

特集2



インターネットで契約した 旅行サービスの注意点

鈴木 尉久 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委員。著書に『旅行契約の実務－基礎から紛争解決まで』（民事法研究会、2021年）



● 旅行契約の特徴

旅行契約には、①サービス提供契約であることによる特徴、②契約窓口となる事業者と運送・宿泊等のサービスを実際に提供する事業者とが異なることがあるという特徴、③事業者の約款により規律されているという特徴があります。

旅行契約は、運送・宿泊等といったサービスを取引内容としており、サービスの不可視性・無形性のため、契約締結時には消費者にはサービス内容は必ずしも明らかではなく、キャンセル料等の契約条件も含めて、消費者としては事業者による事前の説明・表示に依拠して契約締結の意思決定をせざるを得ない立場にあります。

また、ネットでの旅行契約においては、国内登録旅行者やサイト運営事業者が契約窓口となって取引に誘導されますが、後述のように、旅行予約サイトにはさまざまな種類があり、サイトによっては、実際に消費者との間の取引で契約相手方(契約当事者)となるのは、航空会社や宿泊施設であるということもまれではありません。国内登録旅行者やサイト運営事業者は、消費者と交通機関、宿泊施設等の旅行サービスの提供業者を結ぶプラットフォーム事業者としての役割を果たしているのです。

さらに、旅行契約は、前述のように、サービス内容の不可視性・無形性や複合契約性(消費者が2当事者またはそれ以上の事業者との間で、複数の契約を締結すること)があることから、いわば必然的に約款(事業者側が一方的に作成した契約条項)によって、取引が規律され

ることになります。

このような特徴があるため、消費者は、旅行契約を締結しようとする場合には、どのような運送・宿泊等のサービスが提供されるのか、誰が契約の相手方(契約当事者)なのか、どのような契約条件が約款に定めてあるのかを、十分に意識する必要があります。

● 旅行予約サイトの種類と 契約相手方

旅行予約サイトには、大きく分けて5種類あります。各サイトの契約相手方とともに示すと表1のとおりです。

● 旅行予約サイトによって成立した 契約の契約条件

1 契約相手方が国内登録旅行者である場合

国内登録旅行者との間でネット取引をした場合には、旅行業法および標準旅行業約款の適用があり、また、「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：平成19(2007)年12月17日国総観事第289号)や、(一社)日本旅行業協会(JATA)および(一社)全国旅行業協会(ANTA)作成の「旅行のウェブ取引に関するガイドライン(改訂版)」(平成26(2014)年6月30日届出)に準拠した取引が行われます。

登録の有無は、旅行予約サイトの「会社概要」等で確認することができます。

国内登録旅行者との間でネット取引により、航空券の購入や宿泊施設の予約をした場合、契約の種類としては、手配旅行契約と募集型企

表1 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
国内登録旅行業者のウェブサイト	日本国内に営業所を持つ旅行業法に基づく登録をしている事業者が開設するサイト	国内登録旅行業者
交通機関・宿泊施設などの直営サイト	航空会社等の交通機関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サイト	サイト開設事業者(宿泊施設、交通機関等)
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	サイトの提携先事業者(宿泊施設、航空会社等)
場貸しサイト	宿泊施設、交通機関、国内登録旅行業者等に、消費者に対する旅行商品の紹介・申込みなどに関する情報提供・広告のためのスペースを提供しているウェブサイト。サイト上で宿泊施設や航空券等を検索できるものの、ウェブサイト開設者は契約当事者とはならない	サイトの提携先事業者(宿泊施設、航空会社、国内登録旅行業者等)
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など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。ウェブサイト開設者は契約当事者とはならない	サイトの提携先事業者(宿泊施設、航空会社その他の交通機関、国内登録旅行業者等)

※筆者作成

画旅行契約の2通りがあり得ます。

①手配旅行契約

手配旅行契約は、旅行業者が、交通機関や宿泊施設から消費者がサービス提供を受けることができるよう手配する契約です(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)。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。ネットを利用した手配旅行契約で、クレジットカードを用いて決済するものは「通信契約」に該当し(手配約款 2条4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(手配約款 7条2項)。

