

# 主催旅行契約における旅行業者の責任

山崎 寿雄

## 1. 現状と問題点

近年日本では、年間1,600万人以上の人々が、海外へ渡航している。

この四半世紀における海外渡航者数の推移を見ると、自由化された1964年(昭和39年)には、約15万人、1985年(昭和60年)には、500万人、1990年(平成2年)には、運輸省(現在の国土交通省)提唱の「テンミリオン計画」も大きく影響し、1,000万人を超え、1995年(平成7年)には1,500万人と、急激に増加の一途を辿ってきた。

ひところは、金銭的にも時間的にも、余裕のある階級の人たちの特権のようであった海外旅行も、時を経て、一般的になった。それに伴い様々な問題も生じてきた。この状況の中で1965年(昭和40年)高度成長時代に、一般の人たちのニーズにも合った「主催旅行」が誕生した。航空券の予約、海外のホテル、車、ガイド、レストランの手配、各種海外渡航情報の収集など、直接個人が行うのは非常に困難を伴う作業を経験することなく、簡単に旅行に出かけることができるようになった。その結果、海外旅行の一大ブームを巻き起こし、海外渡航者数を著しく増大させてきた。最近では、インターネットが普及し、個人が手軽に旅行商品を手入れできるようになり、更にコンビニ等でも、ごく普通の商品と同じように、消費されるようになってきている。個人が旅行商品の素材もインターネットを通して簡単に予約手配できるようになったことにより、主催旅行が今後廃れていくのであろうか。否、主催旅行の持つあらゆる便宜上の役割は、これからも必要不可欠であり、ますます発展するものと考ええる。

しかしながら、簡単に購入出来るようになり、海外渡航者数が増加した反面、この主催旅行に関する紛争も増加している。JATA(日本旅行業協会)の平成10年度の統計によると苦情、相談件数は3,522件で、前年度比20%の伸びを示している。紛争の内容は多岐に亘っているが、その中核をなすのが、旅行条件の変更、旅行中の事故などに起因する問題、すなわち債務不履行や契約責任に関する問題である。しかし、主催旅行についての紛争は、大半が裁判外で処理され、判例として残るものは、今まで意外と少ない。

だが、ここ数年、主催旅行をめぐるセンセーショナルな事件が発生し、社会問題化してきており、最近改めて、「主催旅行契約における旅行者の責任」が問われる状況になってきており、主催旅行契約の内容について、旅行者と消費者との間の、認識の違いも見受けられるようになり、主催旅行、主催旅行契約そのものの性質、旅行者の責任について、今後更に明確にしていく必要がある。そこで、これらの法的根拠となる旅行業法と約款における責任を、時代の変遷による移り変わりと共に概観し、小生が経験した具体的な事例も参考にしながら、今後解決されるべき、残された課題について、検討してみたい。

## 2. 主催旅行契約の定義と意義

現在の旅行業法の前身は、昭和27年8月、修学旅行の費用持ち逃げなど、悪質旅行者を取り締まることを目的に制定された「旅行あつ旋業法」であるが、その後、数回改正され、昭和46年「旅行業法」に改められた。その背景は、前述の海外旅行自由化、国民所得の増加、余暇時間の増大、主催旅行の流行により、苦情や紛争などが増加したことにもよる。

旅行者の法的立場明確化の必要性もあり、同時に改正された「旅行業約款」において、旅行契約が、主催旅行契約、手配旅行契約、情報提供契約とその他の契約に4区分された。また、昭和57年の旅行業法改正において、主催旅行と主催旅行契約の定義規定(第2条3, 4項)がおかれた。旅行業約款は、主催旅行契約と手配旅行契約に分けられ、それぞれの約款が作成され、標準旅行業約款の制度も導入された(業法第12条の3)。主催旅行約款には、新たに、旅行者に「旅程管理」(第18条)の義務が課せられ、「特別補償」(第22条)の制度も取り入れられた。

平成7年、更に改正され、旅行業務に関する取引の責任者である旅行業務取扱主任者の職務の明確化と取引条件などの説明義務を強化、旅行業務に関する取引の公正化、主催旅行に対するより一層の規制強化などが計られた。

この改正を受けて、約款も新たな標準旅行業約款として改正され、主催旅行者の責任の明確化、負担すべき責任の範囲などにも検討が加えられ、消費者保護の観点から「旅程保証」(第25条)制度も取り入れられ、オーバブックなどにも一定の補償をすることになった。

### (1) 主催旅行の定義

現在の旅行業法では、第2条4項で、「主催旅行とは、旅行業を営む者が、あらかじめ、

旅行の目的地及び日程、旅行者が提供を受けることができる運送又は宿泊のサービスの内容並びに旅行者が旅行業を営む者に支払うべき対価に関する事項を定めた旅行に関する計画を作成し、これに参加する旅行者を広告その他の方法により募集して実施する旅行をいう」と規定している。

すなわち、主催旅行の要件は、

- a. 旅行業者が旅行者に相談することなく、自ら、事前に旅行計画を作成することであり、その計画する内容は、目的地、日程、サービスの内容、旅行代金の4つである(計画性)。
- b. 特定の参加者を広告その他によって募集する(募集性)。

以上の計画性、広告募集性が主催旅行の特性であり、もう一つの旅行、手配旅行との区別の基準となる。

## (2)主催旅行契約の定義

現旅行業法 第2条5項で「この法律で主催旅行契約とは、主催旅行に関わる第1項第一号から第六号までに掲げる旅行業務の取扱いに関し、旅行業を営む者が旅行者と締結する契約をいう」と規定している。

第一号から六号の内容とは、

- 一号 「旅行者のため、運送又は宿泊のサービスの提供を受けることについて、代理して契約を締結し、媒介をし又は取次ぎをする行為」
- 二号 「運送又は宿泊の提供をするため、旅行者に対するこれらのサービス提供について、代理して契約を締結し、又は媒介をする行為
- 三号 「他人の経営する運送機関又は宿泊施設を利用して、旅行者に対して運送又は宿泊のサービスを提供する行為」
- 四号 「前三号に掲げる行為に付随して、旅行者のため、運送及び宿泊のサービス以外の旅行に関するサービスの提供を受けることについて、代理して契約を締結し、媒介をし、又は取次ぎをする行為」
- 五号 「第一号から三号までに掲げる行為に付随して、運送及び宿泊のサービス以外の旅行に関するサービスを提供する者のため、旅行者に対するこれらのサービスの提供について、代理して契約を締結し、又は媒介する行為」
- 六号 「第一号から第三号までに掲げる行為に付随して、旅行者の案内、旅券の受給のための行政庁等に対する手続きの代行その他旅行者の便宜となるサービスを提供する行為」

