

特集

2

手配旅行のトラブル

—インターネットでの申込みを中心に—

上田 孝治 Ueda Koji 弁護士(神戸さきがけ法律事務所)
日弁連消費者問題対策委員会幹事。主著(共著)に「Q & A 旅行トラブル 110番 —旅行者のための法的知識—」(民事法研究会)、「コンメンタール消費者契約法(第2版)」(商事法務)がある。



手配旅行とは何か



手配旅行とは、旅行業者が旅行者の委託を受け、旅行者のために代理・媒介・取り次ぎをすることにより、旅行者が運送・宿泊機関等の提供する運送・宿泊等のサービスを受けることができるように手配することを引き受けることです(標準旅行業約款・手配旅行契約の部(以下、手配約款)2条1項、旅行業法2条5項)。

ここでいう「代理」とは、旅行業者が、旅行者の代理人として運送・宿泊契約等を行うことをいい、旅行者が運送契約や宿泊契約等の契約当事者となります。他方、「媒介」とは、旅行業者が旅行者に対して運送・宿泊機関等を紹介して、契約が成立するように事実上尽力すること、「取り次ぎ」とは、旅行業者自らが運送・宿泊契約等を行い、その代金を旅行者が出すことをいいます。

手配旅行業を営むには、旅行業法により定められた登録をする必要があり、無登録営業は、100万円以下の罰金に処せられます(旅行業法*129条1号)。

手配旅行は、旅行業者による旅行に関する計画の作成を要素とするかどうかで企画旅行と区別されます。企画旅行は、いわゆるパックツアー等のことですが、旅行業者が旅行に関する計画(旅行の目的地や日程等)を作成するのに対し、

手配旅行は、旅行業者が宿泊先などを個別に手配するだけで、旅行業者が旅行計画を作成することはありません。

手配旅行にはこのような特徴があり、手配旅行業者が善良な管理者の注意をもって旅行サービスの手配をしたときは、旅行業者としての債務の履行は終了したとされます(手配約款3条)。したがって、手配旅行の場合、結果的に手配ができなかったとしても、旅行業者が当然に責任を負うわけではなく、逆に手配料等を旅行者が支払わなければならないことがあります。この点、企画旅行では、日程どおりの運送や宿泊等を旅行業者が確保しなければなりません(標準旅行業約款・募集型企画旅行契約の部(以下、募集型企画約款)3条、同・受注型企画旅行契約の部(以下、受注型企画約款)3条)。また、手配旅行の場合、企画旅行と異なり、旅行業者は旅行者に対し、**旅程管理責任**(旅行者の安全かつ円滑な旅行の実施を確保し、旅行が計画どおりの内容で実施されるよう必要な措置を講じる)、**旅程保証責任**(一定の重要な旅程変更が生じた場合に、旅行業者に過失がなくても一定の変更保証金を支払う)、**特別補償責任**(旅行参加中に発生した偶然の事故により旅行者が損害を受けた場合、旅行業者に過失がなくても、その損害の程度に応じて、補償金、見舞金を支払う)という旅行業法および標準旅行業約款に基づく3つの責任を負いません(募集型企画約款23

*1 以下、特に断りのない場合、条数は旅行業法の条文を指す。

条、28条、29条、受注型企画約款24条、29条、30条)。

このように、手配旅行と企画旅行とでは、旅行業者に課せられる義務や責任が大きく異なります。しかしながら、例えばいわゆる「フリープラン」は、航空券や乗車券等と宿泊をセットにし、それ以外は自由行動というかたちで旅行会社が販売している商品ですが、これは募集型企画旅行とされているように、両者の区別は実際には微妙な場合もあります。したがって、旅行業者が「手配旅行」であると説明したうえで、実質的には企画旅行を行っていることもあり、その場合には、旅行業者が法12条の10に従って旅行の円滑な実施を確保することが求められ、標準旅行業約款の定める旅程管理責任、旅程保証責任、特別補償責任を問われることがありますし、当該旅行業者の登録の種類によっては無登録営業となることもあります。

