

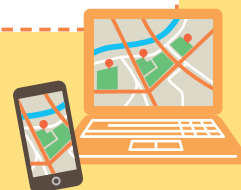
特集
③

ネットで契約した旅行サービスの法的考え方Q&A



鈴木 耐久 Suzuki Yasuhisa 弁護士

間瀬・鈴木法律事務所。兵庫県弁護士会消費者保護委員会旅行部会長。著書に『旅行のトラブル相談Q&A -基礎知識から具体的解決策まで-』（共著 民事法研究会、2016年）。



Q① ネット上の旅行予約サイトにはどのような種類がありますか。また、各サイトの契約相手方は誰になるのでしょうか。

A① 主要なものを挙げると表のとおりとなります。

旅行予約サイトにはさまざまな種類があり、契約相手方もサイトによっては必ずしも国内登録旅行者やサイト運営事業者ではない点に注

意しなければなりません。そこで、契約相手方が誰であることを必ず確認することが重要です。

また、ネット取引の場合、消費者の申し込み時の画面の読み誤りや、システムエラー等によって、消費者自身が考えていた契約の申込内容と成立している契約の内容とが、食い違うことがあります。したがって、ネットで契約した旅行サービスの消費生活相談対応に当たっては、まずは、相談者が利用したサイト名を聞き取るとともに、客観的な資料である、予約内容の確認画面や相手方事業者からの予約確認メールの写しを入手するようにするべきでしょう。

表 主な旅行予約サイトの種類

旅行予約サイト	内容	契約相手方
国内登録旅行者のウェブサイト	日本国内に営業所を持つ登録旅行者等が自らウェブサイトを開設するもの。	国内登録旅行者
国内登録旅行者のアフィリエイト	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、第三者が開設したウェブサイト、旅行業者が募集広告を掲載し、そのウェブサイトを利用して消費者からの申し込みを受けるもの。	国内登録旅行者
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自らのチケット販売や宿泊予約の受付等を行うために直接運営するもの。	航空会社や宿泊施設等
場貸しサイト	旅行商品の紹介・申し込み等に関する情報提供の場としてウェブサイトを提供するもの。サイト上で宿泊施設や航空券を検索できるもの、宿泊施設や航空会社と直接契約する形式をとり、ウェブサイト開設者は仲介手数料だけを徴収する。(じゃらんnet等)	宿泊施設あるいは航空会社
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(Online Travel Agent)のうち、海外に営業拠点を持つもの。(エクスペディア、アゴダ等)	宿泊施設あるいは航空会社
メタサーチ	複数の旅行商品販売サイトから情報を抽出して、消費者に多数の旅行商品の内容や価格等につき一覧性のある横断的比較を検索可能にするウェブサイト。(トラベルコ等)	国内登録旅行者の場合もあれば、航空会社あるいは国内・海外の宿泊施設の場合もある

Q② 旅行業法や標準旅行業約款が適用されないのはどのような場合でしょうか。また、旅行業法や標準旅行業約款が適用されない場合には、どのような契約条件が適用されるのでしょうか。

A② Q1の表のうち、契約相手方が国内登録旅行者である場合には、旅行業法が適用され、通常の場合には標準旅行業約款にしたがって契約条件が決められていると考えられます。登録の有無は、予約サイトの「会社概要」等で確認することができます。しかし、それ以外の場合には、標準旅行業約款によって契約条件が定められるものではありません。

例えば、航空会社との間の契約条件は、各航空会社の国際航空運送約款あるいは国内航空運送約款により定められます。

国内の宿泊施設との間の契約条件は、当該国

内宿泊施設が定める約款に従うこととなります。モデル宿泊約款を参照して約款を作成している場合も多いと思われますが、各施設が個別に定める契約条件によります。

海外の宿泊施設との間の契約条件についても同様であり、当該海外の宿泊施設が定めるところによることとなります。

このような航空会社や宿泊施設が個別に定める約款は、キャンセル料の発生時期やその額が、消費者にとって厳しい場合があります。

なお、2015年6月に作成された観光庁の「オンライン旅行取引の表示等に関するガイドライン」(OTAガイドライン)は、消費者保護の観点から、OTA等に関する基本情報、問い合わせ先、契約条件等、サイトでの記載事項を定めており*1、旅行業法の適用のない海外OTAであっても、契約条件の確認はネット上で可能となってきましたので、消費者はチェックすることが大切です。

Q③ 国内登録旅行者との間のネット取引により成立する旅行契約の種類にはどのようなものがありますか。また、それぞれの契約の成立時期やキャンセル料についてどのように定められているのでしょうか。