このように、旅行業法では、主催旅行における規制の対象とする「行為」を典型的に

規定している。

旅行業を構成するこれらの「行為」について、法的意味を見てみると、

- a. 代理とは、民法において、代理人という他人が、独立に意思表示し、又は意思表示を受領することにより本人が直接にその意思表示の法律効果を取得する制度としている。旅行業においては、航空券の販売がこれにあたり、航空券を販売する旅行業者は、あらかじめ航空会社との間に、航空運送代理店契約を締結し、航空会社のために旅行者との間に契約を締結する。したがって、旅行者が旅行業者に航空券を申し込んだ場合、本人である航空会社への申し込みと同じ効果が生じ、旅行業者がこの申し込みを承諾し、航空券を発券交付した時点で、航空会社と旅行者の間に契約が成立する。
- b. 媒介とは、商法543条で、他人間の法律行為成立のために尽力することで、仲立ともいい、代理とは違い、事実行為であるに過ぎない。旅行業では、旅行者の依頼を受けて旅館を紹介する行為といわれており、旅行者と宿泊機関との間の宿泊契約成立のために尽力することをいう。
- c. 取次ぎとは、商法551条で、自己の名をもって、他人の計算で法律行為を行うことをいい、取次ぎを業とする者のうち、物品の販売または買い入れをなす者を問屋というが、取次ぎを業とする者のうち、物品の販売または買い入れをなす者以外を準問屋(商法558条)といい、問屋の規定が準用されている。旅行業においては、旅行者の依頼を受けて、バス会社との間で旅客の貸切運送契約を締結する行為といわれている。

(三浦雅生「新・旅行業法解説」トラベルジャーナル 1966)

以上のように、主催旅行契約においては、運送、宿泊、その他のサービスを提供する者との間に、代理、媒介、取次ぎといった法律行為がなされるが、主催旅行契約とはそれぞれ別々の契約の混合と理解するのか、主催旅行商品というものはいろいろな要素の組み合わせであるものの、主催商品として、まとまった一つの商品であることも事実であり、一つの商品としての契約と理解すべきなのか、さまざまな意見があり、未だ確定するに至っていないことが、発生する紛争の処理を困難にしているように思える。

旅行業法の前身である「旅行あつ旋業法」において、行為とは、第2条1項1号「他人の経営する運送機関、宿泊施設その他の旅行に関する施設の利用について、対価を得てあつ旋すること」、1項2号「自己の経営する運送機関による運送に付随して対価を得て、他人の経営する運送機関もしくは宿泊施設を利用して……、これらの行為に付随してその他の旅行に関するサービスを提供すること」と定められていたが、パッケージ旅行等の「行為」を把握するには困難があるとして、昭和46年の旅行業法への改正時、「代理」

「媒介」「取次ぎ」「利用」と変更され、それ以来昭和57年、平成7年に旅行業法改正が行われたが、この用語が引き続き使われている。

### 3. 約款の規定する旅行業者の責任

前述のごとく、主催旅行の急増による旅行者と旅行業者間の紛争の増加に対応して、昭和57年旅行業法は大幅に改正され、「主催旅行」および「主催旅行契約」の定義が規定された。この「主催旅行契約」における旅行者との権利義務関係を明確にするため、旅行業約款についての規定も置くことになった。すなわち、業法第12条の2において、「旅行者と締結する旅行業務の取扱いに関する契約に関し、旅行業約款を定め、運輸大臣の認可を受けなければならない」とし、第12条の3で、「運輸大臣が旅行業約款を定めて公示した場合において、一般旅行業者、国内旅行業者が、標準旅行業約款と同一の旅行業約款」を定めた場合には認可を受けたものとみなすとして、標準旅行業約款の制度を導入した。この動きに応じ、昭和58年7月1日以降出発の主催旅行には、「標準旅行業約款」が適用されることとなり、その後平成7年にも改正され、「標準旅行業約款 主催旅行契約の部」として、平成8年4月1日以降締結の旅行契約に適用されることになった。

昭和57年と平成7年の二度にわたる約款改正は、主催旅行における旅行業者の法的責任に大きく影響を与えた。ここで、その改正時期により、約款の有効期間毎に、第1期—第3期の三区に分けて、責任の内容を見てみる。

#### (1)第1期 昭和58年6月30日以前（日本旅行業協会のモデル約款利用）

約款は、「一般旅行業」用と「国内旅行業」用とに区分されており、認可制であった。旅行業者の責任としては、モデル約款第14条1項「当社は、旅行契約の履行にあたって直接当社の故意又は過失により旅行者に損害を与えた場合に、その旅行者が直接受けた損害を賠償する責めに任じます」としている。故意又は過失によって旅行者に損害を与えた場合で、「直接当社の」「その旅行者が直接受けた損害」と責任を二重に限定し、更にこのモデル約款第2条で、旅行契約の種類を「主催旅行契約」「手配旅行契約」「情報提供契約」「その他の契約」と4つの契約を規定していた。主催旅行契約は、日程、条件、実施日、価格を定め、参加者を公募と決められており、内容については現行のものと違いがない。

#### (2)第2期 昭和58年7月1日から平成8年3月31日まで(旧標準旅行業約款)

主催旅行の権利義務関係を明確にし、紛争解決を計るために改正されたもので、旅行

業約款を「主催旅行契約」と「手配旅行契約」に分け、それぞれの標準旅行業約款を作成した。公示されたものを利用する場合は、認可を受けたものとされた。(業法第12条の3)

主催旅行の内容として、旅行者のために、代理、媒介、取次ぎして、旅行者のために、「旅行に関するサービスの提供を受けることができるように、手配をする事を引き受けます。当社は、自ら旅行サービスを提供するものではありません。」(標準旅行業約款第3条)とした。

旅行業者の責任として、以前の、直接という文言を削除し、「当社は、主催旅行契約の履行に当たって、当社または手配代行者が故意又は過失により旅行者に損害を与えたときはその損害を賠償する責めに任じます」(約款21条)とした。同条には、「目的地固有の事情により、法律又は事実上手配を委託すべき者の選任が強制され、これによるほか現地における手配を行うことが出来ない場合であって、当社が募集に際してその旨を明示したとき」は、当該手配を委託すべき者の行為については責任を負わないとの規定、および旅行業者もしくは手配代行者の「管理外の事由」により損害を被ったときの免責条項がおかれていた。

しかしながら、新しい制度として、旅行者の損害に対し、「特別補償」(約款第22条)を置いて、「当社は、前条第1項の規定に基づく当社の責任が生ずるか否かを問わず、別紙、特別補償規定で定めるところにより、旅行者が主催旅行参加中にその生命、身体又は手荷物の上に被った一定の損害について、あらかじめ定める額の補償金及び見舞金を支払います」とし、旅行業者が関与しえない事由で旅行者が損害を受けた場合にも現地の事情(賠償金額があまりにも少ない等)を考慮して、無過失責任的に、損害を特別に補償する制度を定めた。

新たな義務として、「旅行者の安全かつ円満な実施を確保することに努力する」、「旅程管理」を規定し、旅行のサービスが受けられないような場合、サービスを確実に受けられるよう措置を講ずること、および、旅行日程を変更せざるを得ない場合において、変更後のサービスが当初のものと同様になるように努力するという義務を定めた。

### (3) 第3期平成8年8月1日以降～現在(現標準旅行業約款 主催旅行の部)

主催旅行契約の内容と旅行業者の義務については、現約款第3条において、「当社は、主催旅行契約において、旅行者が当社の定める旅行日程に従って運送、宿泊機関等の提供する運送、宿泊その他の旅行に関するサービスの提供を受けることができるように、手配し、旅程を管理することを引き受けます」とし、主催旅行契約において、旅行業者には手配することと旅程を管理する義務があると明確に定めたのである。旧約款の代理、