また、消費者は、いつでも手配旅行契約のキャンセルをすることができますが、その場合のキャンセル料は、①消費者が既に提供を受けた旅行サービスの費用(交通機関・宿泊施設に対して支払うべき料金)、②消費者が交通機関・宿泊施設に対して支払うべき違約金等、③旅行業者に支払う、いったん手配してもらった旅行についての手配手数料、④旅行業者に支払うキャンセルのための事務手続料の合計額です(手配約款 13条2項)。したがって、手配旅行の場合、申込み後、すぐにキャンセルしたとしても、これら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。

②募集型企画旅行契約

募集型企画旅行契約は、旅行業者が、あらかじめ交通機関や宿泊施設等の旅行サービスの内容と、これに対する旅行代金額を定めた旅行計画を作成し、広告で消費者を募集する契約です(標準旅行業約款 募集型企画旅行契約の部[以下、募集型約款] 2条1項)。ネット取引では、いわゆる「ダイナミックパッケージ」の取引例が多くみられます。

「ダイナミックパッケージ」とは、旅行業者があらかじめ交通機関や宿泊施設を複数選定してリストアップし、消費者がそのリストの中から自分の好みで交通機関や宿泊施設を選択して全体の旅行計画を組み立てる旅行であり、手配旅行と近似するものの、旅行代金につき内訳を明示せず包括的に定められているところから、募集型企画旅行に分類されています。申込金の決済方法としてクレジットカード決済以外に銀行振込が可能となっている場合には、その契約は、手配旅行契約ではなく募集型企画旅行契約です。というのも、手配旅行契約には、「予約」の概念がなく、銀行振込により後払いで申込金を支払うという形態(予約)を取ることが可能なのは募集型企画旅行契約だけだからです。

ネットを利用した募集型企画旅行契約であっても、契約成立の時期は、原則として申込金の支払時(例えば銀行振込の時)ですが、クレジットカードを用いて決済する場合は「通信契約」に該当し(募集型約款2条3項)、申込金の支払いを要さず、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)。

キャンセル料については、手配旅行契約と募集型企画旅行契約とで取扱いが異なります。募集型企画旅行契約もいつでもキャンセル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、出発日が近づくにつれて高率となるよう、旅行代金に対する割合によって定められています。海外旅行*の場合、通常時は旅行出発の前日から起算して30日前から、ピーク時(12/20～1/7、4/27～5/6、7/20～8/31に出発する旅行)は旅行出発の前日から起算して40日前から、宿泊を伴う国内旅行の場合、旅行出発の前日から起算して20日前から、キャンセル料が発生します。また、旅行前日にキャンセルしたとしても、海外旅行の場合は旅行代金の50%、国内旅行の場合は旅行代金の40%のキャンセル料ですみます。

2 契約相手方が国内外の宿泊施設、航空会社等である場合

契約相手方が、国内外の宿泊施設、航空会社等である場合には、旅行業法や標準旅行業約款の適用はなく、各社の定める約款により、契約条件が決められることとなります。

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

宿泊施設との間の契約条件は、当該宿泊施設が定める約款に従うこととなります。国内の宿泊施設の場合には、観光庁が公表しているモデル宿泊約款を参照して約款を作成している場合

表2 OTAガイドラインの概要

(1)事業者の基本情報	<ul style="list-style-type: none"> ・社名(登記簿上の商号) ・住所 ・代表者等の氏名 ・旅行業登録の有無
(2)問い合わせ先や受付時間	<ul style="list-style-type: none"> ・問い合わせ先(電話番号、メールアドレスなど) ・問い合わせに対応する言語や時間帯
(3)契約条件	<ul style="list-style-type: none"> ・契約当事者および契約形態 ・旅行代金額および支払方法 ・キャンセル条件 ・最終確認画面(契約する前に、内容を確認できる画面)
(4)契約内容の確認	<ul style="list-style-type: none"> ・契約後、サイト上や電子メールなどで契約内容を消費者に伝える

出典：政府広報オンライン「ここを確認！旅行予約サイト選びのチェックポイント」(2023年3月17日)
<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/201511/1.html>