A③ 1. 法律等の定め

国内登録旅行者との間でネット取引をした場合を想定すると、旅行契約の種類としては、手配旅行契約と募集型企画旅行契約との2種類があり得ます。

国内登録旅行者が消費者とネット上で取引を行うに当たっては、旅行業法および標準旅行業約款のほか、「インターネット取引を利用する旅行業務に関する取扱いについて」(通達)および日本旅行業協会(JATA)および全国旅行業協会(ANTA)が定めた「旅行のウェブ取引に関するガイドライン(改訂版)」に準拠することが要請されています。

なお、e-TBTマークは、JATAまたはANTAが、国内登録旅行者からの申請に基づき、旅行業法¹、旅行のウェブ取引に関するガイドラインが遵守²されていること等の要件を満たすことを審査のうえ、ホームページに掲げることを認めたマークです。したがって、e-TBTマークの表示がある場合には、その信頼性は高いものと考えて差し支えありません。

旅行業法によれば、旅行者が事前に承諾した場合には、旅行業法上必要とされる書面の交付を電磁的方法によって提供することで代替することができ(旅行業法12条の4第3項、旅行業法施行令1条、旅行者等が旅行者と締結する契約等に関する規則6条、同7条)、旅行者は、旅行者の通信機器に備えられたファイルにデータが記録されたことを確認しなければなりません(募集型約款11条、受注型約款11条、手配約款11条)。こうしたことから、消費者はネットで旅行を予約する際、電磁的方法で提供された契約内容、契約成立時期、キャンセル条件等についてよく確認しておく必要があります。

2. 手配旅行

国内登録旅行者が運営するウェブサイトでの旅行契約のうち、航空券の購入や宿泊施設の予約など単品素材の契約をする場合、手配旅行契約に当たります。

旅行契約は原則として、旅行者から申込金を受理した時点で成立しますが、ネットを利用した手配旅行契約のうち、クレジットカードを用いてするものは「通信契約」に該当し(手配約款2条4項)、旅行者の承諾の通知のみによって旅行契約が成立します(手配約款7条2項)。

また、いつでも旅行契約の全部または一部を解除できますが、キャンセル料は、①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)、②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

*1 ウェブ版「国民生活」2015年10月号「消費者問題アラカルト」http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201510_04.pdf

き違約金等)、③旅行業務の取扱料金(手配手数料)、④手配取消の事務手続に対する対価(取消手続料金)の合計額です(手配約款13条2項)。

したがって、申し込み後、すぐにキャンセルしたとしても、前記のキャンセル料が必要になってきますので、注意が必要です。特に、前記②の運送機関・宿泊施設に対して支払うべき違約金については、旅行者自身が左右することができない金額であり、高額になることもあり得ますので、気をつける必要があります。

3. 募集型企画旅行

国内登録旅行業者が運営するウェブサイトを取引される特徴的な旅行商品として、いわゆる「ダイナミックパッケージ」と呼ばれるものがあります。「ダイナミックパッケージ」とは、旅行業者が手配すべき個々のサービス提供者をあらかじめ選定し、旅行者は、当該旅行業者のサイトにリストアップされたサービス提供者を選択して全体の旅行計画を組み立てるものをいいます。航空券等の交通手段とホテルなどの宿泊施設を、所定の範囲内で自由に選択できる旅行商品であり、弾力的な価格設定が可能である点を推奨して販売されているものです。

単品(航空券、宿泊施設)が組み合わさった商品であることから、手配旅行契約との区別が問題になりますが、旅行者が全体の日程を組み立てるものの、旅行業者があらかじめ選定し代金を設定した個々のサービス提供者の範囲内で旅行者が選択することから、募集型企画旅行として取り扱われることとされています。また、旅行業者が扱うネット取引される旅行商品のうち、銀行振込による申込金の支払いが可能ないように設定されている場合は、手配旅行契約ではなく、募集型企画旅行契約であると判断され、申込金の振込時が契約成立時となります。

募集型企画旅行契約の場合にも、クレジットカードを用いて決済をした場合には、「通信契約」に該当し(募集型約款2条3項)、旅行業者の承諾の通知のみによって旅行契約が成立します(募

集型約款8条2項)。

旅行者は、いつでもキャンセル料を支払って、旅行契約を解除することができますが(募集型約款16条1項)、キャンセル料の額は、取消時期に応じ、出発日が近づくにつれて高率となるよう、あらかじめ旅行代金に対する割合によって定められています*2。そのため、契約成立時期とキャンセル料の発生時期について、特に注意が必要です。

Q4 例えば海外OTAのサイトを利用して、海外の宿泊施設との間で契約が成立した場合、日本の消費者法、例えば消費者契約法の適用を主張することはできないのでしょうか。