媒介、取次ぎという文言を削除するとともに、同じく「当社は自らサービスを提供することを引き受けるものではありません」という文言も削除した。次に、旅行業者としての責任については、同約款23条(当社の責任)において、次のように規定されている。

「当社は、主催旅行契約の履行に当たって、当社又は当社が第4条の規定に基づいて手配を代行させた者が故意又は過失により旅行者に損害を与えたときは、その損害を賠償する責に任じます」と規定し、旅行業者あるいは、その手配の代行者が故意又は過失にて、旅行者の生命、身体、財産に損害を与えたときには、それを賠償するとし、契約上の責任を定めた。更に、手配代行者選任について現地の事情がある場合云々という免責文言、および「管理外の事由により損害を被った場合」という免責文言も削除し、消費者保護の姿勢により一歩踏み込んだ。また、平成7年改正の最大ポイントである「旅程保証」制度を盛り込んだ。すなわち同25条(旅程保証)では、「当社は…、契約内容の重要な変更が生じた場合は、旅行代金に同表下欄に記載する率を乗じた額以上の変更補償金を旅行終了日の翌日から起算して30日以内に支払います」とし、旅行業者の関与し得ない事由により、契約内容に重要な変更が生じた場合にも、変更補償金を支払うというものである。

以上の通り、主催旅行契約と約款の時代的変遷の中で、旅行業者責任明確化の流れを見てきた。新約款では、旅行業法が昭和46年の改正以来、変わらず踏襲している旅行業者の主催旅行契約に関わる行為についての定義規定である、「代理」「媒介」「取次ぎ」という用語を削除したり、免責条項を削除する一方、主催旅行業者が負う責任として、「手配」「旅程管理」が明確に定められ、「特別補償」及び「旅程保証」と新たな制度も盛り込まれた。

時代を経て、段階的ではあるが、確実に、消費者保護の方向へ踏み込んできた法的な側面を概観したが、未だに日常的な紛争は絶えず発生しており、その中でも、最近、小生が主催旅行業者(日通旅行)の立場と、また地上手配業者(米国日通旅行)の立場で実際に経験し、直接遭遇した大きな事件への緊急事故対応とその判例等を、具体事例として、更に旅行業者の責任について検討を加えたい。

#### 4. 緊急事故対応における旅行業者の責任(具体事例)

##### (1) ワールドカップサッカー観戦券事件

(事件、紛争のあらまし)

平成10年6月、フランスで開催されるワールドカップサッカーにおいて、念願の初出場を果たした日本が出場する試合の観戦ツアーを多くの旅行業者が主催した。その大半

の旅行業者は、出発3日前になっても観戦券が確保できず、各社は違約金を支払い、ツアーをキャンセルしたり、観戦を除いた新たな旅行を設定し、新たな旅行契約を、旅行者の了解を得て、(帰国後、突然の申し入れで判断する時間がなかったと主張する旅行者も多かったが)締結し出発した。現地にて最後まで観戦券確保に努力するが、結局大半が本来希望の観戦券を確保できず、帰国するに至った。観戦券確保のための手配先、観戦ツアー取消後の対応に各社違いがあるものの、主催旅行募集から観戦券入手不能にいたる経緯、その後の主催旅行取消、債務不履行について損害賠償を請求されるといった経緯については類似点が多く見受けられる。

日通旅行でも、例外ではなく、FIFA(国際サッカー連盟)公認観戦券取扱い代理店を主体として、各種代理店を通し、手付金も支払い、観戦券の必要枚数(約6,000枚余り)をすべて確保出来る予定で手配を完了し、印刷が遅れているなどの理由により未だ入手していなかったが、近日中に現地で手元に入るだけになっていた。ところが、突然、パリに進出している日系地上手配業者の団体が緊急会議を開催し、すべての会社で観戦券の必要枚数が大量に入手できない状況(原因は、非常に複雑怪奇で、FIFA内部で、不正に入場券が配布されたり、空手形で約束したり、闇のルートに流れたり等など後日判明し、逮捕者も多く出たが、現在でも明確には解明されていない)となり、日本の各本社へ緊急対応を要請してきた。関係各社が集まり、緊急対策会議で、今後の対応を検討し、共同記者会見を開催、現状と今後の対策について、マスコミを通じて発表した。各社状況は類似しているものの、旅行商品の具体的な内容、観戦券確保の方法、状況が各社異なるため、最終的には、各々の会社が、各々の主催旅行契約に基いて、個別に方針を決定した上で、参加者へ状況説明し、観戦券入手不能な旅行の取消と新たな主催旅行契約への参加を呼びかけることになった。

当社では、必要枚数の約半分の観戦券不足が判明し、緊急事故対策本部を設置するとともに、直ちに、フランス駐在経験者を筆頭に、日本、アメリカから経験者など20数名をパリへ派遣し、あらゆる手段を行使して、試合開始のラストミニッツまで、観戦券確保に努め、被害の極小化を計った。

しかしながら、当然、日本戦や人気のある組み合わせを、必要な枚数確保するには、10倍～20倍に跳ね上がったプレミアム付きの観戦券も買い求めざるを得ず、また、入手後の割り当ても困難を極めた。十分な枚数を確保することは出来なかったが、殆どの旅行参加者へ何がしかの試合を複数観戦できる入場券を確保した。その上で、今までの旅行契約を解除し、新しく入手した観戦券に基づく新しい旅行契約を提案した。全員一人5万円のお見舞金を支払い、不参加者へは全額払い戻した。新旅行代金については、観戦できる試合数に応じ、従来の三分の一あるいは三分の二などの料金に設定し直し、参加



者からの了解を取り付け、新たな代替ツアーを実施した。帰国後、一部の参加者からクレームを受け、長時間をかけた話し合いによる解決を余儀なくされるケースもあったが、当社の場合、最後まで各営業担当者の真摯な対応にも助けられ、訴訟事件までには、至らなかった。しかし数億円に上る大きなコストを支払う結果となった。

他の旅行者数社は、その事故処理対応に不満をもつ参加者により、訴訟に発展し、マスコミにもセンセーショナルに取り上げられ、改めて、旅行者の責任について、法的にも判断を下される結果となった。

この事件に関する二つの訴訟と判決の具体的な内容を次に記載するが、従来からの約款に準拠し旅行者の立場を擁護した判決と、他方、より消費者の立場にたった判決に分かれることになった。

#### 1) 大阪地裁判決

平成11年12月17日未公刊

原審 大阪簡裁平成10年(ハ)第12548号

X(控訴人)は平成10年6月に開催されたサッカーワールドカップフランス大会を観戦すべく、平成10年2月17日、Y(被控訴人)が主催する同大会観戦ツアーに申し込み、同月23日に申込金5万円を支払い、Xとの間で旅行契約を締結した。5月22日に残金298,200円を支払った。

