

2012年(平成24年)3月13日

「標準旅行業約款の見直し」に関するヒアリング資料

消費者委員会

委員長 河上正二 殿

兵庫県弁護士会 副 会 長 辰巳裕規

同 消費者保護委員会委員 鈴木耐久

第1 「出発90日前からの取消料」について

1 3ヵ月先の予定の不確定

仕事の都合や休暇の取得、同行者・子供の学校行事等とのスケジュール調整も考えると、消費者が、3ヵ月先の予定を立てることは、実際上、非常に困難である。

現状で出発91日以上前に海外募集型企画旅行を申し込む旅行者は、18.8%にすぎない(日本旅行業協会提出の検討会第2回の資料4の2頁)。

そうすると、「出発90日前からの取消料」の導入があると、消費者は、おそらく、「パックツアー」ではなく「手配旅行」を選択する(選択せざるを得ない)可能性が高くなる。あるいは、消費者は、出発日直前でないと申込みができないことになり、出発間際に申込みが殺到するため、参加したいツアーに参加できないという結果が頻発する可能性も高い。

このような事態は、海外募集型企画旅行の利用を事実上阻害するものであって、消費者が海外募集型企画旅行によって気軽に安全に旅行

を行う途を事実上狭める危険性がある。「出発90日前からの取消料」の新設は、海外募集型企画旅行の利用につき新たな障害事由を新設することに等しく、「旅行者の利便の増進」（旅行業法1条）に反する結果をもたらすと考えられる。

2 最少催行人数未達の場合の解除権行使期限との関係

旅行者による任意解除権（標準旅行業約款・募集型企画旅行の部・第16条1項）と、旅行者による最少催行人数未達を理由とする解除権（標準旅行業約款・募集型企画旅行の部・第17条1項5号）とは、いずれも旅行契約成立後における自己都合による解除であり、これらの解除権を取消料の負担なしに行使しうる期限は、均衡上、同一であることが望ましい。また、多重予約の弊害を招いた一因として、最少催行人数未達を理由とする解除がなされる危険性があるため、消費者としては、同一日程の複数のツアーを申し込んでおかないとせっかく休暇をとって旅行日程を調整しても無駄となってしまうことをおそれ、自衛手段として多重予約を行うことを指摘しうる。

そうすると、「出発90日前からの取消料」を新設するならば、最少催行人数未達の場合の解除権行使期限も出発90日前に限定すべきである。そもそも、催行されるかどうか不明なのに、このような不確実な旅行計画に対して消費者に申込みをさせる現行制度のシステム設計自体が、消費者に過大な負担を強いるものである。

特に、現行制度では、取消料が課される直前にキャンセルが集中する状況があったため、取消料発生日以降、旅行者に一定の事務整理期間が必要であるとの考え方から、取消料発生日（出発30日前）から7日間を置いて、最少催行人数未達の場合の解除権行使期限（出発23日前）を定めたという経緯がある。この経緯からすれば、旅行者による取消料なしでの任意解除権の行使期限と、旅行者による最

少催行人数未達を理由とする解除権の行使期限は、本来的にはバランスをとって同一であるべきであるという考え方は現行制度のもとでも承認されていたことが明らかであって、 制度改正により、「取消料が課される直前にキャンセルが集中する状況」は解消される見込みであるのだから、事務整理期間7日間を置く必要性は今後は認められない。したがって、現行制度が設けられた経緯からしても、「出発90日前からの取消料」を新設するならば、最少催行人数未達の場合の解除権行使期限も出発90日前に限定するべきである。

さらに、消費者が海外パックスツアーを申し込んだが、都合により旅行業者に対し、取消料を負担して任意解除権を行使した場合において、結局、当該ツアーが最少催行人数未達により催行されなかったというケースを考えると、消費者の取消料の負担は、「催行されなかった旅行」のための支払に帰着してしまう。この不合理な取扱いは、現行制度のもとでも発生しうるものではあるが、旅行者による取消料なしでの任意解除権の行使期限と、旅行業者による最少催行人数未達を理由とする解除権の行使期限の差が、7日間であることにより、限定的にしか発生しない。しかし、もし仮に、旅行者による取消料なしでの任意解除権の行使期限を出発90日前とし、旅行業者による最少催行人数未達を理由とする解除権の行使期限を出発30日前とし、その差が60日間も生じることになれば、「催行されなかった旅行」のために、消費者が取消料の負担を余議なくされる危険性が非常に高くなる。このような点からも、「出発90日前からの取消料」を新設するならば、最少催行人数未達の場合の解除権行使期限も出発90日前に限定するべきである。

