっておきイギリス8日間

●安心の添乗員同行！
●人気の〇〇航空往復直行便を利用！
●名物料理を含む全食事つき！
●湖水地方ではウィンダム湖の遊覧船にも乗船！

どのようなツアー内容がうたわれているか

観光の形態にもさまざまある

1日目 11:30 成田 → ロンドンへ。着後、送迎バスでホテルへ。

2日目 午前：ロンドン観光 ウェストミンスター寺院〈入場〉バッキンガム宮殿〈下車〉ビッグベン、国会議事堂、タワーブリッジ〈車窓〉昼食：パブにて名物のフィッシュアンドチップスをご賞味。午後：大英博物館〈入場〉その後、自由行動。夕食：ホテルレストランにてローストビーフをご用意。

3日目 〇〇にてビートルズの故郷リバプールへ。キャバークラブのお楽しみストリート〈徒歩観光〉、リバプール大聖堂〈下車〉昼：添乗員の有無や利用航空会社などもチェック

〈食事〉朝6回、昼6回、夕6回（機内食除く）
〈利用航空会社〉〇〇航空往復直行便（座席クラス：エコノミ）
〈宿泊〉コクセンホテルロンドンまたは同等クラス

【旅行代金に含まれる費用】
●旅行日程に記載した航空機、船舶、鉄道、バス等利用運送機関の運賃、料金（等級が選択できるコースと特定の等級を利用するコースとがあり、パンフレット等に明示）

部屋などの条件は？

A	165,000円	D	195,000円
B	175,000円	E	205,000円
C	185,000円		

代金には何が含まれているのか

（イメージ） （イメージ）

〈ご旅行代金〉2名様1室利用/大人1名様あたり
※設定期間：2013年×月×日～△月△日
※燃油サーチャージ及び日本国内空港使用税は含まれません。
※設定日はパンフレット裏面のカレンダーをご参照ください。

図1 旅行パンフレットの例 「パンフレットは申し込みのための説明事項を記載している書類」という認識が大切。

表 2009年～2011年 旅行トラブル件数トップ10

	2009年	2010年	2011年
1	取消料	取消料	取消料
2	倒産と弁済	手配内容	申込み・契約
3	手配内容	申込み・契約	手配内容
4	申込み・契約	旅行代金・取扱料金	旅行代金・取扱料金
5	旅行代金・取扱料金	倒産と弁済	その他の業務
6	催行・不催行	代金の精算	航空会社とのトラブル
7	信用照会	航空会社とのトラブル	倒産と弁済
8	航空会社とのトラブル	宿泊機関	情報の提供
9	代金の精算	信用照会	代金の精算
10	宿泊機関	情報の提供	宿泊機関

2010年から「情報の提供」、2011年からは「その他の業務」が急激に上がってきているのは、インターネットに起因するトラブル（入力ミス、越境取引など）の増加が、その要因に挙げられる（JATA消費者相談室・談）。

か、取消料はいくらかかるか、など）。

JATA（一般社団法人日本旅行業協会）によると、ここ3年で最も多いトラブルは取消料に関するものでした（表）。取消料は、取消日のタイミングや、一部旅行プランによっても（大型船に乗船するクルーズツアーなど）、その条件が変わることがあるので要注意です。

旅行会社の責任、旅行者の責任

前述のとおり、旅行契約は、旅行者がいくらかの代金を旅行会社に支払い、それが受領されたとき成立するのが原則です（クレジットカー

ド決裁の場合は与信が通った時）。それは「申込金」「内金」という名目であっても同じです。提出する申込書（インターネットの場合は画面への入力内容）には、同時に氏名・住所なども記入することになります。くれぐれも記載ミスなどのないようにしましょう。この契約成立後から、旅行者にも旅行会社にも義務と権利が発生するわけですから、申し込む前には取引条件書にしっかりと目を通したいものです。

取引条件書とは、いわばパンフレットと約款の間の存在。約款を要約した内容ですが*1、パンフレットよりかなり詳しくなっていて、契約が成立した場合は契約書面の一部となります。これには、前述した契約の成立時期のほか、契約の範囲、申し込み・予約の条件、旅行代金の支払いに関する条件、旅行者が出発までに実施しなければならない事項、旅行契約内容の変更に関する事項、旅行代金の額の変更、旅行契約の解除・払戻しと取消料の割合などに関する事項が並んでいます。また、旅行会社の責任について記された項目と、その責任の有無にかかわらず旅行者が損害を被った場合の特別補償*2の適用範囲とその内容、契約内容に重要な変更が



生活 千太 様 ツアー名は合っているか? **ご旅行日程表**

【コース番号】 KOKUSEN0001 【コース名】 直行便で行くっておきイギリス8日間 【予約番号】 DP-A-200
 【ご出発日】 2013年3月●日
 【ご旅行者名】 生活 千太 / Senta Seika **tsu** / MR 旅行者氏名、性別、人数は合っているか?
 生活 花子 / Hanako Seika **tu** / MS ローマ字はパスポートと同じ表記か?

