

第28回日弁連夏期消費者セミナー

# 旅行を巡る消費者問題

—報告書—

日時：2017年7月1日（土）午後1時～午後5時

場所：日比谷図書文化館地下1階日比谷コンベンションホール

主催：日本弁護士連合会

※本報告書は、シンポジウムにおける報告者及び各パネリストの発言内容をまとめたものであり、当連合会の公式な見解ではありません。

## 第28回日弁連夏期消費者セミナー 旅行を巡る消費者問題

---

### <プログラム>

<b>I 開会挨拶</b>	1 頁
大村真司（弁護士・日本弁護士連合会消費者問題対策委員会副委員長）	
<b>II 基調講演1「旅行契約の基礎」</b>	3 頁
鈴木尉久氏（弁護士・日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員）	
<b>III 基調講演2「パック旅行契約における取消料－その算定要素を中心に－」</b>	20 頁
森嶋秀紀氏（富山大学経済学部経営法学科准教授）	
<b>IV 基調講演3「消費生活センターに入る旅行相談の傾向」</b>	37 頁
石田緑氏（東京都消費者生活総合センター主任相談員）	
<b>V パネルディスカッション</b>	43 頁
（パネリスト）	
鈴木尉久氏（弁護士・日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員）	
森嶋秀紀氏（富山大学経済学部経営法学科准教授）	
石田緑氏（東京都消費者生活総合センター主任相談員）	
（コーディネーター）	
飯田修（弁護士・日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員）	
<b>VI 閉会挨拶</b>	60 頁
瀬戸和宏（弁護士・日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員長）	

◆ **司会 佐藤由麻（弁護士・日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員）**

**高畑哲也（弁護士・日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員）**

○司会（佐藤） それでは、定刻となりましたので、早速始めさせていただきます。

本日は、多数の皆様にお集まりいただきまして、誠にありがとうございます。ただ今より、日本弁護士連合会消費者問題対策委員会主催によります、2017年度第28回日弁連夏期消費者セミナー「旅行を巡る消費者問題」を開催いたします。

今回のセミナーの総合司会を務めさせていただきます仙台弁護士会の佐藤由麻と釧路弁護士会の高畑哲也です。どうぞよろしくお願いいたします。

## I 開会挨拶

○司会（佐藤） それでは、まず日本弁護士連合会消費者問題対策委員会副委員長の大村真司より、開会の挨拶と本日のセミナーの趣旨説明をさせていただきます。

◆ **大村真司（弁護士・日本弁護士連合会消費者問題対策委員会副委員長）**

日本弁護士連合会消費者問題対策委員会副委員長、兼ニュース出版部会部会長の大村と申します。本日は、皆様、足下の悪い中、ようこそお越しいただきました。本来であれば会長・副会長のほうから挨拶申し上げるところかと思えますけれども、所用により都合がつかなかったこともありまして、主催実働部隊の部会長の私から御挨拶させていただきます。

毎年来ていただいている方もいらっしゃるかと思うのですが、このニュース出版部会の主催する夏期消費者セミナーは今年で28回目になりまして、かつては京都の聖護院御殿荘で毎年やっていたのですが、最近は、大体、東京や、広島、大阪といったところで開催させていただいております。

消費者問題対策委員会はいろいろな部会に分かれて活動しておりますけれども、必ずしも、それらの部会が主たるテーマにはしていないところを中心に開催させていただいております。かつては、「カウンセリング」だったり、「法律を作ろう」だったり、抽象的なテーマも含めさせていただいていたのですが、最近、各部会のあまり取り上げない、狭間のテーマを中心にさせていただいております。消費者問題は多岐にわたりますので、常に注力している分野もあれば、どうしても穴が開いてしまう分野もあるということで、そのようなテーマを夏期消費者セミナーではできれば取り上げていきたいという部分でやっている部分もあります。

そのようなテーマを取り上げると、かつては、食品の安全、あるいは美容・医療といったテーマも扱わせていただいております。今年は旅行業というところをテーマにさせていただいております。手前みそではありますが、社会問題にちょうどなるということが多いこともありまして、食品の安全をテーマにして、しばらく経ったら偽装表示のテーマが

出てきたり、美容・医療のテーマをやった時には、品川美容外科の弁護団が立ち上がって集団訴訟をやったりといったことがありました。今回は、実はテーマを決めたのは2月、3月辺りだったのですけれども、4月になったら「てるみくらぶ」の破綻がありました。狙っているわけではないのですけれども、ちょうど時期に応じたところをやらせていただいていると思います。

ただ、一方で、今回、おわびしなければいけないことが、「てるみくらぶ」のことがあったせいで、官公庁等が忙しくなってしまうたらしくて、行政の方を呼べなかったというようなところがあったりもします。また、業界団体の方にも声を掛けたのですけれども、なかなか参加していただけないということで、弁護士、研究者、消費者センターの方というような方々からお話を伺うという形で、少し救済側に偏ったかなという反省点はあるのですけれども、旅行業というのは、弁護士も含めて、馴染みのある人というのは比較的少ないかと思います。特に力を入れている先生の方で全体的な基調講演をいただいて、研究者の森嶋先生から、キャンセル料に焦点を当てた講義をいただいて、更に消費者センターの方から実際の事例を伺うというような形で、盛りだくさんの内容となっておりますので、是非とも参考にしていただければと思います。本日はよろしく願いいたします。

○司会（佐藤） ありがとうございます。それでは、引き続きまして、本日の日程及び配布資料の説明をさせていただきます。まず、配布資料につきましては、このような1冊の冊子にまとまっています。その内容につきましては、表紙の裏に資料目次がございますので、こちらで御確認いただけます。また、本日の日程につきましては、表紙に記載されておりますので御参照ください。また、皆様のお手元に、質問・意見用紙とアンケート用紙をお配りしております。質問・意見用紙につきましては、後ほど設けます休憩時間の間に回収をさせていただき、後半のパネルディスカッションに生かしていきたいと思っております。アンケート用紙につきましては、本セミナー終了時に回収させていただき、今後の夏期消費者セミナーを開催する際に参考とさせていただきたいと思っておりますので、どうか御協力のほどよろしく願いいたします。なお、時間の都合で、質問用紙に書いていただいた個別の質問にそれぞれお答えできるだけの十分なお時間を取れないことがあります。その場合には、御質問をピックアップした上で、パネルディスカッションの中で随時反映させていただくなど、対応させていただきたいと思っておりますので、あらかじめ御了承ください。

ところで、本セミナーでは、慣例上、特定の肩書を除きまして、出席者の方々の敬称は全て「さん」付けでお呼びしております。主催者側から出席者の方々を「さん」付けでお呼びするには抵抗がありますが、どうか御了承ください。

本日の日程ですが、まず前半は、基調講演として、鈴木尉久さん、森嶋秀紀さん、その後、途中ですが、一度休憩を挟みまして、石田緑さんからそれぞれお話をいただきます。後半は、飯田修さんのコーディネートにより基調講演をいただいた3名の方々にパネリストとして御参加いただきまして、パネルディスカッションを行います。

## Ⅱ 基調講演 1 「旅行契約の基礎」

○司会（佐藤） それでは早速、講演に入らせていただきます。最初に、鈴木尉久さんから講演をお願いいたします。

鈴木尉久さんは、日本弁護士連合会消費者問題対策委員会の委員をされています。プロフィールの紹介は、資料の表紙を開いていただいた 1 枚目を御覧ください。本日は、「旅行契約の基礎」と題しまして、基調講演をいただきます。

それでは鈴木さん、どうぞよろしくをお願いいたします。

### ◆ 鈴木尉久氏（弁護士・日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員）

#### 1 はじめに

こんにちは。今日は1時間ばかり、旅行契約について、基本的なことをお話ししたいと思います。では、スライドを使って、座ってさせていただきます。よろしくお願いいたします。

『旅行のトラブル相談Q&A』という書籍を兵庫県弁護士会では発行しております。兵庫県弁護士会というのは、神戸弁護士会の当時から、1991年3月に「旅行業約款改正に関する意見書」を公表するなど、昔から旅行問題を取り扱ってきた伝統がありまして、2008年12月に、初版の『Q&A旅行トラブル110番』を発行し、これを改訂して、この『旅行のトラブル相談Q&A』というものを作っております。消費者の立場から旅行契約の法的问题を全般的かつ詳細に論じた書籍というのは、これになるかと思えます。もう一つ御紹介するとすれば、この全国消費生活相談員協会さん発行の『旅行の契約とトラブル事例』、この2冊が堅い書籍ということになるかと思えます。

#### 2 旅行業法と標準旅行業約款について

旅行というのは一般的なイメージですが、一定の目的で目的地に移動して再び戻る、そして、旅行運送、旅客運送と宿泊を伴うことが普通でございます。旅行契約では、旅客運送と宿泊には特別の地位が与えられているところを少し押さえてください。旅行契約について御理解いただくためには、旅行業法と、標準旅行業約款についての理解が不可欠となります。そこで、まず、旅行業法について概要を御説明します。

##### (1) 旅行業法の概要

旅行業法というのは、次の五つのようなことを決めています。一つ目は、旅行業者の登録制度。二つ目は、営業保証金制度。三つ目は、旅行業務取扱管理者制度。四つ目は、旅行業務の公正確保のための各種規制。五つ目は、旅行業協会制度。この五つぐらいを定めております。

「旅行業の目的」というのが第1条にあります。「取引の公正維持」、「安全確保」、「利便の増進」などがあるのですけれども、基本、消費者保護法としての性格を現在は有しているということになります。この三つの目的というのは三位一体で、要するに、旅行者の保護を目的にしているということになります。ここで少し注意してほしいことは、

「旅行者」というのは「消費者」よりも少し広い概念でありまして、旅行業者と取引するのは個人事業者も含まれるということになります。だから、例えば、弁護士が業務のために日弁連に行くために、旅行業者を通じて行くという場合は、一応、旅行者としての保護を受けることになるのですね。

「旅行業の定義」です。旅行業を営むには、登録が必要ということになっています。旅行業の範囲が、だから、問題になるわけです。旅行業の定義というところで、既に「企画旅行」、「手配旅行」という言葉が出てきているというところに着目していただければと思います。

旅行業とは何かというところで、企画旅行や手配旅行というものは後で出てくるので、少し説明を省略させていただいたのですけれども、逆に、旅行業に該当しないものは何かということを見ると、少し面白いので挙げています。「専ら運送サービスを提供する者のために、旅行者に対する運送サービスの提供について代理して契約を締結する行為」というのは明文で除外されていて、バス回数券の販売所などがこれに当たると言われています。それから、運送・宿泊以外のサービスのみを手配する場合、動物園を歩いて観光する日帰りツアーなどというのは運送も宿泊も手配しませんので、これは旅行業ではないということになります。それから、運送・宿泊業者が自ら行う運送・宿泊サービスの提供、旅館の行うゴルフパックなどがそれに当たると言われています。それから、旅行者と直接取引をしない、ランドオペレーターと言われる、下請け業者さんや添乗員派遣会社などは旅行業に該当しないと言われています。ただ、国や地方公共団体が実施する公共事業であっても旅行業の登録は必要ということで、川崎市さんが夏のキャンプの募集をしたことが、旅行業の登録をしてないのにそんなことをしたということで、今日のニュースに載っていたようです。民泊サービスなどというものも、それを仲介すると旅行業に当たることになります。企画だけ、旅行の企画をすること自体は、それだけでは旅行業に当たらないということになります。例えば、トリップースというようなものがあって、皆が集まって旅行の企画をする、そして実際の旅行は旅行会社に委託させるというようなことをやっているところもありますが、それなどは旅行業には該当しません。

旅行業の登録制度というものがあります。旅行業は、無登録で行うと処罰されることになりますので、登録といえども、これは事実的な許可制になります。第一種旅行業者は、観光庁長官は登録業者として全ての旅行を実施できますが、第二種旅行業者は、海外の募集型企画旅行は実施することができない。第三種の旅行業者は、募集型企画旅行を、従前は全部行えなかったのですけれども、現在では、旅行の催行区域が、営業所の存する市町村と、これに隣接する市町村など、一定の区域内に設定されて、旅行代金の收受を旅行開始前にしない場合に限っては、募集型も実施できるということになっております。

ただ、旅行業者代理業というものも、やはり登録を要する業者として、あります。特

定の旅行業者を代理して事業を行うということに、一社専属制になっております。それから、14条の3の第5項というところで、いわゆる「交渉補助者の責任」ということで、旅行業者代理業者が旅行業務につき旅行者に加えた損害を所属旅行業者が代位してなのか直接的なのかよく分かりませんが、損害賠償を負うということになっております。

営業保証金制度です。旅行代金というのは先払いが通例であり、広告活動によって一度に多数のお客さんを集めることができる募集型企画旅行では、「てるみくらぶ」のことを考えても分かりますように、旅行業者が多額の負債を負って倒産するという危険が大きくなります。そのため、旅行業者の倒産による債務不履行から旅行者を保護するというために、営業保証金制度、弁済業務保証金制度というようなものが設けられています。これは宅建業法などを見ていただいたら、同じような仕組みになっているかと思えます。

弁済業務保証金制度ですけれども、これは、旅行業協会に加入した旅行業者は営業保証金の供託を免れるけれども、代わりに、弁済業務保証金分担金というものを旅行業協会に納付しないとイケないということになります。これは営業保証金の額の5分の1、20%で済むということになります。宅建業協会がやっていることと同じように、取引によって生じた債権について弁済するときには、旅行業協会が認証をして、そして返還をするというような形になっております。

上積みの任意保険のような制度として、ボンド保証制度があります。旅行業協会は、第一種旅行業者が任意加入するボンド保証制度というものを実施していて、ボンド保証制度に加入している旅行業者が倒産した場合は、法律で定められた弁済限度額に加えて、ボンド保証制度からの補償金も上積みで補償されるということになります。ボンド保証というのは、倒産時の保護を手厚くする制度なのですけれども、逆説的に、ボンド保証に加入している業者さんは、それだけ経済的に余力があるということですので、倒産しにくいだろうという推定が働きます。「てるみくらぶ」を調べてみますと、案の定、ボンド保証には加入していませんでした。

旅行業務取扱管理者制度というものがあって、これは国家資格で、一営業所に一人は配置しなければならないということにされています。宅建主任さんと似たような制度ですね。その職務なのですが、施行規則に細かな規定があるのですが、要は、旅行契約上、重要な業務の責任者となって業務を行うということになっております。

もう一つ、旅行業法が定める重要な制度として、旅行業協会の制度があります。ここにあるように、日本旅行業協会、JATA と、全国旅行業協会、全国旅行業協会（以下「ANTA」といいます。）の二つが今、実際に認証されています。JATA というのは、ネットなどを見ていただいたら、『じゃたこみ』という会報がありますし、ANTA は、『ANTA NEWS』という会報をネットで公開しています。それぞれの記事の中には法的な問題も解説されていますので、御興味のあられる方は御覧になっていただければと思います。

旅行業協会というのは、法律に基づく制度ですので、ここに書いてあるように、苦情処理業務、研修業務、弁済業務、指導業務、調査・研究業務というようなものをやるこ

とになっております。その中で、われわれに特に関心があるものは苦情処理業務なのですね。旅行業協会は、苦情を受け付けて、その相談に応じて必要な助言を与えたり、あつせん業務をしたりします。苦情は、サービス提供者、ホテル業者や運送業者からも出すことができます。また、旅行業協会は、会員ではない旅行者に対する苦情も受け付けなければならないことになっています。ただ、自分のところの会員さんの苦情であれば調査権限が及ぶということにはなっておりますので、原則、その業者さんが、旅行者が加入している旅行業協会に苦情を申し立てるということが、本来の筋道ということになるかと思えます。

## (2) 標準旅行業約款について

さて、標準旅行業約款について行きます。旅行業約款は認可制度が取られています。認可を受けない約款を使用した場合には、罰金の刑罰を受ける可能性があったり、登録取消を受けたり、業務改善命令を受けたりする可能性があります。標準旅行業約款の制度があります。標準旅行業約款は、観光庁長官と消費者庁長官が定めて、公表した約款で、この約款を用いている限りは、認可を受けた約款を用いているものと見なされます。実務上は、大部分、標準旅行業約款によっています。もう標準旅行業約款によらない業者を見つけるということは困難な状況です。消費者庁ができたときに、旅行業法というのは、国土交通省と消費者庁の共管の法律になったために、このように観光庁長官と消費者庁長官の両者にこの権限が与えられることになっています。消費者庁長官も同意しないと、標準旅行業約款の改定はできないという状態になっています。

これに対して、個別認可約款の認可権限というのは観光庁長官が単独で行使できます。このため、最近では、旅行者の要望に沿った個別認可約款というものが、ある程度定型化されて、認可されるようになってきています。定型的な認可約款として、六つほど挙げています。

まず、フライ&クルーズ約款ですけれども、クルーズを組み込んだツアーについての特則を定める約款です。取消料の特則ということになります。

ランドオンリー約款に関しても、キャンセル料についての特則で、ランドオンリーというのは、海外で出発して海外で終わるような旅行のことです。

それから、この辺りからが新しい約款でして、受注型実額精算約款というのは、サービス提供機関が旅行者に対してキャンセル料を取るのですが、その合計額をそのまま受注型企画旅行契約を締結した旅行者に転嫁できるという、そのような約款です。

受注型 B to B 約款というのは、旅行契約者が事業者の場合には、とにかく取消料は自由に決めてもよろしいよという、このような約款です。これは、企業が招待旅行などをする場合、例えば、大きな企業が、代理店やお客さんなどを誘って、どこかヨーロッパ旅行を企画したので行きましようかと、そのような場合を考えているわけです。それは、もう対等の交渉力があるので、取消料は自由設定できる。ただ、参加者が自己都合でキャンセルしたという場合に、参加者に対して莫大な取消料を科すというのはだめだ、そ



それは標準旅行業約款の取消料を超えてはいけないよと、そのような約款になっております。

それから、募集型ペックス約款というものがあります。パンフレットや旅行条件書で明示すれば、ペックス約款や LCC の運賃といった、そのような安めの旅行、航空代金の取消料が、標準旅行業約款の取消料の額の範囲を超えた場合には、その実額を取消料として設定することができるというような約款です。これは実際、もうどんどん使われていますので、ペックス運賃や LCC の運賃をやる場合には、大体これになっていると思ったほうがいいと思います。

旅程保証約款ですけれども、ホテルというのは、どのホテルがいい、どのホテルが悪いとは一概に言いにくいところがあって、現在、普通の標準旅行業約款だと、ホテルが変わると、当然に、旅程保証、後で出てきますけれども、一定の金額が払われることになっているのですけれども、グレードアップされたのに払うのはどうかということで、あらかじめ宿泊機関のランク付けを公開しておけば、ランクがアップされたホテルに変更になったときには、旅程保証のお金を払わなくていいというような約款のことです。この募集型ペックスと旅程保証約款については、普通のパックスツアーをした場合にも適用されるということになります。

標準旅行業約款というのは、募集型企画旅行契約の部、受注型企画旅行契約の部、手配旅行の部、この三つが主ですけれども、その他、渡航手続代行契約の部、旅行相談の部、この五つで構成されています。

「約款の開示」ということで、旅行業者は約款を開示しないといけません。司法上の効果については何の規定もないのですが、民法の定型約款の規定を待つまでもなく、事前認可を受けてないような、不認可約款については、特に閲覧されてないような状況であれば、無効になるのではないかなと思われま。

