

2014年（平成26年）8月20日

「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

兵庫県弁護士会

会長 武本夕香子

はじめに

本意見書においては、旅行産業研究会（以下、「研究会」という。）が平成26年5月に公表した「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」と題する取りまとめ（以下、「本取りまとめ」という。）につき、旅行者・消費者の立場からその内容を検討し、意見を述べる。

本取りまとめにおいては、旅行者の安全や消費者保護は確実に守りつつ、現行の旅行制度の見直しを図るべきであるとされているものの、旅行者・消費者の立場からの視点、検討は必ずしも十分でない。観光庁における今後の旅行業法制度の見直しにあたっては、本意見書の内容を十分吟味し、検討することを要望する。

ところで、本取りまとめを行った研究会の構成メンバーは、旅行業者の代表者、代弁者たる委員が多数を占め、旅行者・消費者の意見を代弁する消費者団体から選出された委員は少数であった。また、本取りまとめは、「観光産業政策検討会」が平成25年4月に取りまとめた「世界最高・最先端の観光産業を目指して～観光産業政策検討会提言～」を前提としているところ、「観光産業政策検討会」の構成メンバーには、旅行者・消費者側委員は、皆無であった。観光庁における今後の旅行業法制度の見直しにあたり、旅行者・消費者の立場からの視点を十分に反映させるためには、こうした審議会の構成においても、旅行者・消費者の意

見を代弁する消費者団体等からの推薦による委員の人員を一定割合以上確保すべきことが必要であると考えられる。今後の配慮を要請する次第である。

1 海外O T Aとの競争・インターネット取引の増加を踏まえた見直し

消費者は、商品及び役務について自主的かつ合理的な選択の機会の確保を求める権利を有しており（消費者基本法第2条第1項）、本取りまとめが指摘するとおり、消費者が、その取引相手方が誰であり、どのような属性を有しているのか、また当該取引についてどのような法的規律がなされるのかについて、十分情報を提供され、選択の機会を与えられなければならない、このような観点から、海外O T Aの進出やインターネット取引の増加に係る諸問題に対応する必要がある。

1. 1 素材単品手配に係る取扱い

(1) 総論

本取りまとめは、海外O T Aが旅行業法の適用を受けず、手配旅行あるいは募集型企画旅行の枠を離れて、素材単品について自由に値付けを行っていることをもって、国内旅行業者と海外O T Aとの間で競争条件に不公平が生じているとの認識に立ち、提案を行っている。

しかし、競争条件を比較するにあたって、値段の安さは1つの要素にしかすぎず、旅行という非日常的かつ高額な契約を締結するにあたっては、旅行者への手厚い保護制度も、旅行商品を選択する大きな要素たり得る。

したがって、いたずらに旅行者の保護を軽視し、素材単品についての値付けの自由化等による海外O T Aと同レベルでの価格競争に終始することを求めるより、旅行業法のもとの旅行者保護制度が手厚い付加価値性を消費者に周知させることにより、競争力を高めるべきである。

安易な規制緩和で現行制度より旅行者保護を後退させるような素材単品手配の取扱いには問題がある。

(2) 企画旅行と手配旅行の法的性質の違い

運送サービス、宿泊施設といった素材単品の手配については、現行の旅行業法においては、手配旅行として構成する方法と、募集型企画旅行として構成する方法の二通りが考えられる。本取りまとめは、手配旅行と募集型企画旅行とで取扱いがことなることから、消費者にとってわかりやすいものにする必要があるとの立場から提案を行っている。

しかし、まず、「消費者にとってもわかりにくい事態を招いている」との指摘については、旅行業法上、旅行業者は、旅行契約締結前に取引条件の説明及び取引条件説明書面の交付が義務づけられているのであるから（法12条の4第1項、第2項）、キャンセル料の取扱や旅程保証の有無といった旅行者の関心の高い事項について誤解のないよう説明がなされるべきであって、「消費者にとってもわかりにくい事態」を法律上の取扱いを変更することによって解消するというのは本末転倒であり、旅行者に正確な理解ができるように表示方法、説明方法の工夫がなされるべきものである。