また、旅行者自身もこのような手配旅行と企画旅行の違いを意識して契約することは少なく、そのため、手配旅行であっても企画旅行のようなイメージで旅行業者の責任を問う傾向が強くなります。特にインターネット取引の場合、店頭で直接説明を受けることがなく、旅行者自らがウェブサイトの内容を細かく確認しなければならないため、より手配旅行と企画旅行の違いを意識しづらくなっているようです。

さらに近時は、インターネットの発展により、旅行業法の適用を受けないとされる、いわゆる場貸しサイト(ホテルや旅館の宿泊情報を掲載するサイトを施設側に提供し、料金やプランの設定を任せる)や、海外OTA(Online Travel Agent)等も出現しており、旅行業法の定める旅行の種類^{あいまい}の区分が曖昧になっていると指摘されているところ^{*2}。

海外OTAは、営業拠点を海外に置き、インターネットを活用して、国境を越えて航

空券等の運送サービスや宿泊施設の手配を行っている事業者のことです。消費者との間で結ばれる契約は事業者の拠点の法律に基づくこととしていることが一般的です。日本国内においても、数多くの海外OTAが事業を展開していますが、旅行業法の適用を受けないとされているためトラブルも多発しています。

広告に関する規制



インターネットを利用した手配旅行の広告については、旅行業法上、広告が優良誤認や有利誤認であってはならないこと(法12条の8)や、旅行業務取扱料金(いわゆる手配料)をサービスの対価とは別に定めて表示しなければならない(法12条1項)といったほか、特に規制はありません。

この点、募集型企画旅行については、「募集型企画旅行の表示に関する公正競争規約」により、写真・イラスト等の表示基準や用語の使用基準等が細かく定められていますが、手配旅行についてはこのような規約はありません。また、旅行業法上の旅行サービスについては、特定商取引法(以下、特商法)の適用が除外(特商法26条1項8号ハ)されていますので、特商法の広告に関する規制の適用もありません。

したがって、手配旅行の広告については、特別の規制はなく、景品表示法等の一般規定により規制されることとなります。

契約の成立までの流れ



まず、旅行業者がインターネットを利用して旅行業務を行う場合には、旅行取引を行うウェブサイト^{あいまい}を管理する営業所について、旅行業務を取り扱う営業所としての登録を受けるとされています^{*3}。

そして、手配旅行契約の締結に際しては、イ

*2 観光庁「旅行産業の今後と旅行業法制度の見直しに係る方向性について」(平成26年5月)
<http://www.mlit.go.jp/common/001040390.pdf>

*3 「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」(平成19年12月17日 国総観事第289号)
 以下、「インターネット旅行業務取扱」という。

インターネット上の販売画面において、手配を引き受けようとするサービスの内容等に関する取引条件の説明(法12条の4)を行うこととなります。これについては、ウェブサイト上に取引条件説明書面が掲示され、その内容を了承した旨のアイコンをクリックする等により旅行者が了承した場合に限り、取引条件の説明が行われたとして、取引を進めることができることとされています*3。

その後、申込内容の入力画面で、必要な情報を入力することになります。もっとも、インターネットを利用する場合は、誤入力などにより意図しない申込みをしてしまう可能性があります。そこで、旅行者が入力内容を確認するページを設け、入力内容を確認した旨のアイコンをクリックする等により旅行者が了承した場合に限り、契約を締結することができるものとされています*3。つまり、入力画面における確認とは別に、申込内容確認画面においても申込内容の確認が必要とされています。

なお、仮に旅行者が申込内容確認画面を設けていなかったために、旅行者が意図しない申込みをしてしまった場合、「電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律」(電子消費者契約法)3条の確認措置を講じていなかったことにもなります。よって、旅行者が意図しない手配旅行契約の申込みをしたことについて重大な過失があったとしても、旅行者は民法95条により手配旅行契約の錯誤無効を主張することができます。

そのほか、インターネットを利用した手配旅行の取引条件説明書面や契約書面で記載すべき具体的な内容や記載方法については、「インターネット旅行業務取扱」に基づき旅行業協会が作成した「インターネットを利用した旅行取引に関するガイドライン*4」(平成20年1月)で詳細に説明されています。なお、このガイドライン

は、日本国内に営業所を持つ旅行業者等が行う旅行業務のために利用されるウェブサイトを運営する場合について必要な事項を定めたものですが、旅行業者が手配旅行の広告をポータルサイト等に出し、当該広告にリンクされた旅行業者のサイトで旅行を販売する場合や、旅行業者がポータルサイト等の提供するシステムを利用して、旅行を販売する場合にも適用があるとされています。