「個別合意の効力」ですけれども、旅行に関する法律問題を考えるにあたって、個別の合意、標準旅行業約款とは違う合意がどう扱われるのかというのは常に意識しておかないといけませんけれども、個別の合意は原則無効です。標準旅行業約款が優先される。ただ、無効にならないのは、この三つの要件、法令に反しないこと、旅行者に不利にならないこと、書面によること、この三つの要件を備えたときだけ、個別の合意が優先するということになります。基本的なことですけれども、これは押さえておく必要があります。

### 3 募集型企画旅行について

#### (1) 法的性質等

次、募集型企画旅行について行きます。旅行契約には、企画旅行契約と手配旅行があり、企画旅行については、さらに、募集型企画旅行と受注型企画旅行に分かれるということになります。募集型企画旅行というのは、旅行業者があらかじめ旅行計画を立てて、

広告で旅行者を募集するもの、パックスツアーです。受注型企画旅行というのは、オーダーメイド型の旅行で、修学旅行や職場旅行などがそれに当たります。

手配旅行というのは、旅行計画自体を旅行業者は関与しない、旅行者が勝手に立てて、ホテルや宿泊の手配だけを頼む、このようなものです。企画旅行の特徴というのは、旅行計画を旅行業者が作成して実施することになります。旅行代金は、旅行計画の実施・作成に対する対価として、包括的に支払われることになります。

企画旅行契約というのは複合契約でございます。私は、元々クレジットが好きで研究していたのですが、そこから、この複合契約としての企画旅行というものに興味を引かれて、この旅行の研究をするようになりました。旅行者が旅行業者との間で企画旅行を締結する場合は、旅行者と旅行業者との間で締結される旅行契約と、旅行者が運送機関から提供される運送サービス、宿泊機関から提供される宿泊サービス、そのような二つの契約が重畳的に締結されることになります。複数からなる契約である、ホテル・航空会社などの契約を、旅行会社が仕入れて、統合して、取引をする、このような形になります。

企画旅行の法的性質については、いろいろ考え方はあるのですが、実務は準委任契約ということで考えています。これに対する一番大きなカウンターの考え方は、請負契約説なのですが、どこで、どのように考えが分かれるかと言うと、旅行業者の第一義的責任、すなわち、旅行を構成する運送・宿泊サービスについて、そういった運送・宿泊サービス業者の提供する債務について債務不履行があった場合、旅行者に対して旅行業者が直接、損害賠償責任などを負うか、という話に関して、準委任契約説に関しては、旅行業者が直接責任を負うことは基本はないのだと。ところが、請負契約説によると、そのような運送・宿泊業者というのは、旅行業者の履行補助者に当たるのだから、そのような場合は、旅行業者が全面的に直接責任を負うのだ、というような考え方になって、ここで大きな考え方の差が出てくるということになります。

## (2) 募集型企画旅行の契約締結過程

募集型企画旅行契約の締結過程について行きます。募集型企画旅行というのは、募集をするわけですので、広告というものが不可欠の問題になってきます。広告規制には、旅行業法による規制、景表法による規制、それから、景表法に基づく公正競争規約による広告規制、この三つの規制が一度に掛かってきます。重畳的に掛かってきます。

旅行業法による規制ですが、まず、「何々を表示しなさい」という、積極的な表示規制が掛かってきています。このようなものを表示しないといけないと。それから誇大広告のようなことを禁止するということも旅行業法自体に書いてあります。旅行業法については通達があって、詳細な指示が出ています。いちいち取り上げませんが、本当に細かいものが出ています。

それから、景表法については、御承知のように、優良誤認表示や有利誤認表示、あるいは、おとり広告などというものがあります。「沈まない太陽事件」などは、景表法関係

の判例集などを見たら、最初に載っているものですね。

公正競争規約というものが景表法の規定に基づいてありますが、その旅行業公正取引協議会による、このような公正競争規約というものが定められています。表示に関するものと景品に関するもの、両方定められていますけれども、広告に係るものは、表示に関するものということになります。

このように、三つも規制があったら分かりにくいということで、実務上は、JATA と ANTA が、通称「赤本」というものを発行しておりまして、この赤本に記載されたガイドラインのとおり、旅行業者さんは広告を出しているという実情にあります。

取引条件の説明義務というのは法律で要求されています。これは、旅行者に対して、サービスの内容や対価、補償の取引条件、参加資格などを説明しないとイケないということで、取引条件書、条件説明書の交付が必要、書面を渡さないといけないということになっているのですけれども、この書面に関しては、実務上は、パンフレットと旅行条件書という形で賄われています。それから、旅行業者は、契約をしたときは契約書面を交付しないとイケない。契約書面の交付を怠ると罰金が科されるということになっています。チケットをそのまま渡すという場合には、書面交付は免除されます。

実務上は、契約書面というのは、これもパンフレットと旅行条件書がこれに当たるとなっています。契約書面の場合には、契約締結年月日などが必要なのですが、それは、申込金の領収書の日付で代替してもいい、あるいは、とにかく最終日程表までに記載していたらそれでいいというようになっていて、契約書面の交付といっても、特商法で言うような、あのような、一覧性のある一通の書類を交付しろというような形ではなくて、ばらばらと、たくさんの書類の中で交付して、全部まとまって法定事項が記載されていけばいいよというような形になっていまして、どうかなというところがありますね。パンフレットなどは、自分の行く旅行だけではなくて、他の旅行も載っていたりしていますので、これで本当にいいのかなとは思いますが、これでもいいですということで通達が出ております。

「確定書面」ということで、契約書面で確定しきれなかったことを最終的に確定する書面が確定書面ですけれども、実務上は最終日程表と呼ばれています。確定書面不交付の場合は、取消料なしにキャンセルできるという約款の規定があります。

「不実告知の禁止」ということで、故意に事実を告げず、または不実なことを告げる行為が罰金をもって規制されています。もちろん消費者契約法による不実告知の取消権というものも掛かってくるわけですね。おそらく、一般的に言って、旅行業者は、運送機関・宿泊機関のサービスの提供の内容については、きちんと情報提供をする必要があるのかなとは思いますが。だから、運送・宿泊機関が提供するサービスと、旅行業者が表示したサービスとが食い違うという場合が問題になるわけですが、その場合に、旅行契約を消費者契約法をもって取り消すということはあるのかなと思います。

パンフレットの位置づけが問題になってくるのですけれども、パンフレットというの

は、単なる勧誘の道具ではありません。契約書面ですので、パンフレットに書かれていることが履行されないということは、非常に、契約書に書かれていることが履行されていないということで、債務不履行の可能性も含めて、重要事項の判断で非常に重要になってくるということになります。これは旅行の特徴です。パンフレットというのは、ついつい、契約勧誘の手段と思いがちですけれども、こと旅行に関しては、契約書面そのものになります。

不当利得ですね、取り消しの効果というものが問題になってきます。サービス提供契約は全部そうですけれども、返還義務の制限というものを考えないと、不実告知取消権の意味が失われるということになります。民法改正と消費者契約法の改正があった、出費の節約というところもあるでしょうし、いわゆる押しつけられた利得論というものも考えないといけないのかもしれない。

それから、債務不履行と不実告知の区別というものが問題になります。これも一般的ですけれども、実際と異なるサービスがあったときに、運送・宿泊サービスの質の問題については、おそらくせいぜい不実告知を構成するにとどまるのだろうなと思われま。ところが、旅行契約の内容である運送・宿泊サービスの手配自体が欠けると言いますか、量的にないという場合には、これは債務不履行を構成するのだろうなと思います。量的に欠けた場合は債務不履行、質的な問題については不実告知があるか・ないかどちらかぐらいのところかなと、今のところ私は思っています。

募集型企画旅行契約の成立と解釈ということで行きます。募集型企画旅行の成立には申込金が必要です。したがって、申込金の支払をしてない場合には旅行契約は成立しませんので、キャンセル料の支払義務も発生しないということになります。契約の成立には申込金が必要だという要物性の趣旨というのは成約手付の強制だということで、旅行者の意思、契約意思を確実なものとする、意思の希薄なまま旅行者が取消料の負担をすることがないようにする、そのような趣旨なのだと思います。

ところが、通信契約ということで、インターネットの申し込みでクレジット決済をするのが代表的ですけれども、そのような場合には、旅行者が承諾の意思表示をしたときに、契約が成立になります。インターネットでのクレジット決済は、その場でもう契約が成立するので、契約の成立時期が早いのかな、早いのでしょうかね、ということになりますので、その辺、注意が必要です。

### (3) 募集型企画旅行の成立と解除

「旅行者の任意解除権」ということで、旅行者はいつでも取消料を払って解除することができます。取消料の支払が条件になっているわけでは、おそらくないと。手付けなどとは違って、解除することはできて、解除した後に取消料の債務は発生するというように考えるべきなんだと思います。

取消料の額については、海外の場合と国内の場合ということで分かれています、当日解約しても50%は返ってくるという形になります。旅行開始後のキャンセルについて

は 100%になっておりますが、この辺りについて森嶋先生から御講義があると思います。

「最少催行人員不達成による解除」ということで、これは旅行者側からの解除になりますけれども、予告していた人数に達しない場合には、旅行者のほうで解除ができるということになっています。この旅行者の解除の日程というのは、旅行者が解除する日程よりも 1 週間遅れている形になります。取消料の発生前にキャンセルする旅行者が多いということで、そこから 1 週間後に、本当に誰が参加するのかを確定して、そして、本当にその旅行に行くのかどうかを旅行者が決定するという仕組みになっているようです。

#### (4) 募集型企画旅行における旅行者の責任

次、旅行者の債務です。旅行者のほうは、パックツアーにおいては、この①手配完成債務、②計画遂行債務、③旅程管理債務、④安全確保義務、⑤旅程保証責任、⑥特別補償責任、と挙げたような債務を負うのではないかと考えております。それぞれの内容について、一応、表で整理をしてみました。このうち「計画遂行債務」というのは、私がこの講義にあたって少し思いつきで書いたものですので、その意味ではあまり当てにならないとは思ってください。普通は、計画遂行債務というのは旅程管理債務に含めて考えているところです。

##### ① 手配完成債務

まず、手配完成債務ですけれども、旅行者は普通、計画を立てますが、その計画に書いた運送・宿泊のサービスについては、きちんと手配しないといけません。これは当たり前ですね。ツアーに連れて行きますと言っているのに、航空機の手配がしていませんでした、ホテルの手配がありませんでした、ということでは話にならないわけで、これは、手配完成債務というのは結果債務、請負的な意味で、これは必ず履行しないとイケないということになります。

##### ② 計画遂行債務

計画遂行債務は、旅行者は事情変更のない限り、当初予定された計画どおりにサービスを提供しないとイケない。例えば、「下車観光」と書いてあるところを勝手に「車窓観光」に変えてしまうなどということは許されないということですね。

それから、サービスの瑕疵の申し出ということで、計画とは違うようなサービスが提供された場合には、旅行者のほうは、そのときに旅行者に言ってくださいね、というようなことが約款に規定されています。これをしなかった場合に、果たして債務不履行責任が追及できなくなるのかどうかということは、そこまで約款には書いてありませんので、そこは問題になるところですが、どちらにしても、これはサービス事業者の協力がないと履行がうまくいかないという、そのサービス契約特有の話が書いてあるだけで失権効を認めたものではないだろうなとは思っています。

##### ③ 旅程管理債務

次、旅程管理債務についてお話しします。一番この旅行者の負う債務の中でも、

中心的な債務の一つですね。旅程管理債務というのは、当初策定された旅行計画どおりの旅行ができない事情が生じた場合に、できるだけ計画に沿った旅行サービスの提供を受けられるよう必要な措置を講じ、また、必要な措置を講じたにもかかわらず旅行内容を変更せざるを得ないときには、最小の費用増加で、できるだけ契約内容の変更を最小限にとどめるような代替サービスを手配する債務だと言われています。これは委任契約的な債務でそれに向けて努力をしましょうという債務だということ言われています。

この旅程管理債務の内容ですけれども、このところも、少し私特有の整理の仕方ですので、これを全くうのみにされると少し困るところがあるのですけれども、整理しますと、旅行業者のほうは、まず旅程変更、あるいは解除の必要性を認識しないといけません。つまり、事後的に発生した、不可抗力的な事態によって当初の旅行契約がそのままでは遂行することができないよ、ということを、まず認識・予見しないといけません。それから、旅程変更の実行義務があります。すなわち、もし不可抗力的な事態が生じて、そのまま履行したらだめだという場合に、旅行計画を変更して、変更後の旅行の手配をするということになります。

旅程の変更の実行方法には、旅行者、ツアー客全員の同意を得る方法と、後で説明する契約内容変更権限を行使して、強制的に変更するという方法の二つがあります。それから、解除権の行使義務、告知義務というものが考えられます。これは、旅程の変更をするぐらいでは到底対応できないような、重大な不可抗力的な事情が生じて、到底そのままでは円滑な、安全な旅行ができないという場合に、旅行業者自ら契約を解除する、あるいは、旅行者に解除権があるんですよ、というようなことも含めて告知する、そのような義務があるのではないかと思います。

この中で一番重要なものは、事後的な、不可抗力的な事態が生じた場合に、強制的に旅行内容の契約を変更できる、旅行契約の内容を変更できるという権限が旅行業者に与えられている点です。三つの要件があれば、変更ができるということになっています。一つは、旅行業者において関与できない事由・不可抗力的な事情が発生したということで、例として挙げられているものは、天災地変、戦乱・暴動、運送・宿泊機関の旅行サービスの提供中止、官公署の命令、当初の運行契約にはない運送サービスの提供などが発生したと、このようなことです。それから、2番目の要件は、旅行の安全かつ円滑な実施を図るためにやむを得ないこと。3番目が、あらかじめ速やかに、緊急でやむを得ないときは事後的に、旅行者に変更の理由などを説明するということになります。

変更内容の説明に関してですけれども、どう考えるかはいろいろ考え方はあると思うのですけれども委任契約上の報告義務だと考えてもいいのかなと思っています。判例上は、この説明があるということで、旅行者に契約解除をするかどうかの判断の機会を与えるという、このようなために必要とされているということ言われています。

説明を要する事項としては、なぜ変更が生じるのか、変更後の旅程内容、その変更後の旅程内容が合理的である理由、それから、契約解除権が発生する場合にはその旨、などが考えられると思います。

契約内容を変更するときには、必要最小限の変更にとどめないといけないということになっています。必要最小限というのは費用的な面も、あるいは、当初の契約と近いようなという意味でも、そのような最小限という意味です。日程の変更もできるだけ不便がないように、サービス内容も同等程度のものが受けられるようにということになっています。

変更に伴って、当然、契約内容を変更するわけですから、代金も変更になる可能性があるのですが、その代金の変更に関しては旅行者に負担させてもいいですよ、というようになっています。ただし、オーバークッキングの場合には、代金増額請求をすることはできないと。例えば、運送・宿泊機関がオーバークッキングしたから変更になって他のホテルを頼まなければいけない。高級なホテルを頼むことになってしまった。だけれども、それを旅行者に負担させることはできない、ということになっています。オーバークッキングの場合は、旅行業者は宿泊施設や運送機関の債務不履行責任を旅行業者のほうに追及すれば、当然、ホテル業者などに代金、差額を損害賠償請求できるわけですから、それを旅行者に転嫁させるということはすべきではないということですね。ここでのところは、オーバークッキングの場合に代金増額請求できないというこの考え方というのは、旅行業者の第一義的責任の考え方なのです。請負契約説の考え方になります。

旅程の変更があった場合ですけれども、旅程保証が働くようなことや、あるいは、その他の重要な契約内容が変更になった場合には、旅行者は、旅行開始前であれば、取消料の支払なしにパックツアーの契約を解除することができます。

少し話は変わります。旅行が実施できないような状況になった場合には、出発前であれ、出発後であれ、旅行者・旅行業者、双方が解除権を持っています。だから、出発前・出発後で、旅行業者・旅行者ということで、この四つのパターンで解除権が発生します。不可抗力的事由の発生による旅行開始前の解除というものには、この要件が旅行者と旅行業者に重なって出てきます。天災地変などの不可抗力的事由、それから、旅行の安全・円滑な実施が不可能となる、あるいは、また不可能となる恐れが極めて大きい。それから、旅行業者から解除するときは解除の理由の説明ということが必要になってきます。このような要件があると、旅行者、あるいは旅行業者から解除ができる。出発前の解除の場合には、キャンセル料なしで旅行代金が全額返ってきます。

旅行業者による出発前の解除の実情ですけれども、外務省が発行する危険情報を基礎に、旅行業者の独自情報を加えて、出発するかどうかを判断しているということです。外務省の危険情報というのは4段階あるのですが、実務的には、3段階、4

段階になると行かない、これはもうはっきりしているけれども、第2段階の「渡航の是非を検討してください」であれば行くこともある。この辺りが旅行者は「危ないから行きたくない」、旅行業者は、「いや、行きます、大丈夫ですから」と言うということで少しトラブルになったりすることがあるのですけれども、旅行業者は渡航先の官公署や現地オペレーターの意見を参考に行くことがあるということです。

次、不可抗力の事由が発生して、旅行開始後に解除をしまったという場合です。これも、旅行者のほうからも解除できますし、旅行業者のほうからも解除ができることになっています。ただ、旅行開始後の解除の場合には、既履行部分の旅行代金は払わないといけないし、未履行部分についても、運送・宿泊施設に対するキャンセル料がある場合には、それを差し引いて、残額が戻ってくるだけというようになりますから、要は旅行出発の前後で危険が移転するわけですね。旅行者のほうに移転してしまうということになります。ですから、そこが全然変わってくるということになります。

それから、解除権に関する情報の提供義務ですけれども、旅行業者が契約内容を変更したこと自体を債務不履行とは見ることができない。それは適法になされた変更だということの場合にも、その情報提供なぜ変更になったのかなど、そのようなことの理由の説明を怠った場合には、解除権行使の機会を失わせたということで、損害賠償が認められることがあります。

それから、旅程管理債務が不履行になった場合の損害賠償の内容ですけれども、一つは、旅行の価値が下がったことによる財産的損害、二つ目は、旅行の楽しみが奪われたことによる精神的損害があると考えられます。財産的損害に関しては当然、その旅程が変更されているわけですから、一定の損害が生じたというのは分かるわけですが、内訳明示がパッケージツアーの場合はされてない関係で、損害額の立証が難しいことがあります。民訴法第248条の適用や、普通の手配旅行での金額を参照しながら決めるということになるかと思います。それから、精神的損害ですけれども、旅行の楽しみが奪われたということに関しては、休暇が失われた、わざわざ有給休暇を取ったのに、などということもありますし、それから、他の代替的サービスを提供したので、それによって精神的苦痛が慰謝されたというところも考慮されて慰謝料の額が決まるだろうと言われていています。国内旅行に関しては、旅程管理責任を免除するという特約もできるとされています。JTBなどで見たら、「個人旅行」というようなパンフレットがありますね。あれなどを見ると、「旅程管理の責任は免除されます」ということがパンフレットの片隅のほうに書いてあります。

#### ④ 旅行保証制度

旅程保証です。旅程保証というのは、企画旅行で、契約書面所定事項に一定の重要な変更があった場合、例えば、旅行の開始・終了日の変更、入場観光地の変更、運送機関の種類・会社名の変更、空港や経路の変更、宿泊機関の種類・客室条件の変更、ツアータイトル中の記載事項の変更などがあった場合に、変更の理由が不可抗力的事