企画旅行と手配旅行とで旅行業者が負うべき債務・責任が異なるのは、両者の法的性質から当然の帰結である。にも拘わらず、海外OTAに対抗するために、企画旅行と手配旅行の概念を「整理」というのは、契約の法的性質を無視した乱暴な論理である。

企画旅行においては、旅行業者は旅行計画を策定し、自己の計算において運送事業者、宿泊事業者等の旅行サービス提供機関との間で運送・宿泊等サービスの提供にかかる契約を締結することになる。企画旅行契約における旅行業者の基本的な債務は、当初予定された旅行計画をできるだけ実現するよう管理する義務（旅程管理義務）及び旅行

者が安全に旅行を遂行できるよう安全を確保する義務（安全確保義務）である。

これに対し、手配旅行において、旅行業者は、旅行者と運送事業者、宿泊事業者等の旅行サービス提供機関との契約関係を取り持つ、「代理・媒介・取次」を行うのであって、自ら旅行計画を策定することではなく、旅行者の計算で契約をするのであるから、本取りまとめでも明記されているとおり、旅行業者が収受できる対価（販売価格）は、航空事業者や宿泊事業者が設定した運賃に手配取扱の手数料を上乗せすることしかできない。旅行業者は、旅行者と旅行サービス提供機関（運送事業者、宿泊事業者等）との間の契約を手配する義務のみを負うのであるから、旅程管理義務や安全確保義務は発生しない。

このように、企画旅行と手配旅行では、旅行業者が引き受けている債務の内容が異なるものであって（企画旅行においては旅程管理義務及び安全確保義務が、手配旅行においては手配義務が、それぞれ主要な債務内容となる。）、その債務内容の違いが、対価の違い（企画旅行においては計画の要素をなす各運送・宿泊等サービス提供機関のサービスを包括した自由な値付け、手配旅行においては手配をしたことによる手数料）をもたらしているものである。

このような違いは、別段、旅行業法あるいは標準旅行業約款の規定によって生じているわけではなく、企画旅行契約と手配旅行契約の法的性格から、私法上の一般原則に基づき生じているものであって、いかに旅行業法あるいは標準旅行業約款の規定を変更しようとも、改訂しようがないものである。

(ア) 素材単品について自由な値付けを可能とする新しい旅行区分を創設する案

(1) 企画旅行の例外を認める案について

① 総論

本取りまとめでは、素材単品について自由な値付けを可能とするため、素材単品手配を企画旅行の範疇に位置付けた上で、現行の企画旅行にかかる旅程保証、特別補償及びキャンセル規程の適用を一部除外する等の特例を設けるカテゴリーを創設することが考えられるとされている。

しかし、自由な値付けを理由として、企画旅行から旅程保証、特別補償及びキャンセル規程といった旅行者保護の措置を除外することに、合理性は認められない。

旅程保証は旅程管理義務に、特別補償は安全確保義務に、それぞれ契約上の基礎を置く制度であり、法的性質を企画旅行としながら、旅程保証や特別補償を除外するということは、旅行者保護見地からは到底容認しえない。

その詳細は、以下のとおりである。

②旅程保証について

旅行業者は、企画旅行契約において、旅行者が計画どおりの日程に従って、運送・宿泊その他の旅行に関するサービスの提供を受けられることができるように、ホテル・航空機等のサービスを手配し、当初予定された計画どおりの旅行ができない事情が生じた場合には、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は、変更を最小限度にとどめるような代替サービスを手配する債務（旅程管理義務）を負担している。

この旅程管理義務の不履行は、旅程変更がなされた場合において、旅行は一応実施されているものの、本来予定された計画どおりには実行されていないという形で、不完全履行による損害賠償請求として実務上あらわれてくる。不完全履行とは、履行遅