契約の成立時期



手配旅行契約は、旅行業者が契約の締結を承諾し、申込金を受理したときに成立するのが原則(手配約款7条)ですが、書面による特約をもって、申込金の支払いを受けることなく、契約の締結の承諾のみにより、手配旅行契約を成立させることができます。この場合、旅行契約の成立の時期はこの書面の中で明らかにしなければなりません(手配約款8条)。具体的には、「契約締結承諾画面がウェブページ上に表示された時点をもって、旅行契約が成立するものとします」などと表示されます。

また、これとは別に、インターネット等の通信手段で手配旅行契約を申し込み、支払いをクレジットカードで決済する場合(通信契約)については、旅行業者が申込みを承諾する旨の通知を発したとき(なお、電子承諾通知の場合は、通知が旅行者に到達したとき)に契約が成立するとされています(手配約款7条2項)。

このようにインターネットによる手配旅行契約については、申込金の受理なしに契約が成立する場合が広く認められており、契約の成立時期はキャンセル料の発生時期とリンクしていますので、注意が必要です。

契約の解除



手配旅行においては、旅行者はいつでも契約の全部または一部を解除することができます(手配約款13条1項)。もっとも、この場合旅行者は旅行業者に対して、①旅行者が既に提供を受

* 4 一般社団法人日本旅行業協会(JATA)
<http://www.jata-net.or.jp/jatainfo/etbtsystem/pdf/guideline.pdf>
一般社団法人全国旅行業協会(ANTA)
http://www.anta.or.jp/law/pdf/internet-guideline_h2001.pdf

けた旅行サービスの対価としての費用(運送・宿泊機関等に対して支払わなければならない料金)
 ②旅行者がまだ提供を受けていない旅行サービスに関する費用(運送・宿泊機関等に対してこれから支払わなければならない取消料、違約料等)
 ③旅行業者所定の取消手数料^{*5} ④旅行業者が得るはずであった手配料(取扱料金)、を支払わなければなりません(手配約款13条2項)。このことは、旅行者が所定の期日までに旅行代金を支払わないといった旅行者の責に帰すべき事由により、旅行業者が旅行契約を解除した場合も同様です(手配約款14条)。

各旅行業者のホームページには「旅行業務取扱料金」と題して、取扱料金や取消手数料が具体的に定められているとともに、「旅館・ホテルの取消料は各施設ごとの宿泊約款によります」等と記載されています。

他方で、旅行業者の責に帰すべき事由により旅行サービスの手配ができなくなったときは、旅行者は旅行契約を解除することができます。この場合、旅行業者は旅行者が既に提供を受けた旅行サービスの対価として支払わなければならない費用を除き、旅行者に払い戻しをしなければなりません。また、払い戻されたもの以外に旅行者に損害が生じている場合は、旅行者は、別途、旅行業者に対して損害賠償請求することができます(手配約款15条)。

キャンセル料に関する裁判例



まず、航空券およびホテルの手配を依頼することを内容とする手配旅行契約を旅行業者との間で締結した旅行者が、契約を解除したところ、手配約款に基づいて事務手数料および多額の違約金(取消手数料等)を負担させられたと主張し、キャンセル料の規定のうち消費者契約法(以下、消契法)9条1号の「平均的な損害」を超える部分について無効であるなどと主張したものとして、

^{*5} 旅行者が手配旅行契約を解除したことで、旅行業者が既に手配を完了している運送・宿泊機関等と再度連絡をとり、旅行者のために新たに予約手配取消し等の事務手続を行うことに対する対価(取消手数料)。

東京地裁平成23年7月28日判決^{*6}があります。
 この事案において裁判所は、

この約款は、旅行者が本件契約を解除した場合には、同人は、①既に旅行者が提供を受けた旅行サービスの対価、②取消料、違約料その他の運送・宿泊機関等に対して既に支払い、又はこれから支払う費用の負担、③旅行業者に対し、所定の取消手数料金及び同社が得るはずであった取扱料金を支払わなければならない旨を定めているものであって、その内容に照らせば、消契法9条1号の「平均的な損害」の内容を一般的に定めたものと解される。