由に該当しない、一定の免責事由に該当しない限り、旅行業者に故意・過失があるかどうかを問わずに、旅行代金に対する一定額の率の変更補償金が払われる制度というような。表になっているのですね。このような形で、このような場合にはいくらという形で表になって決まっております。これは、故意・過失を問わないので、旅程の変更があれば、基本、これに該当すれば、ぱっと払われる、このようなものになります。

#### ⑤ 安全確保義務

それから、安全確保義務です。安全確保義務というのは、企画旅行契約を締結した旅行業者が旅行者に対して、旅行中の旅行者の生命・身体・財産の安全を確保する義務ということになります。添乗員さんがいる場合には、添乗員さんは、旅行業者の履行補助者として、安全確保義務を臨機応変に尽くさないといけないことになります。安全確保義務の内容に関しては、この東京地裁の判例（平成元年6月20日）が有名なのですが、三つに分けて考えるということが基本的な考え方です。まずは、事前に安全な旅行計画を立てるということで、安全確保のために日本国内において可能な調査、資料の収集を行う、そして安全な計画を立てる。それから、安全な計画を立てて、それを実施するために、安全な業者さんを選ぶ。当該外国における平均水準以上の資格のあるホテル・運送機関を選択して、これにサービス提供をさせる。それから、三つ目が、具体的危険排除措置ということで、行って見て、実際そのバス業者の運転するバスを見てみたら、タイヤがもうぼろぼろだったり、あるいは運転手が酔っ払っていた、そのような場合には、それは具合悪いということでやめさせたり、そのようなことをするという、そのような義務。この三つの義務があるのではないかとされています。

安全確保義務の根拠ですけれども、ここに書いてあるようなことが言われています。というか、私が言っているだけかもしれませんが。一つは、旅行計画というのは、その計画に従って旅行者の身体を動かしていくということになります。身体的な拘束がいわば生じるわけです。労働者が安全配慮義務で保護されているのは、労働力と、その労働者の身体が不可分だからですね。それと同じように、旅行計画に従って体が移動していくのだから安全でない困りますよね、ということが一つです。それから、安全確保についての依存性というものもあると思います。最初、旅行計画を作るのは、旅行業者が作るわけであって、旅行者はそこに何の口も挟めないわけですので、安全を確保するというのは、旅行業者が自らの専門知識と経験を駆使してやらないといけないことだということになります。それから、信頼の惹起ということもあるでしょうね。旅行業者が立案した旅行計画は安全だということを信じて、皆、応募するわけですので、その信頼に基づいて報酬を得ている旅行業者は、信頼に応える責任があるということになります。

それから、保護措置というものが約款上、決められています。保護措置義務というものがね。旅行中の旅行者が疾病・傷害により保護を要する状態にあるときには、旅

事業者は旅行者の費用負担でいいのだけれども、必要な保護措置を講じないといけないということになっています。

安全確保義務を議論するときによくあるものは、バス事故による旅行業者の責任なのですが、判例上、バス事故で旅行業者の責任を認めたということは、公表されている裁判例の中にはないと思います。どのような場合に、そうしたら、責任を負うことがあるのかと言うと、ここに書いてあるようなことがあれば、責任を負うことはあるのかなと思うのですけれども、基本なかなか安全確保義務違反を言っても、なかなか通用してないということが実情であります。

それから、約款による損害賠償請求権の制限があります。手荷物損害については、一定期間内に通知をしないと、賠償請求ができなくなる。その賠償額も15万円に限定されるというようなことがあります。それから、身体・生命損害、手荷物以外の損害などは、損害発生の翌日から2年以内に旅行業者への通知があった場合に限り、賠償が認められるとされています。これは、損害賠償請求権の時効期間を短縮するというのではなく、通知をあくまで要求するにすぎないということになっております。不法行為による損害賠償請求権まで規制する趣旨ではないだろうというようなことも言われています。

#### ⑥ 特別補償

特別補償です。特別補償というのは、一種の強制的な傷害保険になります。企画旅行参加中の急激かつ偶然な外来の事故による旅行者の身体傷害および手荷物損害に対して、旅行業者の故意・過失を問わずに一定額の補償金・見舞金を支払う、そのような制度になります。特別補償金につきましては、後遺症などはあまり大したことないのですけれども、死亡の場合は、国内旅行の場合は1,500万円、海外旅行の場合は2,500万円が払われることになっていて、結構、まあまあ、考慮に値する額がぽんと払われることになります。

## 4 受注型企画旅行契約について

受注型企画旅行についてです。今までは、基本類型というか、刑法の総論を考えるときに殺人罪と考えるように、基本類型であるパッケージツアー、募集型企画旅行について講義してきましたけれども、そこと受注型企画旅行はどこが違うのかという形で受注型企画旅行を押さえるほうが分かりやすいので、このような形式を取っています。受注型企画旅行というのは、旅行者からの依頼によって、旅行に関する計画を旅行業者が作成して実施する企画旅行ということになります。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の内部者から依頼を受けて、オーダーメイド方式で旅行業者が計画を立てるということになります。

その特徴ですけれども、基本、債務内容は一緒なのですね。手配完成債務、計画遂行債務、旅程管理債務、安全確保義務、旅程保証責任、特別補償責任、全部、負担することに

なります。違うのは、広告方法や成立時期、契約内容の変更、キャンセル料などですね。違うところを少し言っていきます。広告については、具体的なものを広告すると、それはパックスツアーになってしまいますので、どのようなところが得意ですよなどという、抽象的な広告をすることになります。

受注型企画旅行契約の成立も、基本は、旅行代金について申込金を受けたときに契約が成立するのですが、特約で、口頭契約と言うのですかね、要物性を外すことができることになっています。つまり、団体・グループ契約において、契約責任者という方と契約を締結する場合には、その旨の書面を交付したときには、申込金の受理なしに契約を成立させることができるという特別規定があります。

それから、受注型に関しては、契約内容の変更にも応じますよ、ということがあります。ただ、費用は負担してくださいよということですが、パックスツアーではそのようなことは考えられませんよね。

それから、取消料、キャンセル料ですが、基本は、ほぼ同じ、表になったね、募集型と同じ表なので、企画料金というものを請求することができますよ、取消料としても請求できますよということが特徴です。それから、ピーク時のキャンセル料は受注型にはありません。

## 5 手配旅行について

次、手配旅行契約なのですが、手配旅行契約というのは、旅行業者が、旅行者からの委託によって、旅行者のために、代理、媒介、取り次ぎをすることなどにより、旅行者が運送・宿泊のサービスを受けられるように手配するということを引き受ける契約を言います。手配旅行では、旅行の計画自体は旅行者自身が作成していて、旅行業者は、単に旅行者からの依頼を受けて、ホテルを取ったり航空券を取ったりするだけ、そして手配にかかる取扱料金を収受するというだけということになります。だから、旅行業者の債務というのは、善良な管理者の注意をもって、そのような運送・宿泊などのサービスの手配することに尽きていて、結果的に、満員だった、休業だった、あるいは、何らかの理由でホテルや運送機関との間でサービスを提供する契約が取れなかったという場合でも、頼まれたことはやったのですから代金はください、ということと言えるということになっています。

それから、手配旅行では、企画旅行などとは違って、旅行業者は、手配完成債務、旅程管理債務、旅程保証責任、安全確保義務、特別補償責任、そのようなものは一切負担しません。

手配旅行契約については、広告方法や成立時期、契約書面の交付、契約内容の変更、キャンセル料について違うところがありますので、少し説明しますね。手配旅行契約では、広告は、具体的な旅行契約が載ることは一切ありえないということになります。ただ、手配にかかる取消料金を定めて、営業所に掲示するということになっています。手配旅行契

約も、成立時期は、基本、申込金を受理したとき。通信契約の場合は、インターネットでクレジット代金決済したときということになります。ただ、申込金によらずに契約が成立する場合が割と広く認められていて、書面による特約があつたらいいですよ、というような形になっています。それから、契約書面の交付義務というのは、手配旅行契約においてもあるのですけれども、チケットが取れたら、そのまま渡すことで、契約書面を交付しないことができます。手配旅行契約については、内容変更は、当然、旅行業者は応じるわけですが、取り直しというものです、けれども、その費用は当然、旅行者が負担することになる。それから、取消料ですけれども、手配旅行の取り消しもいつでもできます。キャンセル料については、パックスツアーのような、段階的な定率の取消料の定めはありません。取り消しについても、事務手数料という形で請求することになります。

## 6 企画旅行と手配旅行について

次、企画旅行と手配旅行の区別です。今も申し上げたように、企画旅行は非常に重い責任がある。ところが、手配旅行の場合は、ほとんど何の責任もないということ、企画旅行のほうが旅行者にとってはいいということになります。区別はどこですのかと言うと、先ほどから申し上げているように、旅行業者による旅行計画の作成があるかという点、それから、その報酬です、対価の支払がまとめていくらという形になっているかというところが、区別の基準ということになります。

## 7 インターネット取引について

インターネット取引について申し上げます。最近、非常にオンラインで旅行が販売されているということが多くございます。ただ、販売のされ方というのは非常にたくさんあって、一応ここに例を挙げておりますが、一つは、旅行業者がウェブサイトを開いている、それから、旅行業者のアフィリエイト、航空会社・宿泊業者が直サイトをやっている、それから、場貸しサイトということで、インターネットサイトだけを貸している場合、それから、海外 OTA ということで、オンライン・トラベル・エージェンシーというらしいのですけれども、ウェブサイト上で航空・宿泊予約をしている、旅行業者ではないということですね。それから、メタサーチと言われるような検索サービスを提供している、そのような業者もあります。

インターネットを利用した場合に注意しなければいけないことは、誰と契約をしているのかということを確認する必要があるということですね。海外 OTA、代表的なエクスペディアの場合で考えると、エクスペディアのウェブページで航空券と海外のホテルを予約したという場合に、その契約は、標準旅行業約款の適用のある旅行契約をしているわけではありません。契約の相手方もエクスペディアではありません。直にその航空会社・ホテルと契約をしていることになります。登録旅行業者であるかどうかの確認、それから契約成立の時期なども、あるいはキャンセル料なども、必ずしも標準旅行業約款どおりでは

ないので注意する必要があるということになります。

ウェブページの作り方ですけれども、募集型企画旅行に関しては、ウェブページを見たときに、手配旅行を契約しているのか、募集型企画旅行を締結しているのかよく分からないことがあります。約款を見れば分かるのかもしれませんが、一発で分かるのは、振り込みが可能かどうかですね。旅行代金について振り込みが可能であれば、募集型企画旅行です。というのは、募集型については、予約という概念があって、申込金が後でということがオーケーなのです。でも、手配旅行に関しては、もうそのインターネット上ですぐに手配を完成させないとだめということになっているので、後で振り込みということができるものが募集型企画旅行、そうでない、すぐに即決というものが手配旅行とっていたら、一発で見分けがつかず。

先ほど言ったように、海外 OTA に代表されるように、旅行業者ではない旅行サイトというものがあるので、誰と取引をしたのか、あるいは、問合せ先はどこか、契約条件についてどうかと、いちいち確認をすることが大変、あるいは表示されていないということがあったので、観光庁が指導して、「OTA ガイドライン」というものを、消費者保護の観点から立ち上げています。もちろん、これは一種の行政指導であって、強制力はありません。内容的には非常に細かなことになっておりますが、基本、誰とどのような条件で取引をしたのかということが分かるようにサイトを構築してくださいという、そのような内容になっております。

はい、少し駆け足になりましたが、私の講義は以上でございます。御清聴ありがとうございました。

○司会（高畑） 鈴木さん、どうもありがとうございました。

### Ⅲ 基調講演2「パック旅行契約における取消料—その算定要素を中心に—」

○司会（高畑） 続きまして、森嶋秀紀さんから基調講演をお願いします。森嶋秀紀さんは、現在、富山大学経済学部経営法学科准教授をされています。プロフィールの詳細は、資料の表紙を開いていただいた1枚目を御覧ください。本日は、「パック旅行契約による取消料—その算定要素について—」と題しまして、基調講演をいただきます。それでは、森嶋さん、よろしくお願いします。

#### ◆ 森嶋秀紀氏（富山大学経済学部経営法学科准教授）

##### 1 パック旅行契約における解除権について

御紹介いただきました、富山大学の森嶋と申します。私は大学に勤めて研究しております。あまり実務的なことに通じているわけではありませんが、ここにいらしている諸先生方に多少なりともお役に立てればと思っております。それでは、拙い発表になりますけれども、始めさせていただきますと思います。

私に取り上げますテーマ自体は非常に狭い範囲でございます。一応、タイトルといたしましては、「パック旅行契約における取消料—その算定要素を中心に—」という形で報告させていただきます。

##### (1) 種々の解除原因

一般的にパック旅行と呼ばれるものですが、種々の不確実性ゆえに実施できないような場合があります。標準旅行業約款募集型企画旅行の部、とりあえず「募集約款」とさせていただきますけれども、それは旅行者と旅行業者双方に契約の解除権を認めております。詳細については、図のとおりになります。ここで主に問題となるような解除というのは、募集約款の第16条第1項、旅行開始前における旅行者の任意解除ですね。取消(キャンセル)料の支払が必要となるものです。

このキャンセルというものについては、様々な原因があり得ます。天災地変、戦乱・暴動等やむを得ない事由、旅行業者側の事情としては、契約内容や代金の増額などですね、あるいは、提供される旅行サービスが最終的にどのようなものになるかが記載されている確定書面を交付しなかった場合、そして、とりわけ私が問題視しているものとして、最少催行人員に達しなかったときに解除が認められる場合など、様々な事情があります。

これに対して、旅行者側の事情ですけれども、こちらも様々あります。本人や旅行の同行者などの病気・けが、急な仕事の都合や家族の不幸などが考えられます。

##### (2) 「とりあえず予約」「多重予約」の結果としての解除

ここで、旅行業者側にとって都合の悪いような予約というもので、「とりあえず予約」や「多重予約」というものがございまして。その結果、解除、キャンセルを結果的に旅行者（消費者）が行うわけですが、それが消費者の利益を害するかというようなことが問題とされています。

確実に参加するかどうか定かでない旅行をとりあえずキープしておくという意味でのとりあえず予約や、各旅行会社の旅行の内容を比較・検討した上で、最終的にキープしておいた旅行のどれかを選択して参加しようとするために行う多重予約といったものが、実際どの程度行われているかについてはあまり詳しくはありませんが、後に石田さんの御報告がございますが、そこでは、10件のパック旅行を予約して、取消料が発生する以前に一気にキャンセルしたというような例もあるということをお伺しております。

このような取消料の問題の中でも、その多重予約というものなどが行われていることに対して、鈴木さんと呼ばせていただきますけれども、鈴木さんが所属されている兵庫県弁護士会の「標準旅行業約款の見直しに関するヒアリング資料」というものがございます。そこでは、多重予約の弊害を招いた一因として、最少催行人員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、せっかく休暇を取って旅行日程を調整しても無駄になってしまうと、そのようなことを恐れて、自衛手段として多重予約を行うということも指摘し得るんだとされています。

そうだとすると、実際、このような提案が旅行業界側から出されたということなのですが、出発90日前から取消料を徴収するというような規定を約款に盛り込もうとしたわけです。そのような出発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と、このようなことが(ヒアリング資料では)述べられております。

そのパック旅行の催行率は、旅行会社の規模その他によって様々であると思われましても、ある比較的古い文献で、大手の有名な業者の企画する国内のバス旅行でも、60%程度の催行率にとどまるといったものがあります。もしそうだとすれば、最少催行人員に達しないことを理由とする旅行業者の解除によって、旅行が実施されないようなリスクを考えると、このヒアリング資料に書かれているように、自衛手段として多重予約を行うということもやむを得ないのではないかと思います。ただ、そうは言ってもですね、先ほどの10件の多重予約をするというのはかなり極端な例かと思しますので、せいぜい、その選択の幅というのは2、3件程度にとどめるべきではないかとも思われます。

### (3) 悪質な「とりあえず予約」「多重予約」への対処

悪質と言えるような、とりあえず予約や多重予約というものを、仮に消費者が行うような場合についてお話を進めます。すみません。ここで少し訂正がございますが、63ページの1行目に「募集約款の7条の3号4号」と記載しておりますけれども、その後の改正を踏まえておりませんで、「3号と8号」に改めさせていただきます。

募集約款第7条3号、8号に基づいて、契約締結を旅行会社が旅行者に対して拒否することができるような場合があるわけですが、悪質なとりあえず予約や多重予約を行う消費者に対しては、そういった形で対処することも可能ではないかと思われます。先ほ

どのものは極端な例ですけれども、そもそも 10 件も多重予約するようなケース、これがどのように明らかになったのか、先ほど少しお話を伺って本人からの相談で、本人から、そのようなことがあったとの報告があったということですが、そのような消費者などについては、旅行業者としては当然、記録として残しておくべきだと思います。

とりあえず予約についても同様で、例えば、予約するばかりで、実際には、キャンセル料が発生しないぎりぎりを狙ってキャンセルし旅行に参加しないといたことを繰り返すような消費者ですね。あるいは、とりあえず予約や多重予約を散々繰り返すような消費者などについては、もはや契約を締結する前の段階で排除するといったことも認められるべきではないかと考えております。

## 2 旅行者の任意解除権と取消料について

### (1) 取消料の法的性質と問題点

旅行者の任意解除権ですね、理由を問わない解除権ですけれども、旅行業者の企画した旅行への参加を申し込んだ者は、参加が困難となる事情が生じたとしても、その意思に反して旅行への参加を強制されることはありません。契約を解除することが可能です。ただし、別表第 1 所定の取消料を支払うことが必要とされています。これにつきましては、鈴木さんの資料、90 分の 27 ページのところにも掲載されておりますし、私の資料においても 90 分の 77、78 ページの辺りに、大体何%の取消料が徴収されることになるかが記されております。この取消料の支払が必要ということになります。

この取消料というものがどのように考えられているかということですが、解除権留保の対価や、旅行業者に生じ得る損害の填補としての意味を持ち、機能的には、旅行者による旅行開始直前の安易な旅行参加の取りやめを防止するものだと言われています。

一般的に取消料は、旅行の開始日に近づくにつれて高額化していくことになります。これは、旅行開始日が近づくにつれて、必要なサービス提供機関、ホテルや航空会社などですけれども、そのような者の手配作業というのは密度の濃いものになっていき、手間や通信費などの諸費用がかかっていきます。手配を終えたものを解除した場合には、旅行サービス提供機関、ホテルや航空会社などから取消料を徴収される恐れも、当然、高くなっていくためだと説明されます。

ただ、旅行者の解除によって発生した具体的な損害というものを契約ごとに個別に算出して取消料を請求するということは、取引上、実際には困難であるため、事前に取消料を定型化し、何%というような形に決めておくことは合理性があると一応言えます。しかし、旅行者に不当に過大な負担というものを与えることのないよう、合理的な算出根拠に基づく正当なものでなければならないとも考えられます。

ということで、そのような募集約款などにおける取消料が正当なものであると評価し得るような根拠は果たしてどこにあるのかということを考えてわけです。取消料に関する条項ですが、「このような条項は、事業者が生じる（消費者契約法第 9 条 1 号におけ



る)、「平均的損害を超えているとは言えないので無効とはならない」といったような説明が、消費者庁による『逐条解説 消費者契約法』には掲載されています。しかし、具体的な算出根拠については全く分からない状況です。