3 消費者の権利としての解除権留保

旅行者による任意解除権（標準旅行業約款・募集型企画旅行の部・

第16条1項)は、特に取消料未発生の時期に行使される場合を考えると、クーリング・オフとの類似性を想起せざるを得ない。現行法制度上のクーリング・オフは、いわゆる不意打ちによる販売方法に着目して設けられたもの(状況関連型クーリング・オフ)のほか、一定の取引対象が、内容の複雑性、給付・効果の不確実性、給付の無形性・不可視性などの要素を持ち、消費者の確実な判断を妨げる傾向のある契約内容を有していることに着目して設けられたもの(取引対象型クーリング・オフ)があると言われている。旅行契約については、役務取引の典型であり、給付の無形性・不可視性があるほか、その性質上不確実性をともなっており、しかも旅行日程に関して、都合がつかなくなったり健康状態が悪化したりという契約時には予想しがたい事情変更が発生しやすい。そうすると、旅行者による任意解除権は、取引対象型クーリング・オフと同様の基礎を有するものであり、消費者契約の一つである企画旅行契約において、消費者の脆弱性を救済する制度として、消費者に付与されているという理解も可能である。

このように、取消料未発生の時期に行使される旅行者による任意解除権を、クーリング・オフと同様の基礎に成立している消費者の権利であると把握するならば、単に旅行業者側の経費負担割合の変化といった事情のみを考慮して、これを剥奪するような結果を招いてはならないことになる。やはり、消費者が、3ヵ月先の予定を立てることは、實際上、非常に困難であるという実情を直視し、そのような「計画性がなく、健康管理もできない、脆弱な消費者」が、契約的拘束から取消料の負担なしに解放される方法を不当に狭めることのないよう配慮するべきである。

第2 取消料の料率の見直しについて

募集型企画旅行の場合、旅行業者が販売しているのは、あくまで「旅行という役務」であり、キャンセルがあっても「リセール」がなされるわけではなく、人件費・広告宣伝費・調査費などの経常的な事業経費たる「販売管理費」は、そもそも「解除に伴う損害賠償」ではなく、キャンセルの有無にかかわらず事業を継続する上で必要な経費であり、本来的には価格に反映されるべきものである。このような「販売管理費」を考慮して、取消料の料率を決めるのは、おかしい。

また、航空機を利用した企画旅行における P E X 運賃の利用率は、25%程度にとどまっており、P E X 取消料の負担額の推計値は149億円にすぎない。この149億円という金額は、海外募集型企画旅行の販売高(業界合計)9014億8810万5000円の、わずか1.65%にすぎない。そうすると、P E X 運賃を理由として、取消料の料率を5%も上昇させることについては、根拠がない。将来的には L C C (Low-Cost Carrier) が普及する可能性もあり、現時点で、P E X 運賃の利用率が上昇することを確実視して、標準旅行業約款上の取消料の料率を変更するのは、合理性に欠ける。

特に、日本旅行業協会の最新の提案によれば、出発14日前以降3日前までの取消料の料率を、現行の20%以内から25%以内に変更するものとなっているが、その根拠は十分に説明されているとは言い難く、また計算根拠となる統計資料なども提示されていない。いわば検証不能のまま提案がなされているものである。これでは消費者の納得は得られないし、基本的に標準旅行業約款制度は消費者保護目的で設けられているものであるから、取消料の料率を下げるについては、消費者の利益に帰するから特段の理由を示さなくてもよいとしても、料率を上げるにあたっては、相応の根拠を示して合理的な改正であることを根拠づける必要があると考えられる。

第3 受注型企画旅行に関する取消料の例外規定の導入について

標準旅行業約款・受注型企画旅行の部・第16条1項を、「旅行者は、いつでも別表第一に定める取消料（あらかじめ契約書面に、運送又は宿泊サービスを提供する者が定める取消料その他金額を明示して契約する場合は、その合計額）を当社に支払って受注型企画旅行契約を解除することができます。」と改めるとの提案が、日本旅行業協会からなされている。

たしかに、募集型企画旅行の場合と異なり、受注型企画旅行の場合には、受注に際して旅行者と旅行業者との間で一定の交渉がもたれる可能性があるため、旅行者が事業者の場合には、一概に必ず取消料表によらなければならないという強い拘束性をもたせる必然性はないかもしれない。ただし、その交渉においても、情報力・交渉力の格差の存することは看過できない。

そうすると、旅行者が消費者の場合には、それが、募集型企画旅行契約であれ受注型企画旅行契約であれ、取消料表を離れて、契約当事者間での取消料の合意を許すことは、同種多数の契約全体の中で損害の填補がなされるべきであるという「平均的損害」(消費者契約法9条1号)の考え方と相反するものとして受け入れがたいものの、旅行者が事業者の場合には、情報力・交渉力の格差に対する配慮のもとに、取消料表を離れて、契約当事者間での取消料の合意を許容する余地はあると考えられる。