として、手配約款の消契法9条1号適合性について以下のとおり判断をしました。

まず、航空券代、出入国税等、ホテルの取消手数料については、

被告は、本件約款に基づき、原告(旅行者)が自らの都合によって本件契約を解除したこと(本件航空券については発券手続後に解除したこと)によって生じた航空会社や本件ホテルに対して支払うべき取消料・違約料に相当する額の返還を拒絶しているが、これらの取消料・違約料に相当する額を、原告のために本件航空券や本件ホテルの手配を行ったに過ぎない被告(旅行業者)が負担しなければならない理由はないのであるから、これらの取消料・違約料相当額(本件航空券の航空券代、出入国税等、本件ホテルの取消手数料)は、原告が本件契約を解除したことによって被告に生じた「平均的な損害の額」の範囲内のものとして、被告に返還義務を生じないと解するのが相当である。

と判示しています。

^{*6} 『判例タイムズ』1374号163ページ

つまり、航空券発券後のキャンセルについて、手配旅行業者が航空会社と交渉して返還されなかった分については、旅行者がまだ提供を受けていない旅行サービスに関する費用(運送・宿泊機関等)に対して支払わなければならない取消料、違約料等を旅行者が負担すべきとする手配約款は消契法に違反しないということです。これにより、運送・宿泊機関等に支払わなければならない取消料等の実額は「平均的な損害」の範囲内であり、その全額を旅行者が負担すべきこととなります。

また、手配旅行に係る取扱料金・手配料金について、裁判所は、

手配旅行に関する取扱料金についても、被告は、本件契約に基づいて本件航空券及び本件ホテル予約の手配を完了したのであるから、本件契約の解除によって被告に生じた「平均的な損害の額」の範囲内のものとして、被告に返還義務を生じないと解するのが相当である。

と判示しています。

つまり、手配料(取扱料金)については、そもそも旅行業者としての手配債務を完了しており、その対価である取扱料金は「平均的な損害」の範囲内とし、これを旅行者負担とする手配約款の定めは消契法に違反しないとしたわけです。

また、手配旅行で旅館の宿泊予約をした旅行者が、予約を取り消した際に旅館に支払った取消料について、「平均的な損害」を超える取消料の額を定める部分は無効となるなどとして、不当利得返還請求を行った事案について、東京地裁平成23年11月17日判決(控訴審)^{*7}は、

手配旅行契約に基づく宿泊施設の予約の取消料については、企画旅行契約における標準旅行業約款のように、業界における標準約款が存在せず、また、被控訴人^{*8}と同

地域に存する他の宿泊施設においては、宿泊前日の取消料について、宿泊料金の20%から100%までと宿泊施設ごとに大きく異なる金額を定めており、他に基準となるべきものが見当たらない。

と判示しました。そのうえで、宿泊料金等からキャンセルにより旅館が支出を免れることができたであろう額を差し引いた損害額を「平均的な損害」に当たるものとして、取消料に関する合意の一部を無効としました。要するに、手配旅行でキャンセルがあったときに、宿泊機関が定める取消料を支払う旨の記載があるケースで、この宿泊機関の定める取消料の定めを、消契法で一部無効として返金を認めています。

なお、この事案では旅行者が旅行業者に手配料の返還も求めていたようですが、本判決の原審でこの請求は認められず、この部分については控訴もされなかったようです。

手配先でのトラブルと旅行業者の責任



手配旅行は、旅行者が自由に行程を決め、それに合わせた運送・宿泊機関等の手配を旅行業者にしてもらうという性質のものです。そのため、前述のとおり手配旅行業者は、善良な管理者の注意をもって旅行サービスの手配をすればそれで責任を果たしたことになり、旅行業法および標準旅行業約款に基づく旅程管理責任、旅程保証責任、特別補償責任という3つの責任を負いません。

もちろん、手配旅行業者とはいえ、民法、消契法等に基づく一般的な責任を問われる可能性はありますが、企画旅行のような特別の保護はありません。したがって、旅行者が、手配先の運送・宿泊機関等において事故にあったとか、手配したホテルが送迎してくれるはずだったのにしてもらえなかったといったようなトラブルが発生した場合でも、手配旅行業者の責任を問うのは容易ではないことに注意が必要です。

