

受注型企画旅行・手配旅行



木村 裕介 Kimura Yusuke 弁護士(兵庫県弁護士会)

神戸ブルースカイ法律事務所。兵庫県弁護士会消費者保護委員会委員(旅行部会所属)。

はじめに

旅行をしようと思いついたとき、皆さんはどのようなかたちで旅行をされるでしょうか。一般的には、旅行業者が作ったいわゆるパッケージツアーに参加される人が多いかと思います。また、最近では、インターネット等を利用して宿泊先や運送機関等を選択する商品であるダイナミックパッケージを利用される人もいらっしゃるのではないのでしょうか。

これらの旅行は、旅行契約のうち「募集型企画旅行契約」に分類されるものです(旅行業法[以下、法]2条4項、5項。標準旅行業約款の募集型企画旅行契約の部[以下、募集型約款])。したがって、みなさんが旅行される際には、「募集型企画旅行契約」に基づいていることが多いです。

もっとも、旅行業法および多くの旅行業者が使用する標準旅行業約款においては、募集型企画旅行契約以外の旅行契約類型として、旅行者の希望に応じたプランを作成する、オーダーメイドの旅行である「受注型企画旅行契約」や、旅行者の希望に応じて旅行業者が宿泊先や運送機関等の手配を行う「手配旅行契約」も規定されています(法2条4項、5項。標準旅行業約款の受注型企画旅行契約の部[以下、受注型約款]、手配旅行契約の部[以下、手配約款]。なお各契約の分類等については、第1回も参照*1)。

そこで、今回は、一般的になじみのある募集型企画旅行契約と比較しながら、受注型企画旅行契約および手配旅行契約の特徴を説明していきます(表も参照)。

受注型企画旅行契約の特徴

●受注型企画旅行とは

受注型企画旅行とは、旅行業者が、旅行者からの依頼によって、旅行に関する計画を作成する企画旅行をいいます(受注型約款2条1項)。例えば、家族旅行、修学旅行、職場旅行など、相互に日常的な接触のある人々で構成された団体からの依頼を受けて、オーダーメイド方式で旅行業者が旅行の計画を立てる場合が、これに当たります。

企画旅行は、旅行に関する計画(旅行の目的地・日程、提供される運送・宿泊のサービスの内容、旅行代金の額を定めた計画)を旅行業者が作成する旅行です。募集型か受注型かは、旅行に関する計画の作成の契機が、旅行業者側が旅行者の依頼を受けることなくあらかじめ作成することになったもの(募集型)か、それとも旅行者の依頼を受けて初めて作成することになったもの(受注型)かの違いによるものなのです。

受注型企画旅行契約も、企画旅行の一種であ

*1 ウェブ版「国民生活」2015年9月号 第1回「誌上法学講座」
http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201509_15.pdf

	募集型企画旅行契約	受注型企画旅行契約	手配旅行契約
広告方法	<ul style="list-style-type: none"> ● 旅行業者があらかじめ作成した旅行計画を表示したパンフレット等による広告で不特定多数の者を募集し、実施する。 ● 旅行の目的地・日程、提供される運送・宿泊のサービスの内容、旅行代金の額などを表示しなければならない。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 旅行者からの依頼により旅行計画を作成し、実施する。 ● 自らが得意とする地域、分野などを広告することができるにとどまる。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 旅行の目的地・日程、提供される運送・宿泊のサービスの内容、旅行代金の額など具体的な事項を広告することはできない。
契約の成立時期	<ul style="list-style-type: none"> ● 原則として、旅行業者が旅行者から提供された申込金を受理した時点(募集型約款7条)。 ● 通信契約の場合には、旅行業者の承諾の意思表示があったとき(募集型約款8条)。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 原則として、旅行業者が旅行者から提供された申込金を受理した時点(受注型約款8条1項)。 ● 通信契約の場合には、旅行業者の承諾の意思表示があったとき(受注型約款8条2項)。 ● 団体・グループ契約において契約責任者と契約を締結する場合で、申込金の支払いなしに契約を成立させる旨の記載のある書面を旅行業者が契約責任者に交付したときは、申込金の授受なしに当該書面を交付したとき(受注型約款23条)。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 原則として、旅行業者が旅行者から提供された申込金を受理した時点(手配約款7条1項)。 ● 通信契約の場合には、旅行業者の承諾の意思表示があったとき(手配約款7条2項)。 ● 申込金の授受なしに手配旅行契約を成立させる旨の特約をしたときは、その書面に記載された時期(手配約款8条)。 ● 団体・グループ契約において契約責任者と契約を締結する場合で、申込金の支払いなしに契約を成立させる旨の記載のある書面を旅行業者が契約責任者に交付したときは、申込金の授受なしに当該書面を交付したとき(手配約款20条)。
契約書面の交付	<ul style="list-style-type: none"> ● 契約の成立後、速やかに交付する(募集型約款9条)。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 契約の成立後、速やかに交付する(受注型約款9条)。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 契約の成立後、速やかに交付する(手配約款10条)。 ● ただし、手配にかかるすべての旅行サービスについて乗車券類、宿泊券その他の旅行サービスの提供を受ける権利を表示した書面を旅行者に交付するときは、契約書面を交付しないことができる(手配約款10条但書)。
契約内容の変更	<ul style="list-style-type: none"> ● 旅行者が変更することはできない。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 旅行者が行き先、旅行サービスの内容その他旅行内容の変更を求めることができ、旅行業者は可能な限りその求めに応じなければならない(受注型約款13条1項)。 ● 変更に必要な費用は旅行者が負担する(受注型約款14条4項)。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 旅行者が行き先、旅行サービスの内容その他旅行内容の変更を求めることができ、旅行業者は可能な限りその求めに応じなければならない(手配約款12条1項)。 ● 変更に必要な費用は旅行者が負担する(手配約款12条2項)。
取消料 (キャンセル料)	<ul style="list-style-type: none"> ● 取消時期に応じた段階的な定率の取消料が定められている*2(募集型約款別表第一)。 ● 海外旅行の場合のピーク時に、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって40日目から発生するとされている旅行代金の10%以内の取消料が発生する*2(募集型約款別表第一)。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 取消時期に応じた段階的な定率の取消料が定められている(受注型約款別表第一)。 ● 取消料が発生する以前の時期における解除であったとしても、旅行業者が契約書面において企画料金の金額を明示した場合には、企画料金に相当する金額の取消料が発生する(受注型約款別表第一)。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 旅行者が既に提供を受けた旅行サービスの費用、旅行者がまだ提供を受けていない旅行サービスの費用、旅行業務の取扱料金、手配取消の事務手続きに対する対価の合計額(手配型約款13条2項)。