## (2) 取消料に関する紛争

実際、その取消料に関する紛争というものがどの程度あるのかということをし少し調べて、64 ページに一応表にさせていただいたのですけれども(表 I 取消料に関する日本旅行業協会の相談・照会件数)、毎年、取消料に関する相談というものはかなり多いようです。私が調べたところ、これは日本旅行業協会の「数字が語る旅行業」というもののデータを参考にしていますけれども、過去約 10 年余りで、取消料に関する相談件数がほぼトップを占めているといったようなことのようにです。

その下に、取消料に関する苦情や相談例というものを若干掲載しております。これも日本旅行業協会の『JATA NEWSLETTER』というもの、これは過去のもので今は発刊されていないものだと思いますけれども、そのようなものでは、①から⑦に記載するような苦情・相談例が挙げられております。これについては、時間の都合上、割愛させていただきます。

このような相談などの中には、旅行者自身が、旅行業法や標準旅行業約款に対する理解が不足していることが原因で起こるようなものもございませう。それ以外に関しては、キャンセルの原因といったものに関するもの、すなわち、キャンセル料を徴収されるケースに当たるか否かといったことに関する紛争が多いような印象を受けました。

## (3) 取消料に対する旅行会社の認識

そのようなものとは別で、適格消費者団体ですね、消費者支援機構関西と、大阪消費者友の会が、旅行会社の約款・旅行条件書における取消料などの記載について、旅行会社 4 社に対して次の問合せを行ったというものがございました。問合せ内容ですけれども、「標準旅行業約款に定めている契約後の取消料率は、消費者契約法第 9 条第 1 号にいう平均的な損害を超えていないか。」「多くの旅行会社は、『旅行開始後の解除又は無連絡不参加』の場合には、旅行代金の 100%相当額を取消料としているが、長期間の旅行の場合、旅行開始後であっても、旅行会社が旅行者のために手配済みの契約(交通機関・宿泊施設など)をキャンセルすれば、平均的損害というのは 100%よりも少なくなるのではないか。」というようなことを尋ねました。

これに対して、旅行会社からの回答については、いずれの会社も、取消料の規定は消費者契約法第 9 条第 1 号に違反するものではないというものでした。その主な理由としては、「航空会社や宿泊先との契約で、旅行開始後は、ほとんど返金を受けられないか、航空運賃等、場合によっては、片道だけキャンセルした方が支払が高額になるため」という、やや微妙な表現の仕方の回答がなされているようです。それとなく言ってしまう失礼かもしれませんが、一応の理由が述べられているわけですけれども、なぜ、そもそもですね、標準旅行業約款でこのような場合に 100%の取消料が徴収されるのか、制度化

されるのかについて曖昧さを感じます。

#### (4) 旅行キャンセル費用補償保険

次ですけれども、一定の原因に基づくキャンセルについては、保険によって取消料というものをカバーすることが可能になります。実際、旅行キャンセル費用補償保険というものがございます。通常、旅行キャンセル保険というものですが、申し込んだ旅行者の出発日に一定の事由によって出発できなかった場合、キャンセル料が補償される保険です。補償の対象は次の一定の事由の場合に限定されています。当該事情について証明が比較的可能なものが対象となっています。大体、入院・通院や、近親者の死亡、あるいは、火災・自然災害による家屋の損壊などで、そのようなものは比較的証明が容易なものであると思われます。また、このようなものについては、出発日に出発できなかった場合のみが保険の対象になっているものと思われます。

このような形で、一応、保険によるカバーもある程度できるわけなのですけれども、その対象にはならないような場合でのキャンセルをする必要が生じる事由もあります。これは個人的な事情ということかもしれませんが、急な仕事上のトラブル、取引先との要望に基づく急な商談、人手不足で旅行に行けなくなったというような場合や、「遠くの身内よりも近くの他人」というように言えるかと思えますけれども、親しい知人などの死亡というような場合、あるいは、旅行開始前に新婚旅行目的のツアーとして予約したけれども、その後破談になった、恋人と別れたなど、これは旅行者側の個人的な人間関係に関する事情かもしれませんが、様々なものがあります。

66 ページに資料として示してありますが、これはドイツの最高裁に相当する連邦通常裁判所の判例の一つの事案です。若干、古いものではあるのですけれども、後に御紹介しますドイツ民法（以下「BGB」といいます。）第 651i 条、「i」と書いてイーと読みますが、651i 条制定のきっかけとなった判例です。

どのようなものかと言いますと、被告は 5 人家族で、テネリファ島に行くパック旅行を予約したわけですけれども、その後、スペイン領への入国に関しては天然痘の予防接種を受けなければならない旨の命令が出されたそうです。しかし、その被告である旅行者の 4 歳になる娘が急性気管支炎にかかって、医師の診断によって予防接種を受けられないということが明らかになったので、やむなくパック旅行をキャンセルし、その結果、旅行会社から 4,000 ドイツマルク、およびその利息の支払を請求されたといったものです。

このようなやむを得ない事情でも、やはり、キャンセル料というものを請求され得るわけですね。このところで「帰責性」という言葉がありますけれども、必ずしも「帰責性」という言葉を書く必要はなかったかもしれませんが、要するに、契約締結後の旅行目的国の安全衛生上のルールの改定、この連邦裁判所（BGH）の判例のようにですね、そのようなことによって入国ができなくなる場合など、やむを得ない事由と言っているようなもの、そのようなケースもあり得るのだというわけです。

### 3 旅行業者の任意解除権と取消料について

#### (1) 問題点

これに対して、旅行業者の任意解除権の一つには、自己都合と言っていいような解除が認められています。これが、先ほど少し問題があるのではないかと考えた、最少催行人員ですね。これは旅行業者が個々のパック旅行ごとに設定するものです。少ない人数であれば2人から、最少催行人員、要は、2人だけでも参加者がいれば実施しますよという、そのようなものもありますけれども、そのような人数に満たない場合の解除権です。

少し考えてみたわけですが、このような解除がなぜ必要となるのかということですね。もちろん、イレギュラーな、社会情勢の変化、旅行目的地、あるいはその近郊におけるテロ行為などによって、消費者が旅行離れを起こすという、そのような外的な諸要因によってもこのような解除の必要性が生じ得るかとは思いますが、そもそも、旅行業者の企画した旅行というものが顧客にとって魅力的ではないが故に人数が集まらないというケースもあり得るかと思えます。例えば、旅行業者の企画力や手配力不足、広告宣伝によるアピール度の低さ、説明の不十分さ、他社との比較において旅行そのもののオリジナリティや催行の確実性などの魅力がない、あるいは、それがうまく伝えられないといったことゆえ、ということも考えられます。

例えば、旅行にはツアーガイドなどが付くようなものがあるわけですが、そのツアーガイドも、質の良いものから悪いものまであるわけですね。そのガイドの日本語能力やガイド能力も様々であるわけで、そのような意味では、差別化を図ることができるかと思えます。良いガイドであれば、それを強調して、旅行の付加価値を高め、それによって利益を上げていくことも旅行業者は可能なのではないかと思います。それにもかかわらず、その点の説明が不十分であるということで、特別なガイドを雇ったコストが相応に生じていたとしても、それに見合った収益が図れないというようなこともあり得るかと思えます。また、当該ツアーに価格的な魅力、割安感やお得感がないと感じられることも、旅行者にとって魅力を感じない理由の一つになるかと思えます。

いずれにしても、価格設定の自由というものは、そもそも旅行業者に与えられているわけですね。旅行者は、自分で個々のサービスを手配して、自分で計画した方が自由度が高く、安いのであれば、旅行会社のツアーに参加しないわけですね、旅行者というものは。とりわけ、リピーターなどはそうであると言えます。そのようなことから言うと、旅行業者の能力不足によって旅行が実施できなくなるというリスクを、ある意味、顧客に転化しているのではないかと考えられるわけですね。もし仮にこのように考えられるならば、他の業種、旅行業以外の他の業種と同様に、旅行業者は営業上のリスクというものを自ら負担するべきではないかと考えられるわけですね。

しかし、このような場合であっても、約款上は、旅行業者は旅行者に発生した損害に

対して支払義務を負うことは示されていません。ただ、厳密に言えば、旅行業約款で明文上、はっきりと「最少催行人員に達しなかった場合において旅行者に対して損害賠償義務を負いません」と書いてあるわけではありません。また、逆に、賠償金を負うとも書いていません。旅行業者はこのような場合に賠償義務を負うべきだというような批判が旅行者側からあるわけですが、標準旅行業約款の解説書においては、そのような批判に対しても、賠償義務を負わないといったことを前提とした記述がなされております。

通常、旅行実務においては、パック旅行契約は、準委任類似の無名契約だと解されているわけですが、そのようなときに、委任契約の解除に関する民法第 651 条という条文があります。「相手方に不利な時期」という文言がありますけれども、例えば、盆暮れやゴールデンウィークのようなピーク時、旅行業者にとっての繁忙期ですけれども、そのような時期に、新婚カップルがハネムーン旅行としてのパック旅行に申し込んだところ、残念ながら最少催行人員に満たないからと言ってキャンセルされてしまったが、その旅行業者から十分な代替案、代わりにこのようなツアーはどうですかといったことも提示されず、かつ、キャンセル時には他の旅行会社を当たっても同等のハネムーンツアーというものはいっぱいであったといったような場合に、カップル 2 人がお互いに、時間や日程などを調整して、職場の人などに頭を下げてまで長期の休暇を取ったにもかかわらず、それが全く無駄になるというようなことがあるとします。このような場合には、それについて、旅行業者、旅行会社側に、やむを得ない事由とがあるかどうかは別で検討されなければならないかもしれませんが、少なくとも、そのハネムーンツアーに参加しようとした旅行者、カップルは、一定の精神的な損害というものはあるのではないかと思います。

最少催行人員を満たすかどうか、きちんと募集人数分、売れる旅行を企画できるかということについては、旅行業者の企画能力に依存するものであるため、旅行業者の危険領域の問題であると思われます。その人数に満たなかったということは、これは直ちに 651 条 2 項に言う「やむを得ない事由」ですね、やむを得ない事由と言うと、教科書などには、委任者が解除する理由としては、受任者の不誠実な行為があったときなどといった例が示されていますけれども、そのようなやむを得ない事由に当たるとは言えないのではないかと考えております。したがって、このような場合には、旅行業者は旅行者に対して損害賠償をする必要があるのではないかと思います。

このように考えたときには、最少催行人員に満たない場合に認められる解除の際に、旅行業者が損害賠償を負わないという趣旨も含んでいるとすれば、これはもしかしたら消費者法第 10 条の適用の余地があるのではないかと考えています。具体的な検討としては、まだ、深いところまでは考えておりませんが、今のところはそのように考えております。

自己都合による旅行者のキャンセルの場合に、旅行者が取消料を徴収されることのバランスというものを、やはり考えるべきではないかと思っております。また、旅行業者

側の自己都合による解除、すなわち、最少催行人員に満たない場合の解除権というものが、ややもすれば濫用の危険性というものもないかと考えております。

そういった、旅行者と旅行業者の解除権ですけれども、大ざっぱに言えば、このような解除権というものは、どちらの側においても、それぞれの危険領域において解除原因は生ずるものだと。何らかのやむを得ない事由によって、その解除権を行使する必要がある場合も含めて、理由のいかんを問わず認められているものだと、無理由解除権というものとして位置づけられているものと思われまます。

## (2) 取消料に関する議論状況

取消料に関する議論がどの程度あるかということですが、若干ございます。まず、消費者保護の立場からですけれども、画一的に取消料の料率、金額を定めることの妥当性は疑わしい。取消料の金額も決して少額ではないから、取消料がどのような基準の上に立って認められているか再検討が必要といわれています。これは端的に、取消料が高額であること、にもかかわらず、算定基準が明確でないといったことを問題視する立場です。

また、「運輸機関から、運送機関から徴収されるキャンセル料や、計画した旅行を実施するために費やしたような労務などを考慮すると、高額な取消料の設定をしたことをもって不当と断ずることはできない」としつつ、旅行会社は、「旅行業者が収受した旅行費用の全部、または一部を全額返還すれば、たとえ業者の責めに帰すべき事由による旅行中止の場合でも、旅行者から責任を追及されないと定める約款が一方的ではないか」と問われるべきだという指摘もございます。これが、先ほどの最少催行人員に満たない場合の解除権、旅行会社の解除権の話です。

これに対して、旅行業界の立場からですけれども、「旅行者は、本条第 1 項により、理由の如何を問わずに取消料を支払さえすれば、いつでも契約を解除して旅行参加を取りやめる自由を認められているのに対して」、本条というのは 16 条に当たります、「旅行業者は最少催行人数の集客ができなかった場合以外は契約を任意に解除して募集型企画旅行を取りやめる自由は認められていない」と。「その意味で、本条第 1 項は、旅行者の取り消しの権利を認めたものであって、上記指摘は本条第 1 項の規定の趣旨を反対に捉えているものであると言わざるを得ない」といった見解が述べられています。しかし、解除原因が無制限か否かということが問題なのではなく、そもそも、どちらも自己都合、任意による解除といったものが問題だということなので、このような主張というものは果たして妥当なものか、疑問を感じます。

## (3) 取消料に関する近時の動向

この取消料に関する近時の動向について、比較的最近のことですけれども、日本旅行業協会、日本旅行業協会（以下「JATA」といいます。）が「標準旅行業約款の改正に関する要望書」というものを観光庁に提出しました。この中に、旅行開始 90 日前からキャンセル料が取れるようにするような規定が提案されたわけです。これに対して、「標準

旅行業約款の見直しに関する検討会」で、旅行業を取り巻く取引環境の変化に伴う取消料規定の改定というものを中心に検討がなされています。これに対して、兵庫県弁護士会は「標準旅行業約款の見直しに関する意見書」を公表しております。基本的には取消料規定の改定に反対という立場をとっています。その後、観光庁に設置された旅行産業研究会による「旅行産業の今後と旅行業法制度の見直しに係る方向性について」というものが公表され、これに対しても、兵庫県弁護士会が『旅行産業の今後と旅行業法制度の見直しに係る方向性について』に対する意見書」というものを公表しております。

このような議論を経た後に、結局のところ、旅行者は、標準旅行業約款とは異なる取消料の設定が可能な、種々の個別認可約款を用いることが可能となりました。

具体的にはですけれども、旅程保証のものについては除いておりますが、取消料に関するものとして、ここ(67ページ)に掲げられている5つのものがございます。これにつきましては、先ほど鈴木さんの報告のところでも出たものになります。

#### (4) 募集型ペックス約款

この中でも、キャンセル料が徴収される時期というものが比較的早くなったものとして、募集型ペックス約款というものがございます。これは消費者にとってかなり影響力の大きい約款ではないかと思われまます。内容といたしましては、ここに掲げられているとおりではあるのですけれども、私の添付資料のもので、ページ数としては、90分の79ですね、79ページに、「PEX約款の一例」というものをお示ししております。

具体的にどうなったかということですが、79ページの真ん中あたりのところに、「PEX運賃等を利用する旅行」というもので、表があります。旅行が開始される日から遠いところを見ていただきますと、一番上のところですが、「旅行契約締結後に解除する場合」とあります。これは契約の締結時期がいつかということは具体的に示されておりませんが、その旅行商品自体が、旅行開始日よりも相当前に旅行が販売されたというような場合であれば、ここでは40日以降の辺りから、また、その下があるわけですが、それよりも相当前の段階から、PEX運賃を適用するようなパック旅行に関して取消料を徴収することが可能となりました。これは、そのPEX運賃を適用する航空券というものが、予約をしてから比較的早期に発券しなければならないようになっておりました、例えば3日などですが、発券して、それでキャンセルをしたときには、航空会社側からの取消料というものが、直ちに、2万、3万など比較的高額な取消料というものが発生するからというのがその理由です。

元のレジユメに戻りますけれども、このようなPEX運賃を適用するような個別約款というものが設けられたわけですが、その効果としては、次の二つが示されております。一つは、旅行者によるPEX運賃の取消料などの負担というものが、解消、軽減するというものです。このPEX運賃を適用する個別認可約款というものが認められるまでは、このようなPEX運賃のキャンセル料、旅行者がキャンセルして発生した、航空会社に対して払わなければならない取消料というものを、従来、会社が被っていたという

ような経緯がありました。そのようなことを解消するというわけです。また、②ですが、前に説明した、とりあえず予約や多重予約というものを牽制する意味もあるということです。早期のキャンセルによって生じた実損害の徴収を旅行業者に可能にするのですが、取消料の算定根拠といったものについては、曖昧なままです。

#### 4 取消料の算定要素

##### (1) ドイツ旅行契約法の基準

このような個別認可約款というものが認められることによって、従来は、多くの旅行業者が、いわゆる標準旅行業約款というものを、ほぼ全ての業者が使っていたわけですが、旅行業約款というものがかなり多様化、複雑化が進むことになるのではないかと思います。そうなってくると、取消料に関する紛争も更に増えるのではないかと推測しております。そのようなところから、我が国において、旅行者によるパック旅行契約の無理由解除の際に徴収される取消料が適正なものであるかということ判断するためには、どのような要素を考慮すべきかということを考えなければならないのではないかと考えたわけです。

そのため、旅行者の任意解除権、及び旅行主催者、旅行業者の補償ですね、補償請求権となっています。このエントシェーディグング(Entschädigung)というものですが、補償と訳す場合と、賠償と訳す場合があります。通常はドイツで損害賠償と言うと、シャーデンスエアザツ(Schadensersatz)という言葉が使われていますが、この補償という特殊な言葉を使ったので、それが通常の損害賠償と同一と言えるかどうかに関する争いというか、若干の議論がドイツではあつたりするわけです。

さておき、そのような補償請求権について定める旅行契約法というものがあるわけですが、その 651i 条などが参考になるのではないかと考えました。このようなドイツにおける取消料の問題というものがどのように適正化が図られているかというものについて、まずは、そのドイツの旅行契約法などに関する立法の流れというものを見ていきたいと思います。

このドイツにおける旅行契約法というものは、1979年に制定されました。この取消料に関する規定も、その時期に定められたものです。その後、1994年に、いわゆる「パック旅行に関する EC 指令」というものが定められました。これの国内法化がドイツでも行われました。その後、2001年にも、いわゆる債務法現代化法の制定作業と連動して、旅行契約法の改正もなされています。比較的最近ですけれども、2015年、新たな EU パック旅行指令というものが定められています。そのパック旅行指令の 12 条では、取消料の適切性を判断するための基準として、ドイツ旅行契約法の、この 651i 条と同様の基準というものを採用しております。ドイツ以外の取消料に関するルールを若干見ましたところ、このドイツの判断基準とは異なるような基準が取られている国が 2、3、見受けられましたので、この EU 指令では、おそらくドイツの判断基準を採用したと言ってい

いのではないかと思います。これが施行されたのが 2016 年の 1 月 1 日で、ちょうど今日から 1 年後になりますけれども、2018 年の 1 月 1 日までに国内法化して、その施行がちょうど今日から 1 年後(2018 年 7 月 1 日)を予定しています。

ドイツでは、約款の内容については、我が国のように認可制というものが取られているわけではありません。ドイツ旅行業協会の非拘束的な推奨約款というものがあるわけですが、キャンセル料に関する具体的な割合については空欄となっておりまして、キャンセル時期に応じて定められるべきキャンセル料率の補充というものは各旅行者に委ねられております。

