

インターネットや海外サイトが関係する旅行契約



木野 祐子 Kino Yuko 弁護士(兵庫県弁護士会)
山根法律事務所。兵庫県弁護士会消費者保護委員会委員(旅行部会所属)。

旅行スタイルの多様化

近年、旅行をするための情報収集手段や航空会社、鉄道会社からのチケット購入からホテル予約に至るまでインターネットが重要な役割を果たすようになりました。それに伴い、旅行業者を介在させずに旅行をする人も増えています。

また、「いわゆる旅行業者」(日本国内に営業所があり、日本の旅行業法や標準旅行業約款の適用を受ける旅行業者を利用するのではなく、海外OTA(Online Travel Agency)と呼ばれる事業者)によるサービスを利用する人も急増しています。

さらに、従来型のパック旅行(募集型企画旅行)等の旅行商品も、多種多様なオンラインサイト上で販売されるようになりました。

このように旅行スタイルの多様化に伴い、旅行取引にインターネットが利用される場面も多様化し、結果として場面ごとで成立する契約に適用される法令等もさまざまとなっています。以下では、旅行に関する契約にインターネットが利用される場面と場面ごとの注意点を指摘するとともに、インターネットを利用した旅行契約に適用のある法令やガイドラインを紹介します。

旅行に関する オンラインサイトの種類

(1) 旅行会社の直営サイト

「いわゆる旅行業者」や国内に旅行業登録のあ

るインターネット専業旅行会社が旅行商品を販売し、運営するサイトのことです。

インターネット取引で旅行代金の支払いにクレジットカードを用いる場合(署名や暗証番号の入力なしに利用する場合のみ)は通信契約(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〕2条3項)に当たり、クレジットカード会社からの引き落としが未了であっても、旅行会社からの申し込みへの承諾通知があれば契約が成立します(募集型約款8条2項)。これによりキャンセル料の発生時期が早まることがある点に注意が必要です。

(2) 航空会社・宿泊施設等の直営サイト

航空会社や宿泊施設等が直接運営するサイトでは、自社の乗り物のチケットを販売したり、宿泊予約を受け付けます。

このようなサイトでの取引の場合、契約の相手方はサイト運営事業者である航空会社や鉄道会社、宿泊施設等です。これらの事業者は特別法(航空法や鉄道事業法、運送約款等)の適用を受けることはあっても、旅行業法の適用はありません。そのため、自社サイトでは、セール価格など廉価でサービスが提供されることもある反面、契約のキャンセル等については、標準旅行業約款よりも顧客に不利な条件が定められることもあります。例えば、近年台頭するLCC(ローコストキャリア)は、航空券のキャンセル・払い戻しを原則行わない料金体系を基本としており、クレジットカード等、決済方法を問わず返金可能

な料金プランを選択した場合以外、払い戻しを受けられない扱いをしています。

(3) 場貸しサイト

主として宿泊の予約受付専門のサイトで、サイト運営事業者は、宿泊施設にサイトを提供します。宿泊施設は宿泊プランの企画や料金設定を行い、提供されたサイトに宿泊情報の掲載を行います。

サイト運営事業者は、いわば旅行者と宿泊施設との仲介業務を行うわけですが、仲介手数料は、旅行者からは徴収せず、宿泊施設からのみ徴収するのが通常です。このような場貸しサイトでは、契約は旅行者と宿泊施設との直接契約となるため、サイトの知名度等をむやみに信用し、宿泊施設ごとに設定された契約条件の確認を怠ることのないようにすべきです。旅行会社が場貸しサイトの運営主体である場合、手配旅行との区別が困難ですが、手配旅行であると明示されていない限り、旅行会社に固有の責任を問うことは難しいように思います。

(4) インターネット広告によるサイト

場貸しサイトと似ていますが、インターネットサービスプロバイダー等が運営するポータルサイトやモール等に、旅行業者や宿泊施設が募集広告を掲載するしくみでアフィリエイトプログラムという業態があります。旅行業者等(広告主体)は、ポータルサイト等に広告を掲載し、閲覧者から申し込みを受ける等の利益に応じてポータルサイト等に報酬を支払います。アフィリエイトプログラムからの契約は、広告主体たる事業者との直接契約です。ポータルサイト等の知名度と広告主体である旅行業者・宿泊業者の信用度は無関係ですので、契約相手や契約条件についてきちんと確認することが必要です。

(5) 検索エンジンを使ったサイト

複数の旅行商品販売サイト((1)~(4)の各種サイト等)から情報を抽出し、旅行代金などについて一覧性のある横断的比較を可能にする、メタサーチというシステムを使ったサイトです。

サイト上で希望する航空券や宿泊施設の条件

を入力して検索すると、検索結果が表示されますが、これはあくまで他の旅行商品販売サイトの掲載情報を表示するもので、詳細情報を見るためには別サイトへのリンクが設定されています。契約自体は、リンク先の別の事業者のサイトですることになります。複数のサイト間をリンクで行き来すると、自分がどのページでどの事業者を相手に契約をしているか混乱しがちですが、必ず契約の相手および条件を確認すべきです。