表 旅行契約の主な相違点

*2 ウェブ版「国民生活」2015年11月号 第3回「誌上法学講座」http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201511_16.pdf

り、募集型企画旅行契約の場合と同様に、旅行業者は、旅行者に対し、手配完成義務、旅程管理債務、旅程保証責任、安全確保義務、特別補償責任を負担することになります。

しかし、受注型企画旅行契約は、募集型企画旅行契約と次の①から④について、相違する点があります。

① 広告方法

受注型企画旅行契約では、旅行の目的地・日程、提供される運送・宿泊のサービスの内容、旅行代金額といった具体的な旅行計画に関する事項に及ぶことは許されておらず(そもそも旅行計画自体がまだ存在しない)、旅行業者は、自

らが得意とする地域、分野などを広告することができるにとどまります。

受注型企画旅行においては、旅行業者が募集を行うのではなく、相互に日常的な接触のある人々で構成された団体の内部で、その団体の代表者・幹事が団体構成員に対し募集行為を行うのが通常です。広告方法に関する上記規定も、受注型企画旅行の特徴に基づくものと言えるでしょう。

なお、募集型企画旅行における「募集」とは、不特定または多数の者に対して、旅行契約の申し込みを誘引することを言い、旅行業者は、自らがあらかじめ作成した旅行計画を表示したパ

ンフレット等による広告が可能です。

②契約の成立時期

受注型企画旅行契約の場合には、旅行業者は、契約成立前に、旅行者からの依頼に基づき、当該依頼の内容に沿って作成した旅行日程、旅行サービスの内容、旅行代金その他の旅行条件に関する企画の内容を記載した書面(企画書面)を交付し、旅行者は企画書面の内容に基づき申し込みをすることになります。受注型企画旅行契約の成立時期は、基本的には募集型企画旅行契約と同様、旅行業者が旅行者から申込金を受理した時点です(受注型約款8条)。

しかし、受注型企画旅行契約については、募集型企画旅行契約の場合と異なって例外規定があり、団体・グループ契約において契約責任者と契約を締結する場合で、申込金の支払いなしに契約を成立させる旨の記載のある書面を旅行業者が契約責任者に交付したときは、申込金の授受なしに当該書面を交付した時に受注型企画旅行契約が成立します(受注型約款23条)。

なお、団体・グループ契約とは、同じ行程を同時に旅行する複数の旅行者が、その責任ある代表者(契約責任者)を定めて申し込んだ旅行契約です(受注型約款21条、手配約款18条)。団体・グループ契約の場合、旅行業者は、契約責任者が、その団体・グループを構成する旅行者の旅行契約の締結に関する一切の代理権を有しているものとみなして取引を行います(受注型約款22条1項、手配約款19条1項)。

③契約内容の変更

受注型企画旅行契約では、旅行者が旅行日程、旅行サービスの内容その他旅行内容の変更を求めことができ、旅行業者は可能な限りその求めに応じなければなりません(受注型約款13条1項)、この変更に必要な費用は旅行者負担となります(受注型約款14条4項)。

このような旅行者の旅行内容変更権限は、旅行者の依頼に基づき旅行計画が作成されるという受注型企画旅行の基本的性格を反映しているものですから、募集型企画旅行契約の旅行者に

は与えられていません。

④取消料(キャンセル料)