旅行者が事業者の場合の受注型企画旅行契約において、取消料表を離れて、契約当事者間での取消料の合意をするための要件としては、旅行業者が、事業者たる旅行者に対して、標準旅行業約款・受注型企画旅行の部に定める取消料表を明示すること、運送又は宿泊サービスを提供する者が定める取消料の額を書面で明示すること、運送又は宿泊サ

ービスを提供する者が定める取消料の額を超える金額を旅行業者が取消料として収受しようとする場合には、その合理的根拠を説明すること、
上記の明示又は説明をするにあたっては、パンフレットとは別に赤字でよく読むように注意を促す等の注意書きを設け、また、旅行者の署名押印を求めるようにすること、といったものを具備することを、要求するべきである。

第4 標準旅行業約款全般にわたる見直しの必要性

今回の標準旅行業約款の見直しは、旅行業界からの要望を契機としており、旅行業界の事情を理由として、改正が企図されている。

しかしながら、標準旅行業約款は、そもそも消費者保護のシステムであり、改正するにあたっては、消費者保護の見地から、全般的な見直しが必要であろうと考えられる。消費者側から標準旅行業約款の見直しの希望が出ることは稀であると思われ、今回の見直しにあたっては、例えば、以下のような点についても同時に改正する必要があると思慮する。

記

- 1 現行の取消料表において、取消料の発生時期をピーク時は通常時よりも早めている点は、ピーク時であれば取消があっても、他の契約を獲得できる可能性が通常時よりも高いことを考えると「平均的損害」の増加は認められないため、合理性に疑問があり、ピーク時に取消料について特殊な取扱いをすることは、やめるべきである。
- 2 現行の取消料表において、旅行開始後の取消料率は、旅行代金の100%以下とされているが、例えば長期間の旅行の場合において、旅行開始後であるという理由だけで全行程に要する旅行代金を全部旅行業者が没収するような取扱いは、「平均的損害」を超えている疑いが濃い。

3 現行の旅程保証にかかる変更補償金は、1000円未満となる場合には支払われないが（標準旅行業約款・募集型企画旅行契約の部・第29条2項）、現行の変更補償金の率は1%が最低であるから、これでは、10万円以上の旅行代金の支払を要する募集型企画旅行についてのみ、旅程保証が存することとなっている。しかし、現在、募集型企画旅行契約の平均旅行代金は15万円を下回っており、現実には実施されている募集型企画旅行の大部分は、代金10万円未満のものである。そうすると、現行の旅程保証は、有名無実化しつつあり、これを是正するためには、変更補償金の率を上げるとともに、1000円未満となる場合には支払われないとの足切りを廃止するべきである。

4 現行の標準旅行業約款・募集型企画旅行契約の部・第14条5項では、契約書面で事前告知されていたときは、複数名で旅行契約を申し込んだ後、その内の一部の旅行者がキャンセルしたとき、取り消しを行わなかった方の旅行者について、受けるサービス内容の変更（宿泊施設が、相部屋から一人部屋へ変更になるなど）に伴って、旅行代金が増額になることがある旨、定められている。

このような場合、同行者から受け取ることになる旅行代金の増額分と、旅行契約をキャンセルした者から受け取る取消料との合算額は、キャンセルされた旅行契約の旅行代金の額を超えてはならないとの規律を設けるべきである。

また、同行者のキャンセルによって、自己の旅行代金が増額になるということは、事前に予告されていたとしても不意打ち的な要素を含むものであるから、このような場合については、旅行契約の取消料なしでの解除権を付与するべきである。

5 海外渡航先で、現地のバス会社が事故を起こしたため、パッキングツアーに参加していた消費者が負傷したというような事案の場合、現行制

度では、いわゆる旅行業者の第一次的責任は一般的には認められず、消費者は、特別補償責任による補償を受けるほか、安全確保義務違反を立証しなければ、旅行業者からの賠償を得ることはできない。しかし、E U加盟国の立法動向や、旅行業者は現地の旅行サービス提供業者に対して求償を求めることができ、あるいは損害保険契約の締結によるリスク回避が可能なことを踏まえると、我が国においても、旅行業者の第一次的責任を認める方向での改正が必要な時期が来ていると考えられる。

いずれにせよ、標準旅行業約款の見直しをするについては、単に旅行業界からの要望があった箇所を改訂するという姿勢でのぞむべきではなく、消費者の利益を十分に踏まえて、全般的に見直しを進めるべきである。

以 上