も多いと思われませんが、これは強制ではなく、また、例えばキャンセル料については、モデル宿泊約款自体にも金額の定めはなく、各施設が個別に定める約款で契約条件が定まります。

このような宿泊施設や航空会社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。したがって、消費者は、契約締結に先立って、十分にキャンセルの方法やその条件を確認しておく必要があるといえます。

なお、2015年6月策定の観光庁の「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、ネットでの旅行取引に当たり、事業者には表2のような事項の表示等を求めています。

ネット取引による旅行契約 についての消費者保護法の適用

1 契約相手方が国内登録旅行業者である場合

国内登録旅行業者が契約相手方である場合、契約条件に関するトラブルについては、主として旅行業法および標準旅行業約款の適用・解釈

* 本邦出国時または帰国時に航空機を利用する募集型企画旅行契約

により、消費者保護が図られることになると考えられます。

また、消費者契約法や割賦販売法(クレジット利用の場合)が適用されますので、これらの法律に基づく主張(不実告知による契約の取消し、不当な契約条項の無効、抗弁の対抗等)も当然に可能となります。

2 契約相手方が宿泊施設、航空会社等である場合

宿泊施設、航空会社等が契約相手方である場合、その事業者が国内の事業者なのか、それとも海外の事業者なのかで分けて考える必要があります。

宿泊施設、交通機関が国内の事業者であるときは、個々の事業者が作成・使用している約款のほか、消費者契約法や割賦販売法(クレジット利用の場合)が適用されます。標準旅行業約款の適用はないものの、例えば、キャンセル料が高額に過ぎる場合には、消費者契約法9条1項1号により平均的損害額を超える部分は無効だとの主張も可能ですし、クレジット利用の場合でマンスリークリア方式(翌月一括払い)の場合を除いて抗弁の対抗を主張することも可能です。

これに対し、海外OTAを利用するなどして、海外の宿泊施設、航空会社を契約相手方として契約が成立した場合には、個々の事業者が作成・使用している約款は適用されますが、標準旅行業約款の適用がないのはもちろん、日本の消費者保護法規も直ちに適用があるとはいえません。約款で準拠法として外国法が選択されているときは、消費者が日本の消費者法の特定の法律における強行規定を適用すべき旨の意思表示をしたときに限り、当該法律上の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ます)(法の適用に関する通則法11条1項、3項)。例えば、日本の消費者が、海外OTAとネットを介して、海外のホテルの宿泊予約をしたが、その代金や

キャンセル料の額が最終確認画面における表示とは異なっていたという場合には、海外OTAには旅行業法の適用がなく特定商取引法の適用があるため(特定商取引法26条1項8号ハ)、不実告知を理由に契約の取消し(特定商取引法15条の4第1項1号)を主張することができると考えられます。

3 決済方法の選択について

旅行代金の支払先が、プラットフォーム事業者とされ、実際に旅行サービスを提供する宿泊施設・交通機関ではない場合には、消費者は、旅行代金を先払いで支払ったのに、宿泊施設・交通機関から旅行サービスを提供してもらえないリスクを負担することになります。

例えば、海外OTAを利用して、宿泊施設を相手方として契約するような場合において、そもそも宿泊施設の許可なく無断で当該宿泊施設の予約を取っているのに、消費者からの宿泊代金は先払いで支払いを受けるといったような事態が実際に発生しています。

このようなリスクをできるだけ回避するには、現地払いを選択し、宿泊施設に対して直接に代金支払いをするよう心がけることが必要です。

また、消費者としては、トラブルとなった場合に、旅行代金の支払いをストップすることができるのが望ましいので、旅行代金の支払いについては、可能であればクレジットカードを利用し、かつ、マンスリークリア方式ではなく、手数料はかかりますが、リボルビング払いや2カ月超の分割払いの方法を取り、割賦販売法による抗弁の接続の主張を検討することも一案です。クレジットカード利用の場合には、チャージバック制度の利用により救済されるケースもあるため、トラブルになっても諦めずに、消費生活センター等に相談するのがよいでしょう。