(6) 海外OTA

ウェブサイト上で宿泊予約や航空予約がリアルタイムに完結する旅行会社のうち、海外に営業拠点を持つ事業者を海外OTAと呼びます。

日本語のサイトを立ち上げて日本国内の旅行者向けに取引を行っていても、日本国内に営業所がない場合、日本での旅行業登録を要しないため、日本の旅行業法や標準旅行業約款は適用されません。海外OTAの提供するサービス内容は多岐にわたり、サイト運営事業者自身が航空券やパック旅行を販売する場合もあれば、場貸しサイトのようにサイト利用者から予約を受け付ける(サイト利用者と宿泊施設との直接契約の仲介をする)こともあります。

いずれにせよ日本での旅行業登録がなければ、日本の旅行業法に基づき海外OTAに責任追及を行うことはできません。拠点となる国の法令等を根拠に責任追及を行う余地はあるでしょうが、日本国内で裁判を行うことは難しく、事実上の制約が大きいでしょう。

したがって、海外OTAを利用して、トラブルにあった場合には、旅行者がリスクを抱える可能性があるため注意が必要です。

なお、後述しますが、2015年6月に新たに策定された「オンライン旅行取引の表示等に関するガイドライン」* (以下、OTAガイドライン) では、海外OTAにもその一部について取り組みが求められるようになりました。このような

* http://www.mlit.go.jp/kankochu/news06_000234.html

ガイドラインや国際的な事業者間の競争によるサービス向上により、トラブルの際のリスクが軽減されることが期待されます。

インターネット取引に適用のある 法令・ガイドライン

(1) 法令

代表的な取引をサイトの種類ごとに俯瞰^{ひかん}してきましたが、より複雑化した取引形態もあります。例えば、海外OTAの中には、旅行会社等向けのアフィリエイトプログラムを提供しているものがあります。サイトの表示やリンクの設定次第では、顧客はどのサイトを利用して、どの事業者と取引しているのかがますます分かりにくくなる事態も生じてくる可能性があります。各種サイトの利用に際しては、入り口となるサイトのみならず、以下の3点の確認が重要になります。

- ①最終的に利用しているサイトがどのサイトであるか
- ②契約の相手方がどの事業者であるか
- ③旅行業法の適用のある取引であるか

なお、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)されていますが、旅行業法の適用のないサービス提供事業者との取引には、特商法の適用を考える余地もあるでしょう(なお、各種特別法で保護された航空会社や鉄道会社との取引を除く。特商法26条の1項8号ニ・政令5条・別表2参照)。

(2) 「オンライン旅行取引の表示等に関する ガイドライン」

観光庁は、インターネット旅行取引の多様化に伴い、旅行者が契約の相手方事業者が誰であるのかの識別が困難なケースが増えてきたことから、これらの点の確認を容易にすることを目的として、前述のOTAガイドラインを策定しました。

同ガイドラインの策定前にも、日本旅行業協会(JATA)・全国旅行業協会(ANTA)が定める「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」がサイトの表示・運営方法や、インターネットサービスプロバイダー等の第三者運営のウェブサイトを利用する顧客への通知内容等をルール化していましたが、登録のある事業者らに対してのみ取り組みを求めるものでした。観光庁のOTAガイドラインは、日本の旅行業登録を有しない海外OTAや旅行業者ではない場貸しサイト、メタサーチ等も対象として取り組みを求めている点が特徴です。

OTAガイドラインが海外OTA等も含めて共通して適切な表示として求めているのは次の点です。

(1) OTA等に関する基本情報

名称、住所、代表者等の氏名、旅行業登録の有無

(2) 問い合わせ先に関する事項

問い合わせ連絡先(電話番号、メールアドレス等)、問い合わせ受付可能時間、問い合わせ受付可能言語

(3) 契約条件に関する事項

契約当事者および契約形態、運送等サービスの内容、旅行代金額および支払方法、キャンセル条件、約款、最終確認画面、契約成立時期

(4) 契約内容確認画面等

契約締結後、速やかに、上記の問い合わせ先に関する事項および契約条件に関する事項等を記載した電子メールを旅行者に送信したり、サイト上でこれらの各事項を一覧して確認できる契約内容確認画面を設ける等の措置を講じること(ただし、旅行業者ではない場貸しサイトやメタサーチについては、上記のうち、旅行代金、キャンセル料等の契約条件に関する事項の表示および契約内容確認画面等の設定は求められていません)。

まとめ

インターネット上での旅行に関する契約の入り口は多様化していますが、消費者は入り口となるサイトに惑わされることなく、最終的にどの事業者を相手に、そのような契約をするのかを正しく把握すべきでしょう。