ホテルは条件
どおりのクラ
スか?

往復ともに、
条件どおりの
航空機になっ
ているか?

ご集合・ご出発のご案内
 : 30 成田国際空港国際線旅客ターミナル北ウィング
 団体受付 ○番カウンター
 コクセントラベルカウンター前ご集合
 : 30 ××航空KS777便(直行便)にてイギリスへ。

ご宿泊先のご案内
 ロンドン:レインボーホテルロンドン(ビクトリア駅より徒歩×分)
 11 Kokusen Rd, London, SW1X tel: +44 xx xxxx xxxx
 リバプール:マージービートホテル(ライムストリート駅徒歩×分)
 22 Consumer St, Liverpool, Merseyside tel: +44 xxx xxx xxxx

都市	交通機関/発着	日程
成田国際空港 →ロンドンヒースロー	KS777便 バス	空港にて添乗員がお出迎えいたします。 着後、ホテルまでバスでご案内。 夕方、ホテルレストランにてご夕食。
ロンドン	バス 9:00 10:30	8:30にロビーにてご集合。 ロイヤルウェディングで有名なウェストミンスター寺院へご入場いただきます。 移動中、バッキンガム宮殿、ビッグベン、国会議事堂などを車窓よりご覧いただきながら、 ロンドンのタワーブリッジへ移動し、内部を観光いただきます。 昼食は人気のパブにて、名物料理をご賞味いただきます。(ビーフアンドエールパイを予定)

パンフレットにうたわれていた条件ど
おりの観光内容かどうか。昼食内容や、下車、
入場、車窓などに違いはないか。もしあ
れば旅行会社へ速やかに連絡する。

図2 最終旅行日程の例

生じた場合の補償を行う**旅程保証**の適用範囲と
その内容は、ぜひ知っておきたいポイントです。

さらに「お客様の責任」条項では、旅行会社から提供される情報を活用し、契約書面に記載された旅行者の権利・義務その他旅行契約の内容について旅行者が理解するよう努めなければならないと定めています。こうした内容は、旅行会社各社でほぼ共通していますが、それは「**標準旅行業約款**」*3(国、業界、消費者がさまざまな協議を重ね定めた約款)を使っているためです。なお募集型・受注型企画旅行の標準約款では第2章から4章が「契約」について、6章が「旅程管理」、7章が「責任」について記述されています(手配旅行については別の内容)。

ただし、一部には標準約款が使われていない場合もあります。約款は旅行契約に関することが網羅されています。特に重要な点は参加する旅行で渡される契約書面で確認し、不明な点は旅行会社に質問しましょう*1。

旅行者の契約上の責任を果たす

たとえば契約書面で約款の内容をよく理解し、納得して契約したとしても、まだ気をつけたいポイントがあります。それは契約後に渡される

最終旅行日程表(図2)。これは契約内容に基づき実際に旅行会社が手配し、確定した内容なので、パンフレットなどの記載内容と違いがないか、変更はないか、よくチェックしましょう。

そのうえでもし旅行開始後に、現地で契約内容と異なることに気づいたり、なにか問題があった場合、その場で添乗員や現地連絡先に申し出ることが重要です。これは標準約款でも旅行者の契約上の責任として明記されています。遠慮や我慢、諦めなどから、その場でのアピールを避けることには、何のメリットもありません。

最近はインターネットで旅行の情報を集め、申し込むケースも増えています。その場合は、その旅行者に問題はないか、記載事項に疑問がないか、ツアー内容、申し込み条件、約款などの内容についてもより慎重に確認しましょう。日本語のサイトだからと安心していたら実は海外の旅行会社で、越境取引トラブルにつながった事例も増えています。また、入力ミスや複数回送信にもご用心を。

- *1 契約時には旅行者に対して約款の主旨(一部旅行会社では約款全文)を記載した取引条件説明書が必ず渡され、契約書面の一部とされる。
- *2 特別補償については別紙記載となるため旅行会社の窓口でもらうとよい。
- *3 この標準旅行業約款のほか、旅行関連のトラブル解決のために参照される法律としては、旅行業法、消費者契約法、民法のほか、判例も参考にされる。