Yは出発予定日の2日前である同年6月11日、Xに対し、本件入場券の入手が困難になったことにより本件旅行を中止せざるを得ないことを通知した。Yは旅行の中止により、補償措置としてXに対し、旅行代金を全額返還するのに加え、おわび料として5万円を支払うこと、または本件旅行の旅程からフランス大会観戦をはずした全日程を自由行動とする内容の旅行契約を本件旅行の70%の料金で締結することを提案した。Xはこれに応じてYとの間で新旅行契約を締結した。Yにおいてフランス大会の日本対アルゼンチン戦の入場券が入手できず、当初の旅行が中止となり同旅行契約が解除されたことはYの債務不履行に当たるとしてYに対し旅行代金288,000円と慰謝料169,000円の合計457,000円の損害賠償を求めた事案である。

争点となったのは、Yに本件旅行の手配義務、旅程管理義務を怠るなどの債務不履行があったかどうかである。

[控訴人 X の主張]

- ・ 本件旅行は主催旅行であるから、Yは本件入場券を確保する義務を負う。  
(手配義務違反、旅程管理義務違反による債務不履行)
- ・ Yは入場券確保のための契約先選定を誤ったことの過失により、本件入場券を確保

できなかった(同上)。

- ・新旅行契約は、Xの動揺につけ込んで締結された。
- ・Xが本件旅行をキャンセルした場合、旅行代金の30%をキャンセル料として支払わなければならないことに比してYの執った補償措置は妥当でない。
- ・フランス大会の入場券入手困難は、平成10年の当初から旅行業界では常識であった。同年6月6日の時点において確定した旅行日程表をXに送付した。出発直前の6月11日まで入場券が確保されていないことをXに知らせず、被害の発生及び拡大を防止すべき義務を怠った。

[被控訴人Yの主張]

- ・本件旅行は主催旅行に関するものであり、被控訴人の旅行約款が適用される。
- ・これによれば、「サービスの提供を受けることが出来るように、手配し、旅程を管理すること」と規定しており、被告は、手配する義務及び旅行サービスに変更が生じたときに必要な措置を講じて対処する義務を負っているに過ぎないと主張した。判決は、控訴棄却、Yは債務不履行責任を負わないと判示した。その判断の内容は、(Yの義務について)

- ・「主催旅行である本件旅行は、XがYの定める旅行日程に従って、運送及び宿泊機関等の提供する運送、宿泊その他の旅行に関するサービスの提供を受けることが出来るように手配し、旅程を管理する義務を負う。Yは旅行者の安全かつ円滑な旅行の実施を確保することに努力し、Xが旅行中旅行サービスを受けられない恐れがあると認められるときは必要な措置を講じ、それでも契約内容を変更せざるを得ないときは、代替サービスの提供を行う旅程管理義務を負っていると解される」

(手配義務違反について)

- ・Yは当初公式組織からの公認旅行代理店としての公認を受けるべく努力した。
- ・過去4回のサッカーワールドカップ大会を取り扱った経験等から入場券の流通経路を想定し、地上手配業者から入場券を確保することとした。
- ・地上手配業者3社から入場券は確保出来るとの連絡を受け、手付金を支払っている。
- ・入場券受け渡しの予定日にはパリに係員を派遣している。

以上、本件旅行に必要な入場券についてはいずれも公的機関から入場券の取扱を認められた業者を通じて確保の手配を行っているが、これは合理的な方法であり、手配先を誤ったということは出来ず、手配義務を怠った過失は認められない。

(履行補助者の故意過失)

- ・Xは、地上手配業者の故意過失は、履行補助者の故意過失としてYの故意過失と同視できると主張するが運送及び宿泊等のサービスを現実に提供するのは旅行者

ではなく当該運送業者及び宿泊業者等であり、これらの責任によってサービスが行われなかった場合にまでその責任を旅行業者に負わせることは出来ない。

(旅程管理義務違反について)

- ・ 本件入場券が入手できないことが判明した平成10年6月8日以降、Yはパリ支社及び在仏の日本の旅行会社、公認エージェントからも情報を収集した。
- ・ 同月10日日本旅行業協会において入場券の確保が不可能であることを発表したこと。
- ・ 同月11日、Xに対し、入場券の入手が困難になったため、本件旅行を中止せざるを得ない旨通知し、旅行代金全額の返還及びお詫び料の支払い、新旅行契約を締結することを補償措置として提案したこと。

以上、Yは、本件旅行の実施を確保すべく努力し、これを変更せざるを得なくなった時点においては、代替サービスの手配を行っていたと認められるから、旅程管理義務を怠ったとは認められない。

- ・ XはYからいずれかの補償措置を選択するよう提案を受け、考慮した上で新旅行を選択したことが認められ、特にYにおいてXの状況につけ込む等の言動があったと認めるに足る証拠はない。

(補償金額)

- ・ 5万円という金額は、変更補償金の上限である旅行代金の2.5%を、大きく上回る6.76%であり、Yの執った補償措置は相当なものであったと認められる。

(説明義務違反について)

- ・ 平成10年1月頃からフランス大会の入場券を入手することが困難であることを指摘する報道があったことが認められる。しかしながら、Yの入場券確保に関する準備行為及びこれに対する業者の対応に照らせば、直ちに入手が困難であることを認識していたとは認められない。本件契約締結当時、入場券の確保が特に困難であるということは知られていなかったのであるから、そのことについてYがXに対し、説明義務を負うとは考えられないとした。

以上の判断により、旅行業者の債務不履行責任を認めなかったのである。この判決により、一般的な基準として下記が示された。

- ・ 主催旅行取引の場合は、標準旅行業約款(主催旅行契約の部)が適用されること
- ・ 旅行業者には、手配義務と旅程管理義務が問われること
- ・ 旅行業者には説明義務も問われるということ
- ・ 履行補助者の故意過失も問われる場合があること
- ・ 補償の場合、変更補償金の限度が一つの目安となること

しかし、他方、次のような消費者寄りの判断を下した別の地裁判決もある。

2) 東京地裁判決

平成12年1月31日未公開

原告Xは、ワールドカップサッカー観戦旅行を被告Yに申し込んだ。被告Y旅行会社は韓国の旅行会社に観戦券手配を委託し、前渡金として購入代金を支払っていた。韓国の旅行会社は、FCOワールドカップ大会の公認旅行会社でない、パリ在住の仲介業者に手配を依頼し、平成10年3月下旬チケットの確保が出来たとの連絡を受け、同年4月に観戦券の支払いを済ませた。報道を通じ、チケット不足の事態が生じていることを知った被告Yは、6月10日韓国の旅行会社がチケット未入手であることを確認、出発の同日、11日に参加者に対し、出発して観戦券が入手できなければ、観戦券相当額34,000円の返金をする、旅行を解約すれば全額返金すると伝えた。出発当日、空港で再度同様の説明があったが、現地でも入手に努力するというので出発し、ダフ屋から15万円の観戦券を手に入れ観戦し帰国した。

