

「標準旅行約款の取消料」についての検討結果と

「旅行契約トラブル110番」実施のご案内

2008年8月28日

特定非営利法人 消費者支援機構関西
大阪消費者友の会

1. 消費者支援機構関西（KC's）は、大阪消費者友の会（注記参照）と共同で（以下あわせて当団体らといいます。）、旅行会社の約款・旅行条件書における取消料等の記載について、旅行会社4社に下記の問い合わせを実施した。

2. 問題点

(1) 企画旅行契約における取消料率の問題

標準旅行約款で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（交通機関や宿泊施設など）をキャンセルすれば、「平均的な損害」は少ないのではないか？

(2) 複数名で旅行を申し込んだ内の一部が取消を行った場合の、旅行に参加した旅行者への代金増額の問題

複数名で旅行契約を申し込んだ後、その内の一部の旅行者がキャンセルしたとき、取り消しを行わなかった方の旅行者について、受けるサービス内容の変更（宿泊施設が、相部屋から一人部屋へ変更になるなど）に伴って、旅行代金が増額になると定められている場合がある。しかし、(1)で触れた、旅行開始後の取消などでは、旅行会社は結果として取り消しがなかった場合よりも、より高額の旅行代金を受け取ることにならないか？

3. 旅行会社からの回答

(1)については、いずれの旅行会社も、取消料の規定は、消費者契約法9条1号に違反するものではないとの回答。主な理由は、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のことである。

(2)については、いずれも旅行参加者から、追加料金を徴求することはないという回答だった。

4. 当団体らの検討

・(1)について

回答にある航空会社等との契約内容が事実とすれば、説明には一定の合理性があ

ると考えざるを得ない。しかし、例えば航空契約についていえば、搭乗客が実際に搭乗しなかった場合に、場合によっては約定の運賃を超える違約金を請求していることは、その合理性に疑問がある。両者の契約は事業者間の契約だが、この契約内容が消費者契約である旅行契約の損害賠償の定めにも影響している以上、当団体らとしても看過できない。旅行会社間による競争の結果、安価に旅行が楽しめることは消費者の利益に合致しているが、その一方で、事故・急病等のやむを得ない事情で旅行に参加できなくなった場合に、高額な違約金という形で一部の消費者に高額の負担が生ずるという現状になっており、不慮の事態により消費者が過重な不利益を受けることのない様な、制度的な工夫が必要。

・(2)について

追加料金を徴求しないという旅行会社の対応は相当だが、これを規約に明記しないことには問題がある。

5. まとめ

- ① 旅行契約をされる場合には、約款や旅行条件書に記載のある取消料については、取消料が発生する時期や料率をよく確認しましょう。また、取り消しが必要になった場合には、速やかにこれを申し出ることが必要です。
- ② 宿泊先で二人部屋等を使用する場合、一方がキャンセルすると追加料金が発生する定めになっている場合があります。ただし、その場合でも、旅行開始後のキャンセルでキャンセルした人から100%の取消料をとっているケースでは追加料金は発生しないと考えられます。

6. 今後の活動

旅行会社と航空会社やホテル等の契約内容や実態等今回の調査では、十分に判明しなかった事項もあり、また、今回の調査事項以外にも旅行に関する消費者トラブルは相当数存在すると思われる。当団体らとしては、引き続き旅行トラブルや旅行約款の妥当性について調査を続ける予定である。

(注) 大阪消費者友の会は1970年、大阪府立消費生活センターの講座の修了生が集まって設立した消費者団体です。1975年、「歯科医療110番」で、運動の中に「110番」方式を最初に導入し、この問題では国会の予算委員会で証言をしています。その後は、時代に合わせて活動し、近年は生命保険約款の改善等に取り組んでいます。

以上

※具体的には、9/13（土）に「旅行契約トラブル110番」（KC'sのHP【情報受付窓口】参照）を行い、広く消費者からの情報収集を実施いたします。