このようなことからいたしますと、EU 指令に、このドイツ旅行契約法の基準というものが採用されていることからしても、旅行契約における旅行開始前の旅行者の任意解除権、及びこの解除権行使後に旅行者に対して旅行者が請求し得る補償、取消料に関するその適切性を判断するためのルールとして、この BGB 第 651i 条というものが安定的に機能しているのではないかと考えていいかと思われまます。

その、BGB 第 651i 条をここに記しておきました。第 1 項では、旅行開始前であれば、旅行者はいずれも契約を解除することができるかとされております。第 2 項の第 1 文では、旅行主催者、旅行者は、旅行者の解除によって代金請求権を失うと定められております。しかし、第 2 文において、適切な補償を請求することができるかとされております。第 3 文では、旅行主催者によって節約された費用、支出および履行給付を他の方法で利用することによって得られる収益といったものを旅行代金から控除して補償の額を算定するとされております。これを便宜上、個別算定方式とここでさせていただきます。第 3 項においては、それぞれの旅行の種類について、「通常」節約される支出及び履行給付を他の方法で利用することによって、「通常」得ることができる収益を考慮して、旅行代金に一定の百分率を乗じて補償の額を算定すると。これを包括補償方式とさせていただきます。

## (2) 個別算定方式における費用の節約について

順に見ていきます。まず個別算定方式の方ですが、費用の節約に関してです。旅行者によるパック旅行契約の解除によって、客室や座席などが空いたことを理由に、サービス提供者に対して、その座席に対する報酬を全く支払う必要がなくなる、あるいは、ごく少数しか支払わなくてもよくなるなどによって生じます。決め手となるのは、キャンセルによって空席などが生じた場合における旅行主催者の支払に関する各サービス提供者との間の契約です。これは、もう各当事者によって様々となります。

基本的なサービスごとに紹介していきます。まず宿泊サービスについてですが、必要なベッド数、部屋の数の確保といったものが、割当契約(Kontingentsvertrag)、あるいは客室リザーブ契約(Zimmerreservierungsvertrag)といったものの締結によってなされます。ここでは、旅行者によるキャンセルが生じても、旅行主催者は費用を全く、あるいは、少しの額しか取られずに、割り当てられなかった宿泊サービスの返還というも



のは認められています。この宿泊サービスの返還に関する契約当事者間のルールというものは、とりわけ、その旅行主催者とホテルなどとの間の観光取引市場における事実上の力関係によって様々なものとなりますが、旅行主催者は、一定の割合で予約した宿泊サービスを、取消料の支払をすることなく無料で返還することが許されているわけです。

宿泊サービスの返還時に旅行主催者に支払義務が発生するのは、調達したものの旅行者に割り当てられなかった部屋の数、旅行業者とホテルとの間の約定で返還が認められている割合を上回ったときになります。具体的に言いますと、注の 16 というものが付いていますが、一例ですけれども、例えば、返還可能な数が 5 室であったところ、旅行者によるキャンセルで割り当てられなかった部屋数が 7 室であった場合には、2 室分についてのみ、旅行主催者、旅行業者に対してキャンセル料の徴収がなされるということになるわけです。この場合でさえ、返還した分について、完全な報酬の支払義務が旅行主催者に生じるわけではなくて、一定範囲で返還費用の免除などが認められている実態があるというわけです。

続いて、航空運送サービスについてです。旅行者のキャンセルなどによって座席が割り当てられない場合に、旅行主催者、旅行業者が座席の返還のために航空会社に対して支払う費用をどの程度免れるかについて、これに関する統一的なルールというものはございません。結局、これも、宿泊サービスの場合と同様、契約相手方である航空会社との市場における地位や、それぞれの方針などによって、決定づけられることとなります。ただ、近年、日本の旅行業界においての話ですけれども、航空会社の座席管理といったものが随分進んでいるため、旅行業者の立場が弱くなってきていると言われていています。その結果、航空会社各社が、航空券の発券代理業務を行っている旅行会社に対して、個々の航空券を発券しても、その手数料を支払わなくなったといったものは、その力関係を示す一例であると思われます。

航空運送サービスで顕著な差異が生じるのは、旅行に用いられる航空サービスというものが、いわゆるチャーター便なのか定期便かといったところによって差が生じます。チャーター便の場合は、用機者たる旅行業者と航空会社が、チャーター契約で、事前にそのチャーターする航空機の使用料というものをかっちり固定化して約定し、それを旅行会社が一括して支払うということになりますので、販売リスクや座席料率に関するリスクというものは、旅行会社のみが負担することになります。その結果、キャンセルによって空席が生じたとしても、航空会社によって座席の返還費用の免除などは認められないということになります。これに対して定期便の場合ですけれども、国際航空運送協会、IATA と呼ばれますけれども、その航空運送約款に基づいて、利用しなかった航空券を払い戻して返還することができ、旅行会社は広く支払義務を免れることになるとされています。

以上のような旅行主催者と個々のサービス提供者との間の取引実態によれば、旅行会社が旅行を企画するために仕入れた部屋や座席といったものが、キャンセルによって埋

まらなかったとしても、そのサービス提供者であるホテルや航空会社からの支払の免除、一部免除か全部免除があるのですけれども、そのような免除は認められる可能性があるといったことが明らかになります。

### (3) 個別算定方式における旅行給付の他の方法による利用について

次ですけれども、旅行給付の他の方法による利用です。旅行者がキャンセルした後に、旅行を他の客に再販売することができた場合に、それによる収益を、旅行会社が旅行者に対して請求可能な補償から差し引くことができます。具体的には、旅行者のキャンセルによって、販売された旅行の参加枠が空いたために、新たな旅行契約の締結が可能となった状態、つまり、キャンセルが新たな予約の原因となっていることが常に必要となります。典型的なケースとしては、キャンセルがあったにもかかわらず、最終的に当該パック旅行全部が完売したような場合がそれに当たります。

ここで問われることは、キャンセルした旅行を他の方法で利用したと言えるためには、その企画されたパック旅行というものが完売した場合のみに限定されるのかといったことです。これに関してはドイツでも若干の争いがありました。多数説としては、完売の場合のみが他の方法による利用に当たるのだというわけです。反対説としては、例えば、パック旅行の募集枠のうち3人分の空きがあり、かつ5名のキャンセルがあった場合に、そのキャンセルのうち、最初の2名分は、同人数の新たな予約の可能性をもたらす原因になっていると言えます。したがって、最終的に空いて残った旅行の募集枠よりもキャンセルの数が多かったとき、あるいは、キャンセルされた分も含めた、トータルの予約数といったものが当該旅行の募集人数を超えていたときには、常に、一般的に、他の方法で利用したと考えることができる、としています。したがって、このような少数説ですけれども、このような考え方によると、旅行が完売していることではなく、キャンセルと、それによって可能となった新たな予約との関連性、因果関係の有無のみが、旅行給付を他の方法で利用したことによる収益の有無についての基準となるというわけです。

なお、補償の計算においては、旅行会社が実際に得られた収益のみならず、旅行給付を他の方法で利用することによって得ることができる収益も考慮しなければならないとされています。したがって、旅行会社は旅行サービスを他の方法で利用するため、自由に、その旅行会社が使える正規の販売ルートなどを利用し尽くさなければならないと言われていています。ということからすると、もし旅行会社がこのような義務を怠った場合は、旅行給付を他の方法で使用するために客観的にあり得る収益を考慮して補償の額の算定がなされること、努力しなかった分が差し引かれることを甘受しなければならないとされます。ここで重要となるのは、個々のサービスが利用されずに、ホテルなどのサービス提供者に返還される場合に、サービス提供者から一定範囲で無償となる場合があるという実態があることです。

### (4) 包括補償方式について

続きまして、包括補償方式の方です。こちらの方が実務的にはほとんどです。ほとん

どの旅行業者がそのようなキャンセル料に関する規定を約款を設けているので、こちらが通常というわけです。旅行会社が普通、旅行約款で固定割合による取消料を定めていた場合に、それにどの程度、法的拘束力が認められるか、及び、それによって旅行者にいかなる予約の危険が生じるかといったことが問題となります。そのためには、以下のファクターを考慮しつつ、取消料の適正化が図られています。

まず、旅行の種類です。包括化した固定割合による補償額、いわゆる取消料を設定する場合に、様々な旅行の種類に従って区別すべきであるといったことが前提となっています。なぜかと言うと、キャンセルされた後に再販売できる可能性というものは、旅行の種類によって異なり、また、旅行の募集人数が埋まらない場合に、サービス提供者に対して旅行業者が負担すべき取消料や違約金のような費用なども、その旅行に組み込まれている給付サービスそれぞれによって変わるためです。

実際のところは、旅行目的地ではなくて、その用いられている交通手段による区別がなされているのが一般的です。通常、節約される費用として考慮されるものは、カタログで提供されている交通手段によって何種類かに区別された中のある種類、航空機なら航空機の定期便を用いたものという、そのような種類の旅行全てに関して、通常、その参加枠が埋まらなかった場合に、個々のサービス提供者によって、旅行ごとに、旅行業者に与えられる免除の総額から導き出される平均値になります。

次ですが、個別算定方式との違いということですが、こちらは「通常」という文言が用いられています。包括補償、取消料の抽象的な算定のためには、「旅行給付を他の方法で利用することによって、「通常」生じ得る収入を考慮しなければならない」とされています。この取消料イコール包括補償が適正なものであるかを判断するためには、考慮すべき他の方法による利用によって生じ得る収入が「通常」と言えるかどうかです。これはもう経験則によって判断するしかありません。具体的には、前年度の統計などを調査しなければならないとされています。そこから、通常、再販売によって補充される参加枠の数を、キャンセルによって空いた参加枠の総数で割ることによって、具体的なパーセンテージといったものを得るべきだと言われています。具体的な例は、注の 17 にございますが、時間の都合上、割愛させていただきます。

3 番目として、期間による段階づけが挙げられます。これにつきましては、日本の旅行業約款でも同様のものがあります。このような平均値を求めるためには、より早期にキャンセルされた方が、旅行開始までわずかな期間しかない時点でなされるキャンセルの場合よりも、旅行給付が他に利用される蓋然性が高いというようなことも考慮される必要があるわけです。そのようなことからすると、取消料は、時間的な観点から段階づけがなされることが妥当だと言えます。

実際に、ドイツ旅行業協会という団体があるわけですが、そこでのいわゆる推奨約款というものですが、取消料の上限について、旅行開始までの期間を基礎とした段階づけがなされております。このことからして、旅行主催者は、まず過去の統計に基づく調査

を基に、キャンセルによって空いた旅行の募集枠に対する「通常」あり得る売却分をパーセントの割合で示し、それを旅行者に請求し得る旅行代金から割合的に差し引かねばならないとされます。その残りのパーセントから通常あり得る費用の節約分について特定されている価格を控除し、それに、キャンセルの時期に応じた再販売の可能性を考慮した段階づけを行う必要があると言われてしています。

続いて4番目ですけれども、再販売のための諸費用。これは旅行会社のためのものです。このBGB第651i条の3項の文言では、「通常節約される費用、および、旅行給付を他に利用することによって通常生じ得る費用を考慮して」という文言が使われていますが、その文言から見ると、それ以外の基準というものを算定の基礎に置く余地を残していると言えます。そのようなことから、旅行がキャンセルされて新たな予約が行われる場合に旅行会社に生じる諸費用、そのようなものの平均的な金額を包括補償たる取消料の額を決定する際に考慮する、要は、加算することができるというわけです。これは当たり前と言えれば当たり前なのかなと思います。

5番目ですが、このBGB第651i条3項における精算ルールの機能とありますが、ドイツでは標準約款制度を採用していません。それで、上述の考慮要素の存在及び多数の旅行主催者、旅行業者が存在することによって、旅行約款における取消料規定も様々なものがございます。しかし、この3項で設定された基準の内容が、そもそも実際に審査可能であるかということが問題視されました。

例えば、旅行の再販売のために生じる諸費用など、旅行会社のために考慮されるべき事情の名目で、解除した旅行者が生ずべきコストが生じたと言って、旅行会社が不相当に高い取消料率を設定し、利益の最大化を図ろうとする可能性というものが開かれているのではないかと、といったことが問題視されているわけです。したがって、旅行主催者によって設定された取消料を過度に高額であると旅行者が考えた場合には、訴訟においてこの点に関する陳述さえ行えば、旅行業者はこのBGB第651i条3項に基づく、固定割合による取消料の有効性について、考慮されるべきあらゆる基準の内容を主張、立証しなければならないとされています。要するに、旅行業者側が、その取消料率に関する主張立証責任を負っているということです。旅行主催者はサービス提供者との間の契約及び新たな予約に関する前年の統計といったものを提示しなければならず、その結果、費用などの計算を公表しなければならないというリスクが生じます。旅行主催者が先の立証に成功しないときは、当該取消料は許容される額に全く適合しないものとされ、取消料に関する条項は無効となります。

## 5 個別ケースの妥当な処理

少し飛ばしまして、すみません、個別ケースの妥当な処理といったところに行きます。旅行主催者が普通旅行約款に設定した包括的な取消料の規定が、この651i条3項の基準に従ったものであるとしても、個々のケースで妥当と言えない結果が生じ得ます。つまり、

例えばですが、旅行者がキャンセルした後に全て完売したにもかかわらず、設定された取消料の支払義務を負うという場合に、旅行主催者は一つの旅行について、取消料と新たに得た旅行代金で二重に利益を受けるといことになり得るためです。これを規制するために、旧約款規制法という法律があり、その規定が民法に新たに組み込まれたわけですが、309条5号bという規定があります。この規定によって調整をする、そして妥当な取消料率にするという、そのようなことができるかといったことが問題とされています。判例通説はこれを肯定しているわけですがけれども、反対説も有力な論拠を示していたりします。

## 6 ドイツにおける取消料に関する裁判例

ドイツにおける取消料に関する裁判例がございます。ここでは、個々の運送手段に関して分けて、実際どのようなものが有効になっているか、無効になっているかを示しております。

## 7 おわりに

最後に、「終わりに」というところですがけれども、旅行業者の実損額を反映するものである限りにおいては、募集約款第16条1項別表の取消料及び個別約款の取消料の全てが不適正なものとは考えておりません。しかし、これらの約款における取消料率の設定において、その根拠が不明確なまま、あるいは、旅行業者の要請のみによって設定されていたこと自体に問題があると考えております。当該旅行業約款における取消料が、消費者契約法第9条1号における当該事業者に生ずべき平均的な損害の額を超えているか否かについての判断においては、旅行業者の実質損額を正確に反映させるための基準として機能する、節約された費用および履行給付の他への利用による収益といったものを考慮すべきだと言えます。このようなことからすると、少なくとも、いわゆる100%条項ですね、旅行開始後に100%の取消料を取るという規定がありますけれども、これに関しては無効と考えるべきではないかと考えております。

あと、「個別のサービスごとに検討すべきである」とございますが、この点については、時間の都合上、申し訳ありませんが、読んでいただければ幸いです。あと、最少催行人員に満たない場合の旅行業者の解除権との不均衡といったものも問題であると考えております。

あと、一番、実際に問題となっている、これは消費者契約法第9条1号一般の問題でもあると思いますけれども、いわゆる、事業者の情報というものがなかなか入手できないといった、困難な問題があります。これについては、今、ちょうど消費者委員会でも議論の最中で、今、その動向を見守っている最中です。限定的なケースに関してですけれども、仲間うちでパック旅行に行こうと思ったときに、1人だけがキャンセルしたような場合ですね、そのような場合であっても、旅行が完売していたような場合には、旅行業者には損害が発生していないと考えられるのではないかと、キャンセル料の請求というものが不当な

ケースもあり得るのではないかと考えております。

後半は少し慌てて申し訳ありませんでした。以上をもって、私の報告を終えさせていただきます。御清聴ありがとうございました。

○司会（高畑） 森嶋さん、どうもありがとうございました。これから、後半のパネルディスカッションの用意のため配置転換をいたします。配置転換後、石田さんから基調講演をいただき、パネルディスカッションとなります。用意が整うまで質問・意見用紙やアンケートに御記入いただきまして、少々お待ちください。それでは、あちらの時計で 15 時 25 分まで休憩とさせていただきます。

## IV 基調講演3「消費生活センターに入る旅行相談の傾向」

○司会（高畑） それでは用意が整いましたので、石田緑さんから基調講演をお願いいたします。石田緑さんは東京都消費生活総合センター旅行等グループ主任相談員をされています。プロフィールの詳細は資料の表紙を開いていただいた1枚目を御覧ください。本日は「消費生活センターに入る旅行相談の傾向」と題しまして基調講演をいただきます。それでは石田さん、よろしくお願いいたします。

### ◆石田緑氏（東京都消費者生活総合センター主任相談員）

#### 1 旅行相談の件数と傾向

ただ今、紹介に預かりました、石田緑と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

私が勤務しております東京都消費生活総合センターは専門グループ制を敷いております。現在42名の相談員が、例えば不動産グループや、通信グループ、美容グループ、金融グループなど11グループに分かれまして、相談や事業者対応を行っております。私は旅行等グループにおりますので、旅行や留学の相談について担当しております。

ただ今、パネルディスカッションの前に20分ほどお時間をいただきましたので、消費生活センターに入る相談の概要について御説明を申し上げたいと思います。

では、お手元の資料を御覧ください。一番初めの棒グラフのあるところです。この棒グラフは東京都域の消費生活センターに入りました旅行相談の件数を示していますが、2014年度から3年間で合計6,200件ほどあり、毎年増加しています。右端の2016年度を見ていただきますと総計は2,230件ほどで、旅行代理業が52%、旅客運送サービス、これは主に航空サービスですが31%、宿泊サービスが13%と続きまして、ESTAに関する相談が4%という内訳です。

この旅行代理業というものは、日本の旅行業登録がある旅行業者の募集型企画旅行、受注型企画旅行、手配旅行に加えまして、今、基調講演のお話にありました海外OTA(Online Travel Agents)、場貸しサイト、価格比較サイトを通じた契約に関する相談件数を含む合計です。現在、相談のほとんどがインターネット旅行取引に関するものであり、従来の募集型企画旅行についての御相談は大変少なくなってきています。

国内旅行業者のサイトに入って海外ホテルを選ぶ場合、例えばJTBのサイトに入ってi.JTBで契約するというのももちろんありますけれども、選んだホテルによっては海外OTAサイトであるエクスペディアに繋がっていくなど、消費者にとっては選択肢が増えるメリットはありますが、反面、最終的に行きついたサイトがどこなのか、契約の相手先はどの事業者か、など契約関係が複雑で分かりにくいというデメリットもあります。

#### 2 旅行相談の事例

##### (1) オンライン旅行取引（事例1～3）

では84ページを御覧ください。旅行相談の事例を説明いたします。時間が限られて

いますので、ところどころ割愛しながらの説明になります。

#### ① オンライン取引での契約成立時期（事例1）

まず、Aのオンライン旅行取引です。事例を読みます。「米国出張のため往復航空チケットとホテル宿泊を海外 OTA サイトで3名分予約しようとした。クレジットカード番号を入力後、画面が固まり、承諾メールも来なかったため、すぐに別のパソコンで同じ申し込みをした。ダブルブッキングになっていたようで、2倍の額の請求がカードの利用明細に上がってきている。承諾メールが来なかったのに契約は成立していたのか」ということです。海外 OTA の説明は省略いたします。半分から下を御覧ください。

「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」では、オンライン取引での契約成立時期は、承諾メールを発信する場合は、通知が申込者が指定した、または通常使用するメールサーバーの中のメールボックスに読み取り可能な状態で記録された時点、また画面上に承諾する旨を表示する場合は、申込者のモニター画面上に承諾通知が表示された時点です。画面上で契約成立となっている場合は、そこで契約は成立します。