募集型企画旅行契約であっても、受注型企画旅行契約であっても、旅行者は、いつでも旅行契約を任意に解除することができますが、その場合には、取消料を支払わなければなりません。

受注型企画旅行契約については、募集型企画旅行契約とほぼ同様の取消料が定められています。しかし、募集型企画旅行契約の場合には存在する、ピーク時の海外旅行の場合に、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって40日目から発生するとされている旅行代金の10%以内の取消料の定めは、受注型企画旅行契約の場合にはありません。

ただし、取消料が発生する以前の時期における解除であったとしても、旅行業者が契約書面において企画料金の金額を明示した場合には、企画料金に相当する金額を取消料として支払う必要があります(受注型約款別表第一)。

なお、企画料金とは、旅行業者が、旅行者からの依頼内容に沿って旅行計画を作成したこと(企画)に関する取扱料金です。

手配旅行契約の特徴

●手配旅行契約とは

手配旅行契約とは、旅行業者が、旅行者の委託により、旅行者のために代理、媒介または取次をすることなどにより旅行者が運送・宿泊機関等の提供する運送、宿泊その他の旅行に関するサービスの提供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契約をいいます(手配約款2条1項)。手配旅行では、旅行の計画は旅行者自身が作成しており、旅行業者は、旅行者の依頼を受けて航空券やホテルなどの手配を個別に行い、手配にかかる取扱料金を収受するにとどまります。

手配旅行契約においては、旅行業者の債務は、善良な管理者の注意をもって旅行サービスの手配することに尽きており、結果的に、満員、休業、条件不適當等の事由により、運送・宿泊

機関等との間で旅行サービスを提供する契約を締結できなかった場合であっても、旅行者は、手配にかかる取扱料金を支払わなければなりません(手配約款3条)。

手配旅行契約においては、募集型企画旅行契約と異なり、旅行業者は、旅行者に対し、手配完成義務、旅程管理債務、旅程保証責任、安全確保義務、特別補償責任のいずれも負担しません。

そのほか、手配旅行契約は、募集型企画旅行契約と次の①から⑤について、以下のように相違する点があります。

①広告方法

手配旅行契約では、広告は、旅行の目的地・日程、提供される運送・宿泊のサービスの内容、旅行代金の額といった具体的な旅行計画に関する事項に及ぶことは許されません。また、旅行業者は、手配にかかる取扱料金を定め、営業所に掲示しなければなりません(法12条1項)。

②契約の成立時期

通信契約の場合を除き、手配旅行契約の成立時期は、旅行業者が旅行者から提供された申込金を受理した時点です。通信契約の場合には、旅行業者の承諾の意思表示があったときに成立します(手配約款7条)。

その例外として、手配旅行については、●書面により、申込金の授受なしに手配旅行契約を成立させる旨の特約をしたときは、その書面に記載された時期に手配旅行契約が成立することになりますし(手配約款8条)、●団体・グループ契約において契約責任者と契約を締結する場合で、申込金の支払いなしに契約を成立させる旨の記載のある書面を旅行業者が契約責任者に交付したときは、申込金の授受なしに当該書面を交付した時に手配旅行契約が成立します(手配約款20条)。

③契約書面の交付

旅行業者は、手配旅行契約の成立後速やかに、旅行者に契約書面を交付しなければならないのが原則です。しかし、手配にかかるすべての旅行サービスについて乗車券類、宿泊券その他の

旅行サービスの提供を受ける権利を表示した書面を旅行者に交付するときは、契約書面を交付しないことができます(手配約款10条)。

④契約内容の変更

手配旅行契約では、旅行者が旅行日程、旅行サービスの内容その他旅行内容の変更を求めることができ、旅行業者は可能な限りその求めに応じなければなりません。もっとも、この変更に必要な費用および変更手数料金は旅行者負担となります(手配約款12条)。

⑤取消料(キャンセル料)

旅行者は、いつでも手配旅行契約の全部または一部を解除できます(手配約款13条1項)。

手配旅行の取消料については、募集型企画旅行契約のようなキャンセル時期に応じた段階的な定率の取消料の定めはありません。

手配旅行契約の任意解除がなされた場合に旅行者が旅行業者に支払うべき金額は、●旅行者が既に提供を受けた旅行サービスの費用(運送機関・宿泊施設に対して支払うべき料金) ●旅行者がいまだ提供を受けていない旅行サービスの費用(運送機関・宿泊施設に対して支払うべき違約金等) ●旅行業務の取扱料金(手配手数料) ●手配取消の事務手続きに対する対価(取消手数料)の合計額です(手配型約款13条2項)。

最後に

これまでみてきたように、旅行者の締結する旅行契約が3つのタイプのいずれであるかによって、適用される要件や一定の条件に基づいて生じる効果等が異なってきます。特に、手配旅行契約においては、一般的に利用されることが多い募集型企画旅行契約と比べて、旅行者が旅行業者に対して問うことができる責任は限定的です。したがって、いかなる種類の旅行契約であるのかを十分理解したうえで契約を締結することが望ましいと考えられます。