A4 海外宿泊施設などの海外の事業者に対する消費者法の適用関係については、まず国際裁判管轄、次に準拠法が問題となります。

国際裁判管轄とは、国際的な民事紛争の裁判をいずれの国の裁判所が担当するのかという問題です。日本の消費者が海外の事業者と取引をしたときに生じた紛争については、日本の裁判所の国際裁判管轄が認められます(民事訴訟法3条の4第1項)。ただし、「事案の性質、応訴による被告の負担の程度、証拠の所在地その他の事情を考慮して、日本の裁判所が審理及び裁判をすることが当事者間の衡平を害し、又は適正かつ迅速な審理の実現を妨げることとなる特別の事情がある」場合には、訴えが却下されることとなります(民事訴訟法3条の9)。

準拠法とは、国際的な民事紛争の裁判を担当する裁判所が、いずれの国の法律を適用して事件を裁くかという問題です。準拠法選択の合意がない場合には、消費者の常居所地法(日本法)が適用されることとなります(法の適用に関する通則法11条2項)。しかし、約款等によって準拠法選択の合意がある場合で、①消費者の常居所地法(日本法)が選択されたときは、日本法が適用され、②外国法が選択されたときは、

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

消費者が日本の消費者法の特定の強行規定を適用すべき旨の意思表示をしたときは、当該強行規定も重畳適用されることとなります(方式については、もっぱら当該強行規定が適用されず)(法の適用に関する通則法11条1項、同法11条3項)。ただし、消費者が外国に赴いて契約を締結した場合、あるいは、債務の履行の全部を外国で受けた場合等には、消費者契約としての特則の適用は受けられず、通常の契約と同様に取り扱われます(法の適用に関する通則法11条6項)。

例えば、日本の消費者が、ネットを介して、海外のホテルの宿泊予約をしたが旅行出発前にキャンセルをした場合の取消料をめぐる紛争については、日本の消費者は、日本の裁判所に提訴することができ、かつ、約款により準拠法として外国法が選択されているときでも、消費者が日本の消費者法の特定の強行規定を適用すべき旨の意思表示をしたときは、当該強行規定も重畳適用されることになるため、消費者契約法9条1号の適用により、平均的損害を超過するキャンセル料は無効であると主張することができます。

これに対し、日本の消費者が、ネットを介して、海外のホテルの宿泊予約をとり、実際に旅行に出かけて予約したホテルに滞在中、水道管が壊れて持ち物が水浸しになったというような紛争については、海外で債務の履行を受けているため、準拠法は外国法となり、また、国際裁判管轄についても、民事訴訟法3条の9の適用があり、日本の裁判所へ提訴しても訴えが却下されることとなります。この場合には、外国の裁判所で外国法を準拠法として争う必要があります。ただし、携行品の損害に関しては、海外旅行傷害保険やクレジットカード付帯の海外旅行傷害保険による補償対象となっていることがあり、消費生活相談対応に当たっては、相談者に保険加入の有無について確認をとるべきでしょう。

このように、海外の事業者とのトラブルでは、日本の法律が適用されず、また仮に適用された

としても相手方事業者は日本の法律を知らず、これを尊重するとは限らないため、解決が難しい場合があります。

Q⑤ ネットで契約した相手方事業者が倒産してしまった場合、代金を返してもらうにはどうしたらよいでしょうか。

A⑤ 旅行代金は先払いが通例ですので、旅行代金を支払った後、旅行業者が倒産してしまい、旅行者が旅行サービスを受けられなくなる危険性があります。これは、ネット取引や旅行取引に特有の危険性ではなく、サービス取引一般に認められる、料金先払いによるリスクであるといえます。原則的には、代金の返還を求めることは断念すべきです。

なお、旅行業法は、旅行代金を支払った旅行者を旅行業者の倒産による債務不履行から保護するため、営業保証金制度・弁済業務保証金制度を設けています。これは、旅行業者が、開業の際に供託した営業保証金、あるいは、入会した旅行業協会を通じて供託された弁済業務保証金から、旅行者に弁済を行う制度ですが、実際に倒産があったときに弁済される金額は債権額の数%にとどまっており、現状では実効性に乏しいと言わざるを得ません。

また、旅行代金をクレジットカードで決済し、リボルビング払いあるいはボーナス一括払いなど2カ月超の先払いの支払方法を選択している場合には、旅行業者の倒産により旅行サービスの提供を受けられないという事由をもって、クレジット決済につき支払停止の抗弁をすることができます(割賦販売法30条の4、30条の5)。マンスリークリアを選択している場合でも、カード会社の約款上、リボルビング払いへの切り替えが可能となっているときには、リボルビング払いに切り替えただうえで、抗弁をすることも考えられます。いずれにせよ、カード会社に連絡し、対応を問い合わせる必要があります。