予約確認メールは契約成立の要件ではないのですが、メールが届かなければ契約成立ではないと思っている消費者も少なくありません。

各旅行会社は、「マイページ」や「私の日程表」、「予約の確認管理」などの様々な名称で予約状況を確認できる欄というものをトップ画面に設けています。申込者は実際に契約が成立しているかどうか、そこで確認することができるようになっています。ですからセンターに相談が入って、「契約ができていないか分からない」というときには、「まずマイページを見てください」と御案内しています。今の相談の場合ですと、画面が固まった後、間髪入れずに別のパソコンで予約作業をしまして、元のパソコンを見てもらったところ、契約は成立していました。

予約ができていないかもしれない、と思って何度も申込みを繰り返す方もいて、この間は数十回クレジットカード番号を入力して航空券を予約しようとしていた方がいました。何か怪しい動きがあるということで、信販会社から直接電話が入ったそうです。インターネット予約ですからサーバーやシステムの不具合等ありえますので、少し待てば良いものを、必死でやっしまい結果的に二重予約などに繋がるケースもあります。サーバーの不具合などに関しては、多くの事業者が30日間ほどは取引通信履歴を残していますので調べてもらうことができます。30日以内にメールで調査を申し出るように相談者にはアドバイスをしています。

#### ② 海外 OTA 相談窓口（事例2）

それでは85ページを御覧ください。海外 OTA 相談窓口に対する苦情です。「海外 OTA でパリのホテルを予約したが、現地に行ったところ予約されていなかった。現地から何度もコールセンターに連絡したが、がちが明かない。急遽違うホテルに泊まったが差額など保証してもらいたい。苦情を伝えたくてもコールセンターは外国人のみ



で、日本語が通じているのか分からない。日本人の担当者に対応してほしい」という御相談でした。

日本語の連絡窓口を設けている海外 OTA でも、コールセンターが中国などに複数箇所あって、同じ場所にはつながらず、毎回対応する人が違います。コールセンターはコンピューター上で同じ記録を共有していますので、まず予約番号を伝えて相談しますが、「初めから説明しなければならない」「話に通じているか不安だ」という声もよく聞かれます。

最近では、いわゆる老舗になりました大手海外 OTA に関する相談はほとんど入らなくなりましたが、その代わり、新規参入の海外 OTA に関する相談が増えてきました。それはもちろん日本語で書いてあるサイトなのですが、いざ変更や何かで電話をしなければいけないということになりますと、英語だけという窓口があります。それは冒頭には必ず「相談窓口は英語のみ」と書いてありますが、価格比較サイトなどを通じて入ってしまった場合には、注意書きに気づきにくいということがあるようです。

私どものセンターと連絡窓口を設けている海外 OTA であれば、相談に関してメールでやり取りができます。地方からの相談ですと、国民生活センターに越境消費者相談 CCJ というものがありますので、そちらを案内しています。ただ、残念なことに、相談の多くは消費者側の不注意な見落としや、出発日を入れ間違えた、自分の名前のスペルを間違えたというような、単純ミスに起因するものです。

今後、海外 OTA 側のサイト表記の改善や、消費者側も慣れることで相談件数は減少していくものと思われます。

### ③ 場貸しサイトや価格比較サイトでの契約（事例3）

それでは、次の事例の3に行きます。場貸しサイトや価格比較サイトでの契約の事例です。この事例は日本の旅行価格比較サイトでしたが、「一番安い航空券を見つけ、その航空券を取り扱っている旅行会社にチケット2枚を申し込んだ。銀行の指定口座に代金を振り込んだのに、eチケット番号が送られてこない。電話をしてもつながらず倒産したらしい。比較サイトを信用して申し込んだのだから、比較サイト業者がチケット代を返金してほしい」ということでした。

倒産したのは格安航空券を扱う都知事登録第3種の旅行業者だったので、センターに一気に600件近くの相談が入りました。場貸しサイトは広告の場ですので、あくまで契約相手は航空券を申し込んだ旅行業者です。営業保証金の還付率が、3%と非常に低かったこともありまして、サイトの知名度を信用して買ったのにと納得しない方もいました。サイトの知名度と契約相手の信用度は無関係ですので、申し込む際、契約相手や契約条件について慎重に確認することが重要です。

## (2) 取消料（事例4～7）

### ① 航空券の取消料について（事例5）

事例5です。航空券の取消料について、「ネットで航空会社に正規割引航空券」、いわゆるペックスですが、「それを申し込んですぐにキャンセルした。搭乗日は2か月も先なのに50%の取消料を請求された」ということです。これは航空会社との旅客運送契約なのですが、旅行というとパックスツアーの取消料のイメージがあまりにも強くて、2か月先ならば取消料はかからないはずと思い込んでいる人が少なからずいます。サイト上には取消料は明記されていますので、消費者側の見落としということになります。

ペックス航空券やLCCの航空券など、価格が安ければ安いほど取消しの条件も厳しい、という感覚がもう少し消費者側にもあればと、よく思います。例えばLCCの航空券は、多くの場合は3段階になっていて、一番高い代金のもを買えば変更や取消しがききますので、用途に合わせて購入することが必要だと思います。

## ② 旅館の取消料について（事例6）

87ページの事例の6、旅館の取消料についてです。これはいつも悩ましいなと思って考えている相談です。「2か月先の有名な祭りを見ようと（この事例は長崎のランタン祭りでした。）旅館に直接宿泊を申し込んだ。出発3日前になり友人がけがをしたため行かれなくなった。旅館にキャンセルを伝えたところ、宿泊代金の100%を取消料として支払うように言われた。サイト上に記載があるというが見ていない。有名な祭りなのでキャンセルした部屋は他の観光客ですぐに埋まるはず」というものです。

ここにも書きましたが、宿泊契約には標準約款がなく、厚生労働省のモデル宿泊約款しかないために、取消料がかかる時期は各ホテルや旅館が独自に決めることができます。宿泊期間によっては申し込み直後から取消料が100%かかるところもありまして、消費者契約法第9条1号に照らして交渉できるのではないかとと思われるが、消費者側が事業者の平均的損害を算定するということはかなり困難です。また、宿泊施設の種類、例えば夕食が付く日本のいわゆる旅館やそうではないホテルなど、あとは地域の特性により利用状況に著しい季節性がある場合、夏しか泊まれない場所もあるし、冬しか客がいなくてあるところもある。かといって春夏秋冬全部客が入る箱根のようなところもありますので、一概にどこどこは不当だとは言えないと思われます。

海外のホテルですと、契約直後の取消しでも取消料が100%というところもかなりあります。ただ、海外OTAを使って申し込むと、キャンペーン価格の特別に安い部屋を除き、ほとんどの場合チェックインの2日前や3日前からしか取消料がかかりませんので非常に便利です。例えば10月10日に泊まりたい、というような場合は、いつ申し込んだとしても10月8日まで取消料はかかりません。国内のホテルや旅館の予約をする人でも、最近では海外OTAから申し込みをする人が非常に増えていて、2日前まではキャンセル料無料ということで便利に使っている方が多いと思います。我々が平均的損害などを論じている間に、海外OTAの怒涛のような流れで、ホテルや旅館の取消料の料率も今後変わっていくのかなという印象を持ちます。

### ③ 募集方ベックス約款（事例7）

事例7の募集型ベックス約款は鈴木先生、森嶋先生の基調講演にありましたので、割愛いたします。

## (3) エスタ・パスポート（事例8、事例9）

### ① ESTA 代行業者について（事例8）

それではCのESTA、パスポートの欄を御覧ください。「来月ハワイに行くためネットでESTAの手続きをした。申し込みが済んだ後で7,400円がクレジットカードから引き落とされることが分かり、米国政府の正規サイトではないことが分かった。個人情報が悪用されるのではと心配だ」という事例です。現在、検索すると正規サイトが一番上に来ますので、今後はこの相談が減っていくのではないかと期待しています。

個人情報が悪用されるのではという心配に対しては、クレジットカード番号の変更を助言しています。

### ② パスポートの残存期間について（事例9）

それから事例9のパスポートの残存期間についてです。「バリ島に新婚旅行に行こうとしたが、パスポートの残存期間が6か月間ないからと成田で飛行機への搭乗を拒否された。インドネシアで入国を拒否されるか分からないのに搭乗拒否は納得できない」というものです。多くの国は滞在期間中、パスポートが有効期間内であるだけでなく、一定の有効期間が残っていること、残存期間を要求しています。空港職員を説得して搭乗さえできれば後はどうにかなると考える人もいます。それで、よく羽田や成田の空港から直接相談電話が入ります。ただ、ここに書いてあるインドネシア、タイ、エジプトなどは6か月プラス滞在日数以上なければ入国できないというところですので、無理に搭乗しても入国を拒否されます。「その場からすぐに帰国しなければならず、復路は高い普通航空券の運賃を取られますよ」と説明すると納得してくれます。

## (4) 旅行業者「てるみくらぶ」の倒産（事例10～11）

89ページに「てるみくらぶ」の倒産について書きました。てるみくらぶの「現在に至る状況」については参考のために後でお読みください。ページ中ごろの「破綻の影響」ですが、これはハワイのホテルが、「てるみくらぶ」から宿泊料を受け取っていないことを理由に、その場で宿泊代金を払った人だけを部屋に案内しているというニュース映像が流れたことで、自分で直接航空会社からチケットを取って、直接ホテルと契約していた方が安全だという傾向が強くなってきました。最近は直接取引をする方が増えていますので、今後はますますこのような傾向になっていくのではないかと思います。

それから時間の都合がありますので、事例の10は割愛いたします。

事例11を御覧ください。「てるみくらぶ」は3月27日に破産申請をしました。この事例11というのは、3月初めにハワイに行って帰ってきた人の話です。「3月初めに旅行会社のパックスツアーでハワイに行ってきた。自分たちは倒産に巻き込まれず運がいいと思っていた矢先、クレジットカードの請求明細にハワイのホテルから11万円の請求

が上がってきた。ホテルは旅行会社から代金を支払ってもらえなかったから、宿泊客に請求してきたと思われ、すぐにカード会社に苦情を申し立てた。カード会社はホテルと直接話し合うように言い、請求を取り下げない。自分たちはツアー代金を支払っているのに、ホテル代を二重に支払うことになる。またホテル代は明らかにツアー用のホテル価格より高い。チェックインの時登録したカード番号を勝手に使って請求をかけてもよいのか。ホテルに抗議のメールを送っても、請求を取り下げない」ということです。

この件に関しては、私ども、複数の弁護士の先生方に御意見を伺いました。当然旅行客はホテルにお金を支払うべきという複数の御意見もありましたが、私どもの考えでは、これは募集型企画旅行であるので、ホテルと旅行客の間には直接の契約関係がないようにも思われます。つまり、ホテルは旅行業者と旅行業者が指定する第三者を泊めるとの契約を結んでいると思われるため、ホテルが請求する相手は「てるみくらぶ」や、もしくは破産管財人であって、旅行客ではないと考えています。そもそも、ホテルと旅行業者間の取引はBtoBの取引であって、消費者に対してはホテルの宿泊代金も明示されていません。「てるみくらぶ」の仕入値を破産管財人に聞いたところ、書類を調べれば分かるかもしれないけれども、今はそれだけの人手はないということでした。

私の報告は、以上となります。

○司会（高畑） 石田さん、どうもありがとうございました。

注：結局ホテル代金は信販会社より返金された。（2017年9月現在）

## V パネルディスカッション

○司会（高畑） これからパネルディスカッションを始めさせていただきます。

パネルディスカッションは日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員の飯田修さんにコーディネートををお願いします。パネリストは先ほど基調講演をいただいた鈴木さん、森嶋さん、石田さんに御参加いただきます。

では、以降の進行は飯田さんにお任せしますので、よろしくをお願いします。

◆コーディネーター：飯田修氏（弁護士・日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員）

◆パネリスト：鈴木尉久氏（弁護士・日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員）

森嶋秀紀氏（富山大学経済学部経営法学科准教授）

石田緑氏 石田緑氏（東京都消費者生活総合センター主任相談員）

### 1 「てるみくらぶ」の破綻とパック旅行の性質

飯田 本日コーディネーターを務めさせていただきます日本弁護士連合会消費者問題対策委員会の飯田と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

さて、石田さんから先ほど御紹介がありましたとおり、今年3月27日に旅行業者である「てるみくらぶ」が破産して、大きなニュースになりました。最初に副委員長からも挨拶がありましたが、実はこの旅行に関するテーマで夏期セミナーをやることになったのが1月か2月辺りで、その後3月にあの事件が起きて大きなニュースになりました。そして皆様も関心をお持ちでしょうし、一方で、我々が普段この旅行に関するトラブルということを経験的な事件としてやる機会は少ないかと思えます。そのような意味で、いろいろなテーマを提供してくれているようにも思います。先ほど石田さんから、本日のレジュメの89ページ以降で、その「てるみくらぶ」の倒産に関して御報告をいただきました。特に事例11で、「旅行から帰って来て安心していたらホテルから宿泊代の請求が来た。」というような事例を御紹介いただきました。石田さんに、まず聞きたいのですが、このような相談に対して、具体的にはどのように対応をされて、今どのような経過をたどっているのかということについて、少し補足していただければと思います。

石田 はい、分かりました。

今の事例11では、信販会社は「ホテルと交渉してくれ」という話で、実際に相談者もホテルにメールで抗議文を送ったりしているようですが、とりあえず相談者には、信販会社に対して主張をまとめた書面を提出してもらっています。「てるみ」全体がそうなのですが、大体マンスリークリアで払っていますので、割賦法の対象外です。ですので、法律的には抗弁書などは出せないのですけれども、支払停止の抗弁書のような書面を出してもらっていて、信販会社がどのような対応をとるか回答待ちというところです。

「てるみくらぶ」は数十の信販会社に関係してしまっていて、今のところ私が把握している限りでは、2社が返金をしています。1社はものすごく早く返金をしまして、たまたま昨日その信販会社の方と話をすることがあったのですが、ネット上に「神対応」と書かれて、そのような意味では良かった、とおっしゃっていました。それぞれの信販会社は体力も違いますし、相談件数が桁で違ってきていますので、最大手といえますか、一番利用者数が多いところの信販会社はまだ対応を決めかねているところなんです。

消費生活センターがなぜそのような書面を相談者に出すように勧めているかという経緯をお話します。まず3月24日に「てるみくらぶ」の方から顧客の方に、「旅行代金は払ってもらっているが、ホテルも使えないかもしれない、飛行機に乗れないかもしれない」というメールが来て、この事件が発覚し、3月25日の土曜日に消費生活センターに多数の相談が入りました。3月25日、27日ぐらいに200件ほどになりまして、そのときに「抗弁書を出してください。マンスリークリアだから抗弁書とは言えないけれども、債務不履行、役務が履行されていないということで書類を出してください」とアドバイスしました。そうしたところ、当初は、ほとんどの信販会社が「これは抗弁権適用外だから書類を送らないように」といった対応だったのです。

ただ、1か月位経ちますと、各社が受け付けているということで、結局5月のゴールデンウィークのときには、ほぼ全部の信販会社がそのような書面を受け付けるようになり、あとはチャージバックがきくかもしれないからと、更にチャージバック申請の書類を出すようにというところもかなり出てきました。ですから今は回答待ちという段階です。

「てるみくらぶ」の破綻を巡って、観光庁の方でもワーキンググループなどを2回開いていますし、今後どうすればいいのかと考えているところだと思うのですが、弁済業務保証金や営業保証金というものは、どれほど積んでも多分間に合わない。「てるみ」が1億2,000万円積んでいても被害総額は100億を超えていますし、悪意がある事業者であれば、多分、公認会計士を雇っても誰を雇っても、観光庁にも粉飾決算等すぐ分かるというわけではないと思うのです。

私が一番簡単な解決方法として考えているのは次のとおりです。「てるみ」は旅行代金全額を一括で支払わせているのです。普通の旅行会社ではまず申込金として20%を取り、8月に旅行に行くという場合には7月に残金を払ってくださいといって残金を払わせる。それがこの「てるみ」の場合には、去年の12月ぐらいの新聞広告で地中海クルーズなどを募集しているのですけれども、今年の10月に行く地中海クルーズも早期に全額支払わせています。ですから現在は約款に全く取り決めがないのですけれども、申込金は20%以内、残金は後で払うように、などという取り決めさえ作れば、少し被害額は減るかなと思います。

例えばクルーズは、異常に安くて 1 人 20 万円くらいだったのですが、20 万円×2 人で 40 万円払っているものに比べますと、申込金だけならば 8 万円で済んだというところで、このような取り決めを作るということが一番良いのではないかと考えます。ですから「旅行開始前〇〇日以内の当社の定める日までに残金を払ってください」ということでやった方がいいのではないかと考えています。

飯田 ありがとうございます。この法律的な整理として、鈴木先生にお尋ねしたいのですが、このホテルからの旅行者に対する請求が可能かどうかということについては、どのような視点で考えていけばよろしいでしょうか。

鈴木 はい。石田さんの事例 11 のこの「てるみくらぶ」の帰国後、ホテル代金の請求が来たという問題については非常に難しく、旅行契約の複合契約性というものを浮き彫りにする問題だと思います。

本日のレジュメ 90 分の 16 頁の辺りにも少し書きましたけれども、募集型企画旅行というものは確かに旅行者と旅行業者との間の契約であります。また、募集型企画旅行契約の場合には、旅行者は旅行代金を一括して旅行業者に支払っており、旅行業者は各運送・宿泊サービス提供機関との間で仕入取引をして、旅行業者が窓口になって運送・宿泊サービス提供機関への支払を行うことが正常なパターンということになります。旅行業法第 2 条 1 項 1 号も、旅行業者が自己の計算において各運送・宿泊サービス提供機関との間で契約をするのだと定義を置いているわけです。

ただ、募集型企画旅行契約で旅行者と各運送・宿泊サービス提供機関との間で法律関係ないし契約関係が存在していないのかということ、これは必ずしも法律関係や契約関係がないとは言いきれないということになるのだと思います。旅行業者は旅行者に運送・宿泊サービス提供機関の提供する旅行サービスを受けさせるにあたって、法的には代理媒介取次というような法的な形式を用いるということが予定されていることになります。このうち代理や媒介という方式がとられた場合には、旅行者と各運送・宿泊サービス提供機関との間で直接の契約が締結されていることになるわけですが。

今回のホテル代金の支払義務があるのかという話と直接の契約関係があるのかということ、必ずしもイコールではないとは思いますが。ただし、普通、現実的には、契約当事者であれば代金の支払義務があるという形になるので、一応請求権がたつのではないかという話です。

そうすると、直接の契約関係がある場合には、ホテル業者の旅行者に対する代金請求権があるかどうかということ、結局は締結された契約の内容の解釈によって定まるといわざるを得ません。

普通は、パックスツアー業者とホテルとが契約をしている場合には、代金はツアー業者・旅行業者が持つのであって、個々の旅行者が持つのではないという、そのような特約があると考えられるのではないかと考えています。あるいは、運送契約などで

は、荷受人の地位に関して第三者のためにする契約なのだということが言われていますので、パックスツアー契約における旅行者の地位というものも、第三者のためにする契約における受益者の地位にあるのであって、代金支払をする義務というのは旅行業者、契約当事者はあくまで旅行業者だという考え方もあり得るのかなとは思いますが。しかし、いずれにせよ、もし直接的な契約関係があるということが立証されると、それに対して抗弁的な主張がやはり必要になってくるのではないかという気がいたします。