本件に関して、判決は「一般に、主催旅行契約の法的性質は委任契約類似の無名契約であると解すべきであり、旅行業者は旅行者に対し、旅行サービスの提供が受けることが出来るように手配する債務を負っている。ところで、旅行業者は、旅行の募集に当たり、旅行計画を立てた上で、日程を募集パンフレット等に掲載して参加者を募集するのであるから、旅行者に対し、日程に掲載されたサービスの確保をすることを約束したもののいえ、募集の際に約束したサービスの手配が出来できなかったときは、手配不能が旅行業者の責に帰すべきではない事由によるという立証がないかぎり、旅行業者は債務不履行責任を免れない」と、旅行業者の責任を明確にした上で手配が公認旅行会社を通じていないことが、「本件入場券の確保ができなかったことが、被告の責に帰すべきではない事由によるものとはいえない」として、主催旅行業者の手配債務不履行責任に対し、旅行費用288,000円、旅行経費8,000円、慰謝料100,000円の計396,000円の請求に対し、116,600円(現地でダフ屋に支払った150,000円から返金したチケット代34,000円を控除したもの)の損害を認めた。

前の大阪地裁判決との相違点は、「非公認業者への入場券手配とその業者が依頼したパリの旅行業者についても営業実態等殆ど把握していなかった」ことに旅行業者の過失を認めた点である。この判決では、下記が示された。

- ・主催旅行契約の法的性質は委任契約類似の無名契約である。
- ・旅行業者には手配義務がある。
- ・手配の不能が旅行業者の責に帰すべきではない事由によるという立証がないかぎり、旅行業者は債務不履行の責任を免れない。

日通旅行のケースも一歩間違えば、上記と同じ訴訟に発展する恐れがあった内容であ

り、京都地裁などでも、他の判決があったが、二つの判決で示されたように、主催旅行契約における旅行業者の手配債務の責任を問われ、債務は果たされたのかどうか、もしくは、手配不能となった場合(観戦券が入手できなかった場合)その違法性を覆す事由があるかないか、その認識は、原告と被告間では正反対であり、原告は、観戦券が入手できてはじめて手配が完了するとの認識であり、他方被告側は、善意の管理者の注意を持って、手配を確実に行っており、たとえ観戦券が手に入らなくても、特に責任を負うべき事由がなければ、サービスを直接提供する者でない限り、責任はないとの認識である。ここで、主催旅行契約の法的性質、契約責任とは、果たしていかなる責任かを問われ、原告、被告の主張は、平行線をたどるのみであり、紛争の納得のいく解決とはほど遠いと思われる。この件は、未だ上告も行われているため、最終結論には至っておらず、今後の行方が気になるところだが、いずれにしても、法的判断は、消費者保護の方向へ大きく舵が取られていることが判る。

## (2)2001年9月11日アメリカ同時多発テロ

約款12条は、天災地変、戦乱等により、旅行業者の関与し得ない事由が生じた場合において、旅行の安全かつ円滑な実施を図るためやむを得ないとき、旅行の内容を変更することが出来ると規定しており、同15条において、天災地変、戦乱等により、旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となった場合、不可能となる可能性が極めて大きいときには、旅行者は取消料を支払わず旅行契約を解除することが出来るとし、旅行者の旅行出発前の契約解除権を認めている。また、出発後に同様の事由が生じた場合には、旅行代金のうち、受領することが出来なくなった部分に関わる金額を払い戻すと規定している。同様に、旅行業者からの解除権として、約款16条に旅行開始前の解除、約款17条に旅行開始後の解除について定めている。

今回のアメリカの同時多発テロが、正しく、この約款を適用する事例となったが、多くの問題も残される結果となった。

空港閉鎖、航空機運行停止等々により、旅行者は、アメリカ旅行へ出発し、ある時突然、旅行を継続できない状態となったが、それぞれの状況が異なり、それぞれ顧客にあわせた具体的な対応が必要となった。

a) 航空機が運行停止となったが、日本を未だ出発していない場合。

約款第16条による契約解除であり、

b) アメリカ国内の目的地以外に到着したが、目的地へ行く航空便が運行停止で未定の場合、テロ直後にはどのような事態に発展するのか見極めがつかず、当面は第20条、旅程管理(旅行者の安全かつ円滑な旅行の実施を確保する責任)を実施し、その後、

旅行主催者としての日本サイドで、事態の回復には時間がかかると判断し、第16条の契約解除を適用した。

- c) すでにアメリカ国内に滞在している顧客で、ツアーが終了し、帰国予定の方々(帰国便が運行停止となり、帰国便が未定)及びツアーの日程が未だ残っており、他都市への移動が予定された方々(移動便が運行停止で、便名が未定)については、当面、第20条の旅程管理を実施し、第12条契約内容の変更で対応したが、事態の復旧が予測不可能であり、混乱が増大することを懸念し、早い時点で第17条による契約解除、第19条の契約解除後の帰路手配で、対応することとした。

テロ直後は、状況がどのように変化するのか直ちに判断することは出来ないため、当面、目の前にいる顧客に対し、当初予定の旅行を継続することが出来ない場合、旅程変更を行い、当初の旅程内容に出来る限り沿うように、旅程管理を徹底することとなった。その後、航空機の運行等、通常の状態の回復まで相当な時間を要することが判明し、主催旅行会社の方から、契約解除を行うことになるが、アメリカ内に旅行者として滞在し、帰国を待つ方々が、一時は、数万人を数える状況で、次のような問題と大きな混乱が生じた。

#### 1) 航空券

顧客が所持する航空券による帰国航空機の確保で混乱した。

例えば、同じビジネスクラスで、航空券面は同じであっても、デイスカウント切符の場合、他社便への変更は原則出来ない。しかしながら、多くの方々が帰国便確保を待つという大混乱の中、時として原則は柔軟に適用された。航空券の券面だけでは、融通が利く、より高額な普通航空券か、融通が利かないが、より安いデイスカウント切符かの違いが判らない。あの人に乗れて、私が乗れないのは何故か等々、原則と例外が入り乱れ、非常に混乱した。航空会社と旅行者の旅客運送契約の内容については、航空約款に記載されているが、航空券にごく小さい英文で書かれており、その内容を理解する旅行者は少なく、その内容が、安全確保という大義名分の下、航空会社寄りの符号契約と言われており、この航空約款は、いわば消費者の洗礼を受けることなく、ある意味では、航空会社の都合の良いように作成されたままであり、航空会社と旅行者の間に問題が生じた場合には、その間に立った旅行会社に、旅行者との難しい対応を迫られることになる。(主催旅行において、航空会社と旅行者間の問題は、航空機事故以外は、すべて主催旅行会社に委ねられているといっても過言ではない)

航空約款の矛盾まで、旅行業約款の範疇で解決を迫られるケースである。

今後、個人旅行が増加する一方、Eチケットの拡大等により、契約内容が益々消費

者から離れていく恐れがあり、事故、トラブルの発生が一般化することにより、航空約款の見直しが迫られる機運も上昇していくものとする。

2) 主催旅行参加者への取消料免除のリスクを誰が負うのか。

通常的主催旅行では、旅行出発日の一ヶ月以内の旅行取消に対し、取消料がかかるが、2001年内出発のツアーに関しては、一ヶ月以内に入ってから取消料も免除する旅行会社もあり、それに追随し、アメリカ方面主催旅行の取消料は無視される事態が発生した。旅行主催者と旅行者の間の取消料免除問題は、道義的な配慮と理解されたのは良いが、この問題は別の局面に飛び火した。