*7 「判例時報」2150号49ページ

*8 被控訴人は旅館である。

(参考)手配旅行、企画旅行に関する法規制等の一覧

	手配旅行	企画旅行		
		募集型企画旅行	受注型企画旅行	
定義	法2条5項、 約款・手配旅行契約の部 2条1項	法2条1項、 約款・募集型企画旅行契約の部 2条4項	法2条1項、 約款・受注型企画旅行契約の部 2条4項	
登録制度	法3条、29条1号			
営業保証金の還付(并済)制度	法17条注1、旅行業者営業保証金規則、旅行業協会并済業務保証金規則			
	約款・手配旅行契約の部25条	約款・募集型企画旅行契約の部31条	約款・受注型企画旅行契約の部32条	
業者の責任	約款・手配旅行契約の部23条	約款・募集型企画旅行契約の部27条	約款・受注型企画旅行契約の部28条	
消費者の責任	約款・手配旅行契約の部24条	約款・募集型企画旅行契約の部30条	約款・受注型企画旅行契約の部31条	
旅程管理責任	負わない(ただし、民法、消費法等に基づく一般的な責任は問われる可能性がある)			
旅程保証責任、 特別補償責任		約款・募集型企画旅行契約の部 23条、28条、29条	約款・受注型企画旅行契約の部 24条、29条、30条	
広告規制	優良誤認、 有利誤認の禁止	法12条の8	法12条の7・8	
	旅行業務取扱料金	法12条	なし注2	
	写真・イラスト等の表示基準 や用語の使用基準等の定め	なし	企画旅行に関する広告の表示基準等について(通達)	
			募集型企画旅行の表示に関する公正 競争規約	なし
	特商法による広告規制	旅行サービスについては広告の規制の適用除外となる(特商法26条1項8号ハ)注3		
	そのほかの一般規定による 規制	景表法4条(優良誤認、有利誤認の禁止)など		
ネットでの契約成立まで	ウェブサイトを管理する 営業所の登録制度	「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」(通達)		
	サービス内容等に関する 取引条件の説明	法12条の4、「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」(通達)		
	申込み内容の確認措置	「インターネットを利用した旅行取引に関するガイドライン」(平成20年1月、旅行業協会作成)、 電子消費者契約法3条、民法95条		
	取引条件説明書面、 契約書面等についての 具体的な説明(記載方法等)	「インターネットを利用した旅行取引に関するガイドライン」(平成20年1月、旅行業協会作成)		
ネットでの契約の 成立と解除	契約の成立時期	約款・手配旅行契約の部 7条～9条、民法97条1項(到 達主義)注4	約款・募集型企画旅行契約の部8条	約款・受注型企画旅行契約の部8条
	契約の解除および旅行代金の 払戻し等	約款・手配旅行契約の部 13条～15条	約款・募集型企画旅行契約の部 16条～20条	約款・受注型企画旅行契約の部 16条～20条
	取消料(キャンセル料)	消費法9条1号(平均的な損害の範囲で認められる)	約款・手配旅行契約の部 13条2項	約款・募集型企画旅行契約の部 別表第1

※「法」は旅行業法のことを指す。

※「約款」とは、標準旅行業約款(平成二十六年四月二十一日消費者庁観光庁告示第一号(平成二十六年七月一日から適用))のことを指す。

注1 特に法7条に基づき、登録後に観光庁(第1種)、あるいは都道府県(第2種、第3種、地域限定)に届け出をしなければ営業を開始することができない。

注2 企画旅行は法2条4項で旅行業者が旅行に関する計画を作成し、自己の計算において運送等サービスの提供に係る契約を締結する旅行であるため、旅行者は旅行代金と企画旅行の旅行計画内容と比較して商品を選択するもので、その料金の内訳にまで行政が介入する必要性がないため、法12条1項で「企画旅行に係るものを除く」とされている。

注3 適用除外とならない商品・サービスについては、特商法11条～12条で、広告規制について定められている。

注4 電子消費者契約法4条により到達主義(民法97条1項)が適用される。一方で、民法526条1項、727条(発信主義)による考え方もあるが、インターネット取引においてはこの考え方は適用されない。