ただ、一応代理や媒介などの構成もあると考えられますが、普通はパックスツアーに申し込む旅行者の方では、旅行業者が自分の代理をして契約を締結する、代理権を授与したという意識など全然ないとは思っています。媒介といっても旅行者としては別に直接ホテルと契約をした意識はないのではないかと思うのです。そうすると直接の契約関係があり得るとい代理や媒介の法制というものは、本当に実態に適合しているのだろうかという疑問はあるところだと思います。

また、クレジットカードの代金が請求されているという点に関しては、それは海外のホテルが、旅行者がサインしていないのに名義を冒用して請求をしているということになるかと思えますので、本来それをカードで請求するということは、仮に旅行者と販売店との間に契約が存在し、ホテル代金の請求権があるとしても、カード代金やクレジット代金としては、これは請求できないのではないかとは思われます。

ただ、あくまで海外での話ですので、ここで適用されるのは海外の法律であるだろうし、割賦法は海外には適用されませんので、管轄も海外になるのかもしれない。カード会社が日本の会社であれば日本で裁判を行うのかもしれない。少しその辺りは、なお検討しなければならない問題が残っているのかなという気がいたします。以上です。

飯田 ありがとうございます。森嶋先生は、この事例 11 のケースについて、どのようにお考えでしょうか。

森嶋 既に鈴木先生に話したいことをほとんどおっしゃっていただいたので、ほとんど補足することはないのですが、やはりこの契約自体の、そもそもパックス旅行契約というものがどのような契約なのかということの法的性質論というものが従来からずっと議論されていて、元々それがパックス旅行というものを念頭に置かない、個別のサービスの契約というものを重ねたものとして扱われてきました。旅行会社が、それらをまとめて一つの商品として扱って、旅行者と旅行会社が向き合っているという、そのようなパックス旅行の実態というものを捉えないような形で、旅行業者が責任を回避してきたという経緯があります。

現状においては、そのような解釈が実務上まかり通っているという状況です。そのような解釈を前提とすると、やはり鈴木先生のおっしゃるように、個別にあくまで



媒介的なことを旅行業者が行っていると解しますと、宿泊契約に関しては、契約当事者は旅行者と個々の宿泊サービス提供者、ホテルなどということになりそうです。しかし、やはり、問題は旅行者と旅行業者が向き合っているときの実態です。先ほど鈴木先生もおっしゃったわけですが、旅行者が、パック旅行に組み込まれている諸々のサービスについての手配に関する包括的な代理権というものを旅行業者に一切適切与えていると考えるのは、やはりそれは現実的ではないだろうと考えています。実際にもしそのような代理権を与えているといえるのであれば、その与えることによるリスクなどそのようなものも踏まえた上で、代理権というものを与えるべきといたしますか、与えるはずですか。

しかし、実際のところは、旅行者はそこまでは考えていないわけです。既にもう用意されている、旅行業者によって計画された計画と旅行のサービス内容、それだけを見てそのような旅行を組んでくれるのだということしか頭に置いていないことからすると、やはり代理権というものを与えているという代理構成というものは適当ではないと思っています。

現状では当事者となり得るところなのですから、しかし、そのような実態というものを踏まえたときには、やはり契約当事者と見るべきではなく、鈴木先生がおっしゃったように、第三者のためにする契約という構成が非常に魅力的なところではあるのですけれども、直ちにそのような契約として妥当とするかというところは、少しまだ検討不足なところではあります。

飯田 ありがとうございます。

## 2 消費者保護の方策について

飯田 この問題は鈴木先生からお話がありましたように、複合契約としての旅行という法的な性質が顕著に表れていて、なかなか実際に目の前に問題提起をされない気がつかないような問題を気づかせてくれたとも思います。

もう一つ、この破綻事件に関連してですが、石田さんの御報告の中で、このような事件によって消費者の方の行動にも影響が出たということがあったかと思えます。あるいは、海外の旅行店に対する規制と日本の規制が異なっているのかなど、その辺りのことについて石田さんはお詳しいようですので、少し補足していただければと思います。

石田 特にそれほど詳しいわけではないですが、この「てるみ」のことで海外はどうなのだろうということですが。

英国などはフライトを含むパッケージツアーを販売するものは、ATOL ライセンスが必要だということになっています。業者は、フライトを使ったパッケージツアーを購入する顧客 1 人あたり 2.5 ポンドを必ず積むと。日本円にして 420 円ぐらいなので、それは信託金で、倒産事件があったときに、その消費者を救おう

という形ようです。実際に英国でエアチケットを買って飛行機に乗った人たちの話では、ATOL というものはきちんとチケット上に記載されていて、それを持っていれば、その事業者が倒産したとしても代金が返ってくる、また、海外に行っているにも必ず帰国できるような補助があるということでした。

オーストラリアというのが、これは面白いなと思ったのは、2014年に旅行業法も弁済基金も全て廃止になっていて、旅行者の自己責任に負うことになったということです。これは営業保証金のようなものをどれほど積んでも弁済には間に合わない、海外OTAの影響がそこまで大きいということです。エクスペディアなどは、8兆円の規模の事業者なので、海外に及ぼす影響というものはかなりあると思います。営業保証金を積むということは、管理をしなければいけない。いざ、その還付金が発生したときに、いろいろな人が動いて経費がかかるなどで、結構お金がかかっている。それならば廃止した方がいいのではないかという議論でそうなったと伺っています。以上です。

飯田 このようなパックツアーを見限って手配旅行が増えるという傾向などもあるのでしょうか。今回のような大規模な被害に対して、今後あるべき方向性についてはどのようにお考えでしょうか。森嶋先生、いかがでしょうか。

森嶋 このような大規模破産のケースというものは、やはり過去においてもジェットツアーなどでしたか、そのようなものもありましたね。過去にそのようなことがあったにもかかわらず、今回もその反省があまり生かされていないような感じです。今、石田さんがイギリスの例を御紹介されたわけですが、そもそも EC においても 1990 年の EC 指令で、その段階で個々の旅行そのものについての債権担保というものを加盟各国に義務付けています。

ですので、比較的少額なパック旅行は除き、75 ユーロ程度だったと記憶していますが、それ以上の価格のパック旅行に関しては、一定の担保証書というものを必ず付けないといけないということが義務付けられています。パック旅行の価値自体も様々なものがありますけれども、理想的な形としては、そのようなパック旅行の代金およびパック旅行中にも破産するというケースもあり得ますので、帰路運送の金額というものが担保されるような法制度というものが EC 指令を見習ってできれば、それはいい方向に向かうのではないかという気はいたします。

### 3 キャンセル料の問題

飯田 森嶋先生からはキャンセル料の問題について詳しく御講演をいただきました。この点についてですが、現状、海外と比較してキャンセル料に関する日本の法制度については、どのように評価しておられますでしょうか。森嶋先生、お願いします。

森嶋 消費者契約法の平均的損害に関する問題というのは、今でも、そもそもその損害と

して請求できる範囲について逸失利益まで取れるのかなど、そのような問題もありますし、一番は、今でも議論のさなかにあると思いますけれども、結局のところ業者があらゆる情報を握っているわけですので、消費者による平均的損害の立証の問題があります。これは先ほどのパック旅行契約の法的性質の問題においてもそうなのでありますが、具体的にパック旅行の中に含まれているサービスというものが、手配の段階でどのような形で契約され、どのような形で仕入れられているか。本当に仕入れ方というものは千差万別で様々なもので、実際、旅行業法に比較的最近の改正によって、パック旅行に関する定義規定というものが設けられたわけなのでありますが、その定義が設けられたにもかかわらず、必ずしも定義規定にそぐわない形で仕入れといいますか、サービスの仕入れに関する契約というものがされているような実態もあります。

実際のところ、旅行業法でパック旅行に関する定義が設けられたのも、仕入れの段階で宿泊サービスの代金は全て全部払って、それで自由に旅行業者が値付けをできる、そのようなことができる根拠を作るために、このような「自己の計算において」という条文が設けられたということもあります。話は少しそれてしまいましたけれども、その実態というものを正確に把握するための情報をまず把握することが、この平均的損害を具体的に算出するために必要なのではないかと思います。

ドイツ法において、費用の節約や、あるいは他への転用可能性といわれているものもそうです。本件パック旅行に関する契約においては実態としてどのような節約があるのか、あるいは、どのような形で転売があり、あるいは転売可能性があるのかといったことについては、現時点においては旅行者側が全て立証しなければならないというところ、そこがなかなか消費者にとっては厳しい状況にあるので、一番そこをクリアすべきなのではないかと考えています。

飯田 外国の法制と比べて、特に劣っているということではないと考えてよろしいのでしょうか。

森嶋 消費者契約法第9条1号が機能し得るかどうかと捉えたときには、別にこれはパック旅行に関するものばかりでなく、例えば結婚式場のキャンセルの場合であっても、再契約の可能性などに関しては考慮されていますし、諸費用ですね、節約できる費用やそのようなものも、当然、平均的な損害を超えるかどうかの算出根拠として考慮されていると思います。一番は、やはり証明の問題ではないかと思っています。

飯田 ありがとうございます。鈴木先生は、森嶋先生の講義に関連して感じられたことなど何かございますでしょうか。

鈴木 そうですね。森嶋先生の御講義を聞いての感想のような話になりますが、ドイツ法のごことはあまり知らなかったのですが、日本の消費者契約法上の平均的損害というものは、正体がよく分からない条文だという気はしていました。

多分、三つぐらいの趣旨ということが考えられて、一つは事業者が消費者に対して

消費者契約の解除に伴って、民法第 416 条 1 項にいう、通常生ずべき損害を超過する解約金を決められているからということで、損害賠償の予定という形で請求するということは、それはあんまりだという。実態にそぐわないようなものを、決められているから払いなさいということは具合が悪いのではないかということが一つある。

二つ目は、よく言われる話で、多数の消費者と事業者が取引しているわけだから、特定の消費者と締結した契約の解除に伴って生じる損害というものは、その額全てについて当該消費者から賠償を受ける必要はなくて、多数の同種契約の中で全体でならして平均的に損害が填補されれば十分ではないか。だから平均的損害は解約金の上限として作用するのだという。これが一番ストレートな 9 条 1 項の考え方です。もう一つは、事業者の方が過大な解約金を定めて、消費者の契約からの離脱を事実上阻止するための枷、くびきとして利用するということはだめだと。消費者が履行の継続を望まない契約から離脱する自由を拘束することは具合が悪いと。そのような三つぐらいの話があるのかなと思っております。

森嶋先生の本日のレジュメ 90 分の 63 頁のところで、上から 6 行目くらいに、別表第 1、所定の取消料を支払うことが必要ということで、その趣旨に関して、解除権留保の対価、旅行業者に生じる損害の填補としての意味を持ち、機能的には旅行者による旅行開始前の安易な旅行不参加、取りやめを防止するものという、そのようなことは今のような趣旨を全部含んだ話になっているのかなと思いました。

そのうち取消料について、この表があります。取消料が発生する前は、結局、例えば海外の場合ならばピーク時を除く場合であれば、1 か月より前に解約した場合にはキャンセル料は発生しないわけです。国内旅行でも 20 日より前にキャンセルした場合にキャンセル料は発生しないわけなのですけれども、そのようなキャンセル料なしで契約を解除できるということは、クーリングオフに似ていますね。

森田宏樹先生がおっしゃるのですけれども、このような契約解除に伴う損害賠償制限法理、9 条に代表されるようなものは、クーリングオフの補完機能があるということです。旅行契約についてもそれを考えますと、旅行契約は、役務取引の典型で、給付が無形性、不確実性がある。性質上、本当に行けるかどうか分からない。都合がつかなくなったり天候状態が悪化したりという、契約時には予想しがたい事情の変更が発生しやすい。ということで取消料無発生 of の時期に行使される旅行者の任意解除権というものは、クーリングオフと似ている。消費者の脆弱性を救済する権利として付与されていると考えられなくはないということもあるのかなと。そうすると、これも平均的損害の一つの考え方にのって来るのかなという気がしました。少しとりとめのない話なのですけれども、それからもう一つは森嶋先生の本日のレジュメ 90 分の 73 頁、注 20 ということで、BGB 第 309 条 5 の b というものがあるって、この中でブラックリストの例として、「包括化された約款使用者の損害賠償請

求権または減価賠償請求権に対する約定であり、次のいずれかに該当するもの」ということで、「損害もしくは減価が全く生じていないこと、または包括予定額を著しく下回ることを証明する機会が、他方契約当事者に明示的には与えられていない場合」とあります。これは一番初めに申し上げた民法で定めるような通常生ずべき損害がないのに、決められているからといって賠償請求をするということは、それは不当条項に当たりますということなのだと思います。

このドイツの条項が巧妙なのは、立証の問題も含めて考えてあることです。包括的予定額を著しく下回ることを証明する機会が与えられていないという形で、ブラックリストで実体法の問題を取り上げておきながら、証明する機会が与えられていないという形で、証明の話まで持ち込んでブラックリストを決めてあるということは、非常に巧妙なものだという印象を持ちました。平均的損害の立証責任についてどうするかについて、今、議論になっていますけれども、例えばドイツのこういう条項を持ってきて、実額でないところについての証明責任という観点から、横出しで9条を膨らませるということもあるのかなという気はいたしました。少し感想めいたことばかりで、すみませんでした。以上です。

飯田 はい、ありがとうございます。

#### 4 インターネット上で行う旅行契約（OTA）について

飯田 それでは次に行きますと、オンライン取引といえますか、今は一般の旅行者のオンラインによる申し込みや、契約が当然のようになっていると思います。鈴木先生の御講演の中で、このインターネットを利用した旅行契約（OTA）について、一定のガイドラインが成立したと御説明がありました。これについて何か内容について御見解はございますでしょうか。

鈴木 そうですね。インターネット取引については、一番問題なのは、誰と取引しているのかがよく分からない。あるいは、どのような契約条件なのかが必ずしも明示されていないところが問題だと思います。これについては観光庁の方で OTA ガイドラインというものが設定されているということなのですからけれども、これはあくまで行政指導のようなもので強制力はないものだと思います。

これは石田さんにお伺いしたいのですけれども。この OTA ガイドラインの実効性といえますか、これができたことによって実際に誰と取引しているかということが明示されるようになったのかどうなのかということをお伺いしたいのです。

飯田 石田さん、お願いいたします。

石田 はい。分かりました。平成27年6月に OTA ガイドラインができて、だいぶ状況は良くなったという印象があります。特にエクスペディアのようなリーディングカンパニーはかなり改善に努めたと思われ、契約相手の明示という点でも画面はとて分かり易くなりました。また消費者側も慣れてきたこともあり、誰と取引して

いるのか分からないという相談はほとんど入らなくなりました。ですからこのガイドラインに関しては、実効性はあると思います。

ただ、世の中の方が先に進んでいるところがありまして、最近では先ほどの鈴木先生の資料にもありました価格比較サイトのようなものが急速に増えてきていて、サイトの作りは更に複雑化してきています。

テレビ CM を頻繁に流している価格比較サイトのトリバゴを例に取りますと、「京都」と入力しますと何百とホテル名が出てきます。そして一つのホテルについてエキスペディア 1 万 5000 円、ブッキングドットコム 1 万 5200 円などと更に複数の OTA サイト名が価格と共に表示されます。比較して安いサイトに入っていくと、更にまたいろいろと条件が出てくるということです。

観光庁の OTA ガイドラインというものは、事業者の基本情報や契約条件に関する事項など基本的なものなので、サイトの作りについては、ますます複雑になってきたという意味で、難しいとは思いますが、何かしらの取り決めが必要になっていくのかなとは思っています。

ただ、このガイドラインがあって、やはりだいぶ良くなったという実感があります。

## 5 消費者に気をつけてもらいたいこと

飯田 それから石田さんにお聞きしますが、先ほどの御報告の中で消費者側の不注意のようなものが多いみたいなお話があったかと思っています。

石田 はい。

飯田 消費者に対して何を注意するか、あるいは何か伝えたいことなどはございますでしょうか。

石田 はい。そうですね。インターネット取引で問題点があるとすると、システムの問題ということも少しはあるのですが、消費者側の落ち度、入力間違いによるものもかなりの割合に上ります。いつも泊まっている国内のホテルなのだけでも、もしかしたらもう少し安く泊まれるかもしれないということで、インターネット取引自体に慣れていない高齢者が、試しにサイトに入ってみたということがあります。最初に入ったサイトから、どんどん違うサイトに行ってしまったので怖い、どこのサイトにいるのか分からないということで相談にくることがあります。

「私はどこのサイトで契約したのでしょうか」という相談が入った場合、「マイページを見てください」と言って分かる人はいいけれども、分からなかった場合には、「自動受信メールをとにかくコピーして送ってください」ということで、「サイトはここですよ」とお教えすることになります。相談の受け方としては一緒にパソコンを開いて見てみて、できることはお教えするというところでやっております。

先ほど言っていたシステムラグのようなことに関しては、直接 OTA の方に、その時間に何か起きていなかったかということを確認してもらっています。ですから、

ほとんど解決はします。

飯田 そうするとセンターの方に相談に行けば、なんとかしていただけるということですね。

石田 そうですね。ただ、センターから向こうのコールセンターに直接電話することはできません。必ず本人でなければなりません。

飯田 はい、なるほど。

石田 それと地方の方は、先ほど言いましたように、国センの CCJ 越境消費者相談の方で相談してもらうということになっています。

飯田 なるほど、分かりました。ありがとうございます。

## 6 会場からの質問

飯田 さて時間の関係もあるので、質問を何通かいただいています。全部は御紹介できないのですが、二つほど。

### <多重予約の制限>

飯田 まず森嶋先生に御質問ということですが。多重予約やとりあえず予約というお話があり、2、3件ならばやむを得ないというお話があったのでしょうか。仮に多重予約を制限するような制度を作った場合に、他社との間で個人情報が行き交うことになってしまうけれども、そのことについて何か問題はないのかという御質問がきました。これについてお願いいたします。

森嶋 はい、御質問をありがとうございます。

まず、とりあえず予約や多重予約は、2、3件程度ならばやむを得ないと私は申し上げています。それが、はたして多重予約やとりあえず予約というものを旅行者側・消費者側の権利として見てよいかといったときに、それはやはり、「旅行契約」ということからすると、行くつもりでないとだめではないかという、それ以上の予約をしてはだめではないかということではないかと理解しているのですけれども。

他方で旅行者側です。旅行者に限定せずに、例えばホテルや航空会社などでも、いわゆるオーバーブッキングというものは常態化しているわけです。常態化しているオーバーブッキングというものそれ自体を直ちに悪だとみなして、それで常にオーバーブッキングを禁止することができるかという、そういうわけにもいかないと思うのです。やはり各季節や時期に応じて、キャンセル率などを緻密に計算して、過去の実績など利用して、それに依って超えない部分を上手に見計らって、それでぎりぎりのところをやっているわけです。

最近でも比較的ニュースなどで取り上げられている航空会社の旅客の追い出しケースのようなものがありますけれども、あのようなことが問題視されて、それ相応の何万ドルという単位のお金を払うことによって席を空けてもらおうと、非常に高額だ

と思うのですけれども、それはそれで、もちろん航空会社にとっての負担ではあるのですが、そのようなことを航空会社と搭乗者との間の合意がそこで成立するのならば、結構なことだと思うのです。