主催旅行会社が自らのリスクで旅行参加者への取消料免除を行うのであればいいのだが、そうではなく、その旅行を現地で請け負う、履行補助者としての現地ツアーオペレーターにそのツケを回しているとの批判が相次いだ。(トラベルジャーナル2001. 1. 26)

ホテルを例にとると、9月11日発生の大惨事に関連し、将来の予約は、いつまで取消料が免除されるかである。航空機の運行が定まらない9月以内は別として、10月までなのか、11月までなのか、年内一杯なのか問題となった。テロ直後、年内のツアー取消の場合、取消料が請求されることはなく、大手のホテルは、取消料免除についての特例を発表するケースが目立った。しかしながら、12月以降の予約分については、通常どおり、請求される場合もあり、主催旅行会社では、これを顧客に請求しない方針を出したのはよいが、自らもその取消料を積極的に支払う意思を示さないため、現地の手配代理店がそのリスクを負わざるを得ない状況が生じた。

旅行マーケット全体は、2002年に入ると落ち着きを取り戻し、取扱数量は、大幅に減少した状態が続いたが、手配状況等はほぼ正常どおりとなった。アメリカ国内、ヨーロッパからのマーケットは、安売りツアーや販売促進のためのキャンペーンの実施により、数量はかなり回復したが、日本人マーケットは心理的な反応が継続し、4・5月、夏休みの旅行等、かなり先の予約も取消されるケースが目立った。2002年に入ってからツアーの取消について、ホテル側は、日本人旅行者の心理的な状況を、道義的に認めたものの、原則徴収が主流となり、契約当事者としての旅行者も必要に応じてリスクを負う、けだし当然の状況となった。

そもそも主催旅行に関し主催旅行会社に多くのリスクを負わせているのは、約款第2条に定めるように、主催旅行商品の内容が、消費者である旅行者の意思が入る前に決定されており、相互の自由意志の合致がない結果、主催旅行会社に、より大きな責任を課していると言える。

このケースに見られるごとく、消費者を意識し、主催旅行会社としての責任を認める

ということであれば、そのリスクを契約弱者である地上手配会社にお鉢を回すことなく、最終的なリスクも負うべきであったろうと考える。また、本来、約款第12条は、異常事態を想定しているものであり、このような場合リスクは、当然ながら、契約当事者である旅行者も負うべきであると考ええる。

### 3)安全確保義務における安全の基準

どこの国、地域、都市が旅行するのに、安全であり、安全でないか、果たして、その客観的な判断が出来るのか。

外務省では、それまでの「渡航情報」「渡航勧奨」「退避勧告」を、1997年12月、「海外危険情報」に改めた。危険度1=注意喚起、危険度2=観光旅行延期勧告(主催旅行業者は、「危険度2以上が発出されると、その地域の主催旅行は実施しないこと」という外務省通達に従うこととなる)、危険度3=渡航延期勧告、危険度4=家族等退避勧告、危険度5=退避勧告という。

これは、同年12月に起きた、ルクソール銃乱射事件を踏まえての、新たな対応であったといわれている。それ以降、エジプトには、危険度2が発せられ、日本発のエジプトへの主催旅行が一斉に中止されることとなる。事故直後は、それに対する反発は少なく、観光業中心のエジプト経済への打撃も伝えられたが、日本からの旅行者は、全く途絶えた。主催旅行の目的地として選択した国、都市自体が、果たして、主催旅行の目的地として妥当だったのかどうか。安全な旅行を提供する義務を負う主催旅行会社は、果たして、顧客の安全確保義務を果たしたのか否かが問われることになるが、その客観的な一つの基準として、「海外危険情報」は存在し、機能していた。しかし、これが一旦発せられると、日本からの大量主催旅行観光客が一瞬にして途絶えることから、その都市、国の経済をも揺るがしかねない状態が起こる。

危険度2を発出する根拠が曖昧であることに対し、議論も百出したが、2001年11月の米国によるアフガニスタン空爆開始後、更に大きくクローズアップされることになった。「外務省が20カ国に一律危険度2を発出したことに対し、旅行業界は一斉反発。危険度2の根拠が曖昧であったことが本質的な問題であった。」(トラベルジャーナル2002.4.8)

今ひとつの問題は、途上国には危険度2を出しておきながら、テロの標的とされるアメリカについて、アメリカ国内では、アメリカ政府が、国民に対し、テロ危険性があるとの情報を出している状況の中で、アメリカに対しては、何も判断できない日本の外務省に対する批判が出たものと考ええる。

これ以降、外務省は、危険度2発出に、及び腰となり、主催旅行に参加するかどうかの判断は、主催旅行会社、旅行者が情報を集め、自ら判断すべきではないか、という自



己責任を問う流れが出てきた。

この流れの中で、2002年4月から、従来の海外危険情報の発出方法を大幅に見直し、新たに「危険情報」が出されることになった。

従来の危険度1「注意喚起」に対し、「十分注意してください」

従来の危険度2「観光旅行延期勧告」に対し、「渡航の是非を検討してください」

従来の危険度3「渡航延期勧告」、危険度4「家族等退避勧告」に対し、

「渡航の延期をおすすめします」

従来の危険度5「退避勧告」に対し、「退避を勧告します」と文章標記となり、自己責任の時代に入ったと言われることになった。

危険情報は、本来、個人が旅行を決定する際の参考として活用すべきものであるが、主催旅行に関しては、安全確保義務を果たしたか否かの判断基準とされる可能性は引き続きある。しかしながら、旅行を催行するのかもしれないのか、安全は確保されるのかされないのかの判断を、旅行者に比べ、圧倒的に情報量が異なるという理由で、主催旅行会社が行う比重が、今までより増しており、主催者責任のリスクは増加しているように思える。

今後は、その判断の妥当性をめぐり、危険情報と取消料の関係も再検討せざるを得ないだろうし、主催旅行を催行すると独自に判断した場合、参加者は危険情報を参考にし、参加しないと決定した場合、果たして取消料は取れるのかといった問題も発生する。

主催旅行会社にとって、以前の海外危険情報2が発出すれば、直ちに主催旅行を取消すことによって、安全確保義務を問われることが無いという方が、明確で良かったという声も出るのではないだろうか。自己責任というのは、難しい概念でもある。

#### 4) 同時多発テロと海外旅行傷害保険

「米国同時多発テロ事件に対する保険会社の対応は、戦争などに該当しない第三者の行為による傷害とされ、契約期間の自動延長や、死亡保険金、救援者費用などを支払う旨の連絡が日本時間の12日保険代理店宛に流されるなど、各社ともすばやい対応を見せた。」(トラベルジャーナル2001.12.3)

しかしながら、10月上旬、アフガニスタンのタリバン政権に対するアメリカの空爆が開始されると、国内の保険会社数社は、「戦争危険免責」を適用すると発表した。

一方、AIUは、10月12日、アフガニスタン国内を除き、報復テロは有責と発表し、続いて、JTBは海外傷害保険取扱において、報復テロの場合にも保険金を支払うと発表した。10月中旬になると、他社もこれらに追随し、有責とした。