そのようなことを旅行業者側もできはしないのかと、むしろそれをするべきではないかと、ある程度考えているところです。そのようなことからすれば、当然、消費者側も同じような形で多重予約はある程度までは許されるのではないかと考えたわけです。ですけれども、さすがに 10 件などというときには、それはやり過ぎではないのかと考えていますが、とりあえず予約や多重予約というものが全く許されないとは、やはり考えられないのではないかと考えています。

多重予約などを取り締まる法律を作れるか、ということについては、個人情報のことをおっしゃられていますけれども、やはりそのような法律を作るということは現実的ではないのではないかと。他社間で個人情報が行き交うことになる。それは非常にリスクなことです。そうであるなら、取引を非常に阻害するような旅行者のみを旅行業法で排除すると。先ほど号数を間違えましたけれども、7条の3号と8号でしたか、そのようなものを根拠としつつ、行き過ぎない程度で問題のある旅行者を排除しても、それもやむを得ないのではないかと、防御策として、考えております。

飯田 ありがとうございます。この質問に関連して、石田様もこのような困った旅行者というような御経験はございますか。

石田 そうですね。「とりあえず予約」や多重予約は、もう本当に多くなってしまっていて、特に夏休み前に多く見られます。「もう十何社とネットで予約してしまったのだけれども、訳がわからなくなった、どうしよう」という御相談が入るので、多重予約をしているのは確かなのです。理由を聞くと大抵は夏休み中に登校日があったり、子どもの部活があったり、夏期講習があったり、要するに予定が決まらない。だから、その子どもの、何人か複数の子ども達の予定を避けていろいろなところに旅行を申し込んでみたら、このようなことになったということです。

ですから森嶋先生がおっしゃっていたように、例えば最少催行人員に達しないだろうから一応申し込んでおくという方は、直接にはあまり聞いたことがないです。以前でしたら店頭を回ってもせいぜい 2、3 社でしょうけれども、今はインターネット取引ですのでいくらかでも予約を取ることができるため多重予約になりやすいということです。

旅行会社はもう数限りなくありますので、実際は皆がどこで予約をしているかという形で、そのデータを集めることは難しいと思いますし、個人情報云々以前に特定はできないと思います。

飯田 そのような方は、結局キャンセル料がかかることも知らずにやっているということなのでしょうか。



石田 分からなくなってしまうのでどうしようという話なので、マイページがあるところはマイページを見てくださいと。自分のパソコンの受信記録を全部調べて、キャンセルしないと、キャンセル料がかかりますよと説明します。

飯田 分かりました。

<約款の偽造の可能性>

飯田 それから、もう一つ質問があります。旅行者は約款などを事前に見て確認するということがあまりなくて、トラブルが生じた後に初めて確認するというケースがほとんどであろうと。特にネットではログインしないと確認できないような状況になっていると思うのですけれども、その場合、トラブルが起こった後にログインして約款を見てみたらこう書いてあったというケースで、約款を事後に偽造されているようなケースはあるのかなのかという、このような質問が来ています。これは鈴木さん、どうなのですか。

鈴木 はい。おそらくそのようなケースはないのだと思います。ほぼ全ての約款というのは、標準旅行業約款か、私の方が講義で申し上げました、標準旅行約款を少し変形させたような個別認可約款の定型的な6類型でやっていますので、全く新しい約款が突然出てくるというようなことは、おそらく実務上はあり得ないことなのです。しかも個別合意については、契約書にきちんと記載して、しかも旅行者に不利でない、法令に反しないという条件がなければ、そのような個別合意もできないことになっています。そのような意味では、現実類型としての旅行契約というのは、非常に柔軟性が乏しいといえますか、標準旅行約款を中心に考えていけば、全く新しいものが出てくるということはあまりない。

それからインターネットで取引をした場合には、あまり約款など注意しないのですけれども、チェックをしないといけないのです。私の方のレジュメの90分の57や90分の58で、駆け足になって飛ばしてしまいましたけれども、ウェブページで取引をする場合には、取引条件説明書の記載事項の保存の確認など、そのようなチェックボックスが表示されて、それに「保存しました」ということをやらないと基本取引が進まないようにウェブページを構成しなさいということが推奨されているわけです。チェックだけでも読まない人はたくさんいると思うのですけれども、一応そのように機会は保証されているということになります。以上です。

飯田 はい、ありがとうございます。

<格安パックスツアーの問題点>

飯田 もう一つ、質問を取り上げます。パックスツアーの魅力は格安なことだということなのですが、格安が故にトラブルも生じていることもあるのではないかと思うのです。このパックスツアーで不当に格安な商品を作らせないということも必要なのではないか。なぜこのような格安がまかり通るのかということについて教えてくださいということなのです。

これは森嶋先生に、お願いします。

森嶋 御質問をありがとうございます。格安なこと自体が問題だということは、非常におっしゃる通りです。そもそも一番旅行でお金がかかるのは、運送費といえますか、海外旅行でしたら航空代です。

従来いろいろな格安航空券というものがあって、その中でも一番安いといわれるものが IT ツアー運賃です。インクルシブ・ツアー運賃の格安航空券です。これは航空会社がある種政策的に旅行会社に割り当てて、それを旅行会社がパックツアーを組むために使っていたというわけです。非常に格安だということなので、当然時間的制約など様々な制約が一番きついものではあるのですが、それを上手に使って旅行会社はパックツアーを組んできたわけです。

ところが近年、講義のお話の中でも触れましたけれども、航空会社が航空座席の管理をかなり精度を高くやるようになって、そのような IT ツアー運賃の航空券というものが随分減ってきました。それによって個人向けの正規の割引運賃のペックスの航空券が増えてきたわけです。個人向けのものなので、それは、ある意味旅行会社にとっては全然うまみがない。かつ、それをさばく、発券することによって、従来は発券手数料というものがもらえていたのですけれども、今はそれをもらえなくなってしまったわけです。そのような背景事情があって、もうやむなく旅行会社が航空券を旅行者に頼まれて発券するときに、その発券手数料を旅行者から取るようになったなど、そのような経緯があります。

従来パックツアーというものは、薄利多売でもとにかく捌くことが重要でした。ひどいケースになるとホテルや航空会社からのキックバックやコミッションと呼ばれますが、本来、捌いた分を後でもらえるものも織り込み済みで旅行代金の設定をしてきたわけです。しかし、それでは当然立ち行かなくなるわけです。旅行会社が魅力的な旅行を作れないが故に、最小催行人員に満たないような結果、旅行を実施できないのではないかということに触れましたけれども、今まさにそのような状況にあって、旅行業界やあるいは観光学者の人たちから、もうそのような安易な価格競争はできないと言われていています。

更に加えてですけれども、パック旅行に関しては特別保証や旅程保証という制度があることについては、鈴木先生からも御講義があったと思います。あのようなものについても、そもそも海外の旅行会社ではそのような制度はない。結局あれも保険によって賄われているわけです。具体的には日本旅行業協会の子会社である株式会社 JATA というものがあるのです。そこに一定の保険料を払って、そのような保険金を払う事由が生じた場合に、その JATA を通じて払っているというわけなのです。そもそもそのようなものを介すること自体が無駄といえますか、経営的には非常に厳しい、かえって自分たちの厳しい状況を作っているのだと。これは欧州の旅行業

界の人からも、そのような指摘を受けています。

そのようなことからすると、なあなあでやってきた旅行者の第一次責任を正面から受け止めずに、名を捨て実を取るというような中間的な解決方法をやってきたことが、今、旅行業界全体を締め付けているような状態になっている。そこをいつかはどこかで転換することが必要なのではないかと考えています。パック旅行の格安化というものは、そのような旅行業界が自ら首を絞めている問題でもあります。

(兵庫県弁護士会消費者保護委員会が編集した『旅行のトラブル相談Q&A』)

飯田 ありがとうございます。

## 7 書籍等の紹介

<全国消費者相談員協会で作成した『旅行の契約とトラブル事例』>

飯田 だいぶ時間も迫ってきているのですけれども。今日の資料の中で鈴木先生から兵庫県弁護士会の消費者保護委員会で編集されたという、『旅行のトラブル相談Q&A』という御本が90分の60ページにあります。それで、この内容をぱっと見ますと、質問がQ48まであって、様々な事案を網羅的に取り上げておられるようで、非常に珍しいといえますか、そのような資料であると思います。

この書籍について、編集されたとき、苦勞されたことなど、何かございますでしょうか。

鈴木 はい。宣伝の機会を与えていただきありがとうございます。

この『旅行のトラブル相談Q&A』というものは、兵庫県弁護士会の方がニッチなところを狙ってしているものでして、全国で弁護士会が50個あって、その中で旅行の問題について発言できるといいますか、研究をしている消費者委員会を持っているのは兵庫県だけだと思うのです。

これだけの数のコラムを含めて文章を書くということは、1人ではとてもできないわけで、書く若手を募集して、今はなかなか若手が参加してくれないという状況がどこの弁護士会でもあるのかと思いますけれども、兵庫県も御多分に漏れずなかなか力を貸してくれないということがあります。このような勉強するというのもあるし、目的がはっきりしているというところもあるので、若手も参加してくださるということで、これを取り組んでやった。

しかも、そのようにしてできた書籍が、なかなか減多に見られないような内容を含んでいて、苦勞といえば、あまり前例のない話なので、どこにも文献がないということが非常に苦勞で、自分たちでいろいろ考えながら議論しながらやらないといけないということが、苦勞といえば苦勞です。逆にそれがやりがいにつながって、若手も集まってくれる。このようなことになると。

<全国消費生活相談員協会で作成した『旅行の契約とトラブル事例』>

飯田 石田さんからも、何か文献の御紹介があるそうです。

石田 紹介する機会を与えていただきありがとうございます。

これは全国消費生活相談員協会で作りました『旅行の契約とトラブル事例』です。この一冊に具体的な事例をいろいろ盛り込みまして、各地の相談員が相談に対応できるように作ったものです。実際にエクスペディア等のサイトにクレジットカード番号を入れて自分が旅行に行く想定で手続きを行うことによって、どのような画面が表示されるかを調べ、画面表示を記載しています。また通則法などの法的なことも調べて全部書いてございます。航空サービス等を含む事例を多く載せておりますので、非常に実用的だと、日本旅行業協会始め、いろいろなところから評価をいただいています。

全国消費生活相談員協会にファクスを送っていただきますと購入できますので、是非よろしくお願いたします。ありがとうございます。

飯田 ありがとうございます。

## 8 最後に

飯田 そうしましたら、もう最後ですけども、今回のテーマについて改めて言い足りないことや、あるいは感じられたことを、お一言ずつ最後にいただきたいのですが、鈴木さんから。

鈴木 この旅行の問題というのは、あまり議論がされていないということが本当のところだと思ふのです。ただ、やり始めますと、複合契約であり、役務提供契約でありということで、これに消費者契約法を適用するということを考えても、訳が分からないですね、正直申し上げて。学者の先生が論じているのかということでもないということで、何か頭の体操のような分野でもありますので、皆さんに勉強していただいて、是非議論を尽くせるようになればということが私の希望であります。

また、私も兵庫県弁護士会の中では、できるだけ後継の方を育てたいと思って一生懸命そのような機会を設けて「勉強しようよ、勉強しようよ」と言い続けて、今はニッチな分野かもしれませんが、今に、東京都消費生活総合センターのように「旅行専門グループ」を日弁連消費者問題対策委員会で立ち上げられるぐらいの野望を持っておりますので、皆さん、一緒に勉強いたしましょう。以上です。

飯田 ありがとうございます。森嶋さん、お願いします。

森嶋 まず初めに、時間の十分な配分ができなくて、粗末な御報告になって申し訳ありません。今回は取消料のことについて発表させていただいたわけですけども、やはりこのパック旅行契約に関する一番の問題というのは旅行業者の責任論だと思います。本来であれば、それを十分に検討するべきであったと思うのです。

近年の日本以外のところの動向などを見ますと、いわゆる日本の旅行業界が逃げてきた第一次的責任という、要は無過失責任という形で旅行業者が責任を負うことを避けてきたわけです。何が無過失責任かといったときに、実際に提供されたサー

ビスと当初予定されていたサービスとの間にずれがあったときに、その差額を求め、減額請求のところ。その部分が無過失責任だということ。その部分が無過失責任だということ。その部分が無過失責任だということ。

日本ではそれを旅程保証でカバーしているのですけれども、先ほど申し上げたように、なかなかうまく機能していないといえますか、かえって旅行業者の首を絞めている現状があります。元々、欧州各国においては、そのような無過失責任で代金減額などを認めていたのは、ドイツとデンマークくらいで、むしろ少数派だったわけ。しかし、この 2015 年にできた新たなパック旅行の EU 指令においては、もう全ての国がそのような無過失で代金減額を求める請求権というものを EU 指令の中で設けるに至っています。

そのようなことからすると、随分ドイツの影響力が今度は強くなったという印象をいろいろなところで受けるわけですが、それに日本が倣えというわけではないです。しかし、もう現実的に旅行業界自体が厳しい状況に置かれているところで、従来の制度というものはたしてどこまで維持し続けていけるのかということ、かなり疑問に感じているところなので、どこかでやはりそれをなんとかして転換していくべきではないか。アジアの諸国においても、かなりドイツの旅行契約法を、韓国やあるいは台湾民法などのところでドイツ法を参照している例があるので、全てドイツや欧州の国が万歳という形でいいかということは、一概にそうは言えないのですけれども、やはり再検討を図るべきではないかと感じています。

以上になります。

飯田 ありがとうございます。では、石田さんも最後に一言お願いいたします。

石田 はい。東京都消費生活総合センターの旅行グループは恵まれておまして、4 年前には鈴木先生をお招きして勉強会で教えていただきました。また折に触れて観光庁や消費者庁、旅行業協会、海外 OTA などいろいろなところを訪問し、話を伺って勉強しております。

センターにいて面白いのは、先ほど「怒涛のような海外 OTA の流れ」と言いましたが、日々入る相談が違って、最新の情報を感じ取れるところです。例えば、LCC についての苦情が入るときは、もう一日中、そればかり入って来るのだけれども、あるとき突然画面が改善し、そして消費者も慣れ、全く 1 件も相談が入らなくなるという、そのドラスティックな変化というものがとても面白いと思っております。

日々の相談についていけるように、これからも様々勉強を積み重ねていきたいと思っておりますし、また鈴木先生や森嶋先生に教えていただいて法律やその考え方も勉強していきたいと思っております。今日はどうもありがとうございました。

飯田 はい。それではパネルディスカッションをこれで終了させていただきたいと思っております。皆様、ありがとうございました。

## VI 閉会挨拶

○司会（佐藤） 長時間、お疲れ様でした。最後に改めまして、登壇者の皆様に盛大な拍手をお願いいたします。ありがとうございます。

それでは最後に日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員長瀬戸和宏より、本セミナーのまとめと閉会の挨拶をさせていただきます。

### ◆瀬戸和宏（弁護士・日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員長）

今日は「第 28 回日本弁護士連合会夏期消費者セミナー」にお越しいただき、ありがとうございました。

森嶋さん、鈴木さん、石田さん、本当にどうもありがとうございました。おかげできちんとした話を聞かせていただけたと思います。

今日は「旅行」ということだったのですけれども、ビジネスの点はさておいて、普通は旅行というと楽しいものなのですね。まず計画を立てて、わくわくして、それで現地に行って楽しんで、安心して帰ってくる。このような旅行なのですが、今日ここで聞いた話は、実はそうではなくてトラブルがあったときの話。ですから、あまり楽しくはないのですが、ただ、これも弁護士としてはやはり知らなければいけない話なのだろうと思います。

本当にいろいろな話をお聞きしました。鈴木さんからは訳が分からないという話もいただきましたが、本当に実際に相談を受けると訳が分からないと私も思います。一つはキャンセル料の話、それから旅行でのトラブルの話、事故の話。特にバスツアーの事故などは、ここ何年か起きていますけれども、せっかく楽しみにして行こうとしたときに事故で行けなくなってしまう、あるいは亡くなられたというようなことです。

それからインターネットの問題もありました。私はインターネットが得意でないので、すごく注意してやっていますので、今のところミスはない。ミスはないといえますか、ミスをするような申し込みはしない、ということです。

まず、キャンセル料ですけれども、最近オーバーブッキングという話を聞きます。オーバーブッキングしているようなときに、1人2人キャンセルしても実は損害はないのではないかな。なぜなら満席だからです。それなのに、なぜキャンセルしたらお金が返ってこないのだろうと疑問に思います。空港で、飛行機の出発を待っていると、「今日の空席待ちはなくなりました」というアナウンスを聞きます。ということは、キャンセルした人が出ても全席埋まっているわけなのです。それにもかかわらずキャンセルした人からキャンセル料を取るということは、実はプラスになっているのではないかな。これはおかしいのではないかなと思います。

キャンセル料については、確か数年前に審議会か何かが開かれて議論されたと思うのですが、すみません、ちょっとその内容は忘れてしまいました。消費者契約法第9条の問題なのですが業界の事情が分からないと議論ができない。平均的損害を超えるかどうかは消費者側に立証責任があると言われていて、今日いろいろと話を聞きますとやはり事情が分

からなければそれも分からないということでした。

それからトラブルについては、旅程保証があって、旅行代金の1%や2%というものが減額になるみたいな規定になっているのですけれども、例えばこのような目的で行くのだというときに、それが実現されなかったら、本来その旅行自体が無意味なので、もっと高い割引率があってもいいのではないかと個人的には思っています。

何かの関係で行けなくなったという、キャンセルの話にもなりますけれども、私が話しているのは、皆、楽しい旅行の方の話で、ビジネスの話ではないのですが、もしキャンセル料を取られなかったら次に行く機会があるはずなのです。キャンセル料をたくさん取られてしまったら、お金がなくなって次に行けなくなってしまわないか。そこで、例えば旅館やホテルならば、「今回はいいですよ、その代わりに、今度、来てくださいね」と言ってくれれば、すごくいいなと思うし、そのような旅館やホテルであれば、改めて「よし行こう」という気になるので、そのような営業をしてくれるといいなと、そのようなことを思いながら話を聞いていました。

それからパックスツアーの話がありました。料金が格安だということも、私も本当にそう思っていて、飛行機だけ利用するよりも1泊付けて飛行機を予約した方が安いということがあって、一体この料金体系はどうなっているのだろうと思ったりしています。

それからもう一つ、旅行のトラブルととって思い出してしまうことがあります。昔、私たちの仲間が海外に行ってトラブルに遭いました。どのようなことかという、荷物が行方不明になってしまったという事件もありました。少し話はそれなのですが、その後、慰謝料ということで裁判をしたら、勝つには勝ったのですが、大きな金額を請求して少額しか認められなかったのが、負担を命じられた訴訟費用の方が高いという事件もあって、ちょっと思い出したりしていました。

今日は、本当に盛りだくさんの話があって勉強になりました。どうもありがとうございました。

お越しいただいた皆さん、どうもありがとうございました。企画していただいたニュース・出版部会の皆さん、どうもありがとうございました。

○司会（佐藤） どうもありがとうございました。以上をもちまして、これで本日のセミナーの全日程が終了いたしました。

本日はセミナーに御参加いただき、誠にありがとうございました。なお、今後の夏期消費者セミナーの参考とさせていただきますので、是非お手元のアンケートに御協力をお願いいたします。アンケート用紙は受付に設置しております回収箱へ提出をお願いいたします。