このように、保険会社がテロによる報復を免責とするか有責とするかについては、目

まぐるしく変化した挙句、時間的な差があったものの、全体的に有責とすることになった。

また更に、有責として、保険金を支払うものの、報復テロそのものの捉え方は、二通りに分かれた。

- ・ AIU等は、報復テロを戦争とみなさないと解釈したが、
- ・ 東京海上等は「報復テロは、新しい形の戦争であり、あくまでも戦争危険免責に該当するという判断の上で、約款で明確に報復テロによる損害を担保する特約を新設」することで対応した。

アフガニスタンへの空爆開始から、わずか10日間の中に、免責から有責に変わったのであるが、AIU等は、展開の推移を見るために、以降の解釈に含みを残し、後の保険会社は、事態の推移を見て、特約を有料とするなど、双方とも経緯を眺める形で収束した。

戦争かそうでないかを保険会社が判断するという点で問題を残したが、危惧する事態には至らなかった。

#### 4. 残された課題

##### (1) 主催旅行商品の多様化、関連約款との整合性、国際的統一性

近年、主催旅行商品自体が多種多様に変化してきている。

宿泊施設単体の商品、ユニットと呼ばれる、航空機と宿泊施設を組み合わせた商品等、かつては主催旅行商品の素材であったものも、主催商品として位置付けられ、主催商品の定義に合致すれば、主催旅行としての規制を受けることになる。宿泊日、価格、朝夕食付き等サービス内容を事前に設定し、公募すれば主催旅行となる。これに反して、最近大きなマーケットとして一般化しつつあるエアオンリーと呼ばれる、航空券だけの販売は、その定義からして、業法、約款の規制を受けないというアンバランスが生じている。旅行業法第2条「専ら運送サービスを提供する者のため、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を行うものを除く」を根拠としているが、そのため格安航空券販売については、業法、約款の規制を受けず、法外な取消料と変更手数料が野放しになっており、旅行者とのトラブルが発生している。このような業者が倒産した場合、旅行者に大きな被害を及ぼす危険性があり、航空券の発券の権限を与えられた「航空運送代理店」以外の業者については、旅行業として登録させるなどの措置が必要であろう。

また、このように多様化してきた旅行商品を、法的責任に雲泥の差がある主催旅行と、

それ以外の手配旅行と単に二分することの問題も生じている。主催旅行の設定には、第一種旅行業資格取得のために相当の財産基盤が必要であり、前述の宿泊サービス施設のみの単体商品の販売であっても、主催旅行の形態であれば、主催旅行を取り扱うための資格等、販売に多くの規制がかかる。規制緩和を図るためにも、通常的主催旅行(パッケージ旅行)以外の商品を手配旅行のみでなく、別の範疇でも捉えなおすことが必要ではないだろうか。いかなるサービスをいかにして規制するのか、旅行サービスの内容、形態によって、法的な責任を課すという、見直し再検討が必要ではないだろうか。

また、主催旅行は、運送、宿泊、その他サービスを組み合わせたものであるが、それぞれの提供するサービスに問題が生じた場合、一次責任を誰が負うべきなのか、旅行業者なのか、サービス機関が負うべきなのか。

取引上の責任を定めるため、運送機関は各々の運送約款を持ち、宿泊機関は宿泊約款をもっているが、その約款と主催旅行約款との不整合が紛争の要因になることも多い。例えば、航空機の運行時間変更、運行中止によって、主催旅行は大きく日程を変更せざるを得なくなるが、旅行者は、これによる損害について、旅行業者にその責任を追求する。航空会社は、それに対し、約款の免責条項(航空約款第11条、「航空約款解説」日本旅行業協会)で対抗する。主催旅行中、航空約款の免責条項に該当するような事件が発生した場合、旅行業者は、旅行者をこの条項で納得させることが出来るのか。具体事例の中でも指摘したように、主催旅行契約をより消費者保護の立場にたって、適正化を進め、旅行業者の法的責任をより明確にするためにも、航空会社から免責を通知され、旅行者からは一次責任を追及される旅行業者の法的責任の不明確さを是正し、板ばさみの立場から救うためにも、主催旅行約款と航空約款との整合性を検討することが必要であり、航空約款は未だ消費者保護の視野からはずれ、旧態依然とした形で残っており、消費者パワーの洗礼を受けるべきではないだろうかと考える。

次に、貸切バスとの契約、旅客運送契約では、どうだろうか。

バス会社と旅行業者の関係を定める「一般貸切旅客自動車運送事業標準約款」によると、旅行業者から旅客の運送申し込みがあると、契約関係は、旅行の主催と旅行の手配に2区分され(約款第24条)、「当社は、旅行業者が旅行の主催のため、当社に旅客の運送を申し込む場合には、当該旅行業者を契約責任者として運送契約を結びます」(約款第25条)。これでは、「貸切バス事業会社と運送契約を締結するのは誰であるのか(旅行業者か旅客か)は、旅行業者と旅客の関係が代理、媒介、取次ぎの何れであるのかによって決まるのであって、その関係が主催旅行契約か手配旅行契約かで決まるものではない」(小島孝「旅客自動車運送契約」第7巻16頁)。

主催旅行の場合、貸切バスは旅行業者側から見ると、取次ぎであるが、バス会社にお

いては、旅行業者が契約当事者となり、事故の場合、旅行者は、旅行業者へ契約責任を追及できるが、バス会社には不法行為に基き損害賠償を請求するしかないという変則的な事態が発生する可能性がある。やはり、相互の約款整合性検討の必要があると言える。更に、宿泊約款についても同じような問題が考えられる。

国内宿泊約款の場合、取消料は旅館の場合30日、ホテルの場合20日前から取れるとしているが、これは主催旅行約款で定める取消料、海外30日、国内20日(通常時)と整合性があるが、海外における宿泊約款の場合、90日前からとするものも多く、ホテルには90日前に取消料を取られ、旅行者からは30日に入らないと取れないが、30日前にはホテルから100%取消料を取られ、主催旅行では、一律3万円しか旅行者から取れない等の不整合が生じている。また、主催旅行の場合は宿泊者である旅行者は、旅行業者の媒介であるため、宿泊施設との契約当事者となり、宿泊施設に責任のない失火の場合、宿泊施設に対して契約責任による損害賠償も請求できないし、旅行業者にも契約責任を追及できず、不法行為による請求しか出来ない問題があるとの指摘もある。

消費者である旅行者をより良く保護するためには、標準旅行業約款とその関連機関を規制する航空、運送、宿泊等、それぞれの約款との、整合性、国際的な統一性を図ることが必要であると考ええる。

## (2)消費者契約法への適切な対応

2001年4月1日から、消費者契約法が施行された。

この法律は、労働契約を除き、すべての業種において事業者と消費者の間で締結される契約を対象としており、民法及び商法の規定と消費者契約法の規定が競合する場合には、この法律の規定が優先的に適用され、旅行契約にも、消費者契約法が適用された上で、それに反しない限度で旅行業約款が適用される。

この法律により、新たに、旅行業者と消費者にそれぞれ努力義務が課され、消費者へ契約取消権(契約における重要事項の誤認による取消)が付与されることになった。

努力義務の内容は、次のとおりである。

- a) 旅行業者は、契約内容を消費者にわかりやすいものにすること、契約締結をする際、消費者の理解を深めるために、消費者の権利、義務その他消費者契約の内容について必要な情報を提供する(書面で渡す)。
- b) 消費者は、旅行業者から提供された情報を活用し、契約内容について理解するように努力すること、パンフレット等に適切な表示があれば、読んでいなかったとは言えない。

また、消費者の契約取消権は、「不実告知」、「断定的判断の提供」、「不利益事実の

不告知」に対して、「誤認」による契約取消を認め、契約がそもそもなかったものとされ、旅行約款に係らず、取消料も請求できないし、旅行出発後であっても、帰国後であっても旅行契約全部の取消が認められる。ただし、原因が契約全体の取消を認めるに足る「重要事項」（契約自体を締結するか否かの判断を与える事柄）であることとなり、その範囲は相当絞られているが、極めて主観的なものも含まれることになり、トラブルの原因になる可能性があり、慎重な対応を求められる。

旅行業者としては、既に、旅行業約款上、求められていることではあるが、次のような基本的な項目について、完全に実施しておくことが肝要である。

- a) 理解し易い、誤解を生じないようなパンフレット、契約書面の作成。客観的事実に基いた情報の提供。デメリット等、判明している事実に関する情報はすべて書面で旅行者へ提供する。
- b) 正しく、詳細な情報を早期に入手し、幅広く販売現場担当者へ提供する。
- c) 旅行サービス提供機関に対して手配を行っている、あるいは完了していることを示す書類の整備と保管を励行する。
- d) 旅行者へ提供した書面、情報、説明内容等のメモを作成、保管する。
- e) 苦情発生の場合の記録を作成する。(取消権の時効6ヶ月)
- f) 消費者契約法に関する理解を深める社員教育を常時実施する。

旅行業者が、常日頃から、このように、慎重な業務処理と顧客対応を実施することによって、パンフレット等書面を読んでいなかった等の消費者の甘えた抗弁を排除することができるし、相互理解を深めた正常な取引関係が成立するのではないだろうか。また、前述した事例、パリワールドカップサッカーの紛争も、あのような大きな問題には発展しなかったのではないかと思われる。

### (3)旅行者自身の自己責任と旅行業者責任範囲を明確化する法体系確立

以前の約款にあった「旅行業者は自らサービスを提供するものではありません」という免責文言が削られて以降、旅行業者の責任範囲がずるずると広がっているように思われ、更に消費者契約法が施行され、旅行者の苦情に現れた顕著な最近の傾向として、旅行業者が説明するまでもなく、旅行者が知っていて当然と思われる事項、また、当然に旅行者が負うべきリスクと思われるものまで、旅行業者から個別的、具体的な説明がなかったことなどを理由に、旅行業者に過大かつ執拗な要求や請求をする者が増えてきたことが挙げられる。このような場合、旅行者は、被った損害の填補のみならず、実質上の損害がなかった場合でも不快感に対する「慰謝料」を過大なまでに請求することがある。このことは、旅行取引に限らず、他の消費者取引にあっても見る

ことの出来る傾向であると聞く。

このような要求があたかも当然のこのように行われる背景には、「消費者は、消費者自身に責任がない限り、どんな場合でも、あらゆるリスク、損害から保護されるべきである」という、消費者保護に対する誤った思い込みがあると思われる。このような誤った思い込みによって旅行業者が業務を阻害されることのないよう、旅行業者の責任範囲を明確に示すと同時に、旅行に関し消費者が負担すべきリスクについて周知させ、自己の責任でそれらへの対応措置を執らせることで、双方が契約意識に基づいた円滑な取引が出来るような環境、法体系を整えることが必要であろう。

(「約款等見直し検討部会報告書」JATA 法制委員会 2002.9.10)

## 5. 今後の展望

「モノづくり産業」が中心の20世紀、「生きがい産業」が中心の21世紀と言われ、「観光」がクローズアップされ、基幹産業への転換が叫ばれている。

日本政府も、遅ればせながら、観光発展の重要性を認識し、近年日本への観光客誘致に本腰を入れ始めた。しかし、何と云っても、観光の中核を占めるのは、今後とも、海外旅行であろうし、海外旅行産業の健全な発展こそが、観光産業全体を伸ばしていく原動力、牽引力の一つとなるもの考える。

そのためにも、旅行業者から、今までの「旅行代理店」という消費者イメージを拭い去り、旅行業から自ら社会的価値を創造する産業へ脱皮していくためには、しっかりと法体系の下で、旅行業者が自信を持って商品を造成販売し、消費者が安心して商品を購入することが出来る分かり易い仕組みの確立が望まれる。今後インターネットが更に普及し一般化しても、旅行業者が果たすべき社会的役割はますます重要になるであろう。旅行にまつわる旅行者のリスクを旅行業者が肩代わりすることを含めた新たな社会的付加価値を実現する法体系を構築し、旅行業者の責任範囲を明確にして、相互の契約意識に基づく取引が出来る環境を整える必要がある。主催旅行契約という特殊な契約を、かつての委任的構成か請負的構成かといった議論で捉えるのではなく、新たな契約概念として、捉え直す必要もあるのではないだろうか。

前述したように、旅行業法、旅行業約款とその構成要素である運送、宿泊等サービス提供機関の約款との整合性、国際的統一も計る必要がある。

EUやOECDにおいては、パッケージ旅行が盛んになり始めた四半世紀前から、国際的統一、調整を計ってきた。日本でも、今や海外へ1700万人もの人が渡航する時代になり、紛争も多様化かつ国際化してきており、取引約款も国際的標準に合わせる必要が

ある。すべてにおいて、主催旅行者の法的責任をただ肥大化させれば良いというわけにはいかなくなっている。

旅行業法及び約款は、2005年4月改訂施行を目指して、現在作業が進められているが、今までのように旅行者に対する規制、責任をただ上乘せするやり方ではなく、旅行者の責任範囲を明確にして、これからの旅行産業が、新しい社会的付加価値を生み出し健全な発展を遂げていくことを、助長し促進させていくものになることを切に望みたい。

(参考文献、資料)

- 1) 三浦雅生 「新 旅行業法解説」 トラベルジャーナル 1996
- 2) 三浦雅生 「新 標準旅行業約款解説」 トラベルジャーナル 1996
- 3) 「約款等見直し検討部会報告書」 日本旅行業協会 法制委員会 2002
- 4) 「消費者契約法の留意点」 日本旅行業協会 顧問 三浦雅生 2000
- 5) 三浦雅生 「判例漫歩」 トラベルジャーナル 1999～2000
- 6) 磯村保他 「民法 IV」 有斐閣 S シリーズ 1992
- 7) 星野英一 「民法 III」 有斐閣 1992
- 8) 「旅行業法、約款例解説」 日本旅行業協会 2000
- 9) Weekly Travel Journal 「法務省入国管理、出入国統計抜粋」 2000
- 10) -Ditto- 「旅行業法案の考え方について」 1972
- 11) -Ditto- 「問われる旅行業界の構造改革」 1982
- 12) -Ditto- 「条文はこうしてつくられた」 1982
- 13) 「航空約款解説」 日本旅行業協会 2000
- 14) 小島孝 「旅客自動車運送契約」 現代契約法体系 第7巻
- 15) その他、インターネットによる判例収集など