滞、履行不能とともに債務不履行の種類の一つで、債務の履行として積極的に履行行為がなされているけれども、それが債務の本旨に従った履行ではなく、この不完全な履行によって債権者に損害が生じた場合を言う。しかし、このような不完全履行については、旅行業者の過失の有無は旅行者にはわからないのが通例であり、また、損害の発生とその損害額の立証は困難である。旅程保証責任は、このよう主張立証の困難を救済し、一律定型的に旅行者を保護するシステムであって、旅行者保護のための制度として合理的なものなのである。

このような旅程保証の適用を除外することは、實際上、旅行者が、旅程管理義務の不履行の場合に、いちいち不完全履行を主張立証して訴訟などの法的手段を講じなければならないことを意味し、事実上、旅行者の救済の途を閉ざすことにつながりかねない。

③特別補償について

企画旅行契約においては、旅行業者は、旅行者に対し、旅行中の旅行者の生命・身体の安全を確保すべき安全確保義務を負担しており、安全な旅行行程を設定する義務、安全な運送・宿泊等サービス提供機関を選定する義務、添乗員が安全確保のため適切な措置を講ずべき義務等の履行が要求される。

しかし、旅行者が、旅行業者に対して、安全確保義務の不履行による損害賠償をするにあたっては、海外を含む旅行先における旅行業者の過失、損害の発生とその損害額の立証は困難である。

また、特に海外での事故の場合、旅行者が、直接の契約関係に立たない海外の運送業者・宿泊業者に対して、事故を惹起したことを理由に損害賠償請求訴訟を提起することは、管轄裁判所及

び準拠法が日本国以外のものとなることからすれば、實際上、著しく困難であると言わざるを得ない。

特別補償は、安全確保義務違反についての立証の困難を救済し、簡易迅速な救済が特に要請される人身損害について、実質的に旅行業者に第一次的責任を負担させ、一律定型的に旅行者を保護するシステムであって、このような特別補償の適用を除外することは、事実上、旅行者に泣き寝入りを強いることにつながりかねない。

④キャンセル規程について

企画旅行においては、旅行業者が運送サービスないし宿泊サービスを「仕入れ」し、自己の計算で旅行商品を提供することが認められるが、その反面、みずからが旅行契約の当事者として、旅行者に対し旅行商品を提供するのであるから、旅行業者自身としてのキャンセル規程を持つことが必須となる。この点、手配旅行においては、旅行業者は、単に、代理、媒介、取次を行うにすぎず、運送機関ないし宿泊機関と旅行者との間で締結された契約についてキャンセルがあった場合には、運送機関ないし宿泊機関のキャンセル規程の適用があるのとは、まったく異なっている。

そうすると、素材単品の提供について、企画旅行と位置付けながら、キャンセル規程の適用を除外することについては、およそ合理的根拠が認められず、旅行者に対しての説明ができないことになる。

⑤まとめ

以上のとおり、素材単品の提供について、これを企画旅行として法律構成する以上は、旅程保証、特別補償及びキャンセル規程の適用は、排除しえないものであり、自由な値付けを理由として

旅行者の保護を後退させることは、許されない。

(2) 手配旅行の例外を認める案について

これに対し、手配旅行の例外として、素材単品の提供に限っては、手数料の設定に幅を持たせることにより、自由な値付けを可能とするという案については、複合手配へと発展することなく、あくまで素材単品の手配にとどまる場合には、許容されてもよいと考えられる。

手配旅行契約とは、旅行業者が、旅行者の委託により、旅行者のために代理、媒介または取次をすることなどにより旅行者が運送・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、手配することを引き受ける契約をいう。

その法的性質は、準委任契約であり、旅行業法施行要領第一の3「手配旅行契約（法第2条第5項）」に定められているとおり、「手配旅行契約は、旅行業者が旅行者からの依頼により『自己の計算において』ではなく『他人の計算において』旅行サービスを手配する契約であるため、旅行者に対しては、運賃・料金、宿泊料その他の運送事業者、宿泊事業者等のサービス提供機関が旅行者に対して支払いを求めているサービスの対価及び旅行業者が手配の対価として收受することができる旅行業務取扱料金の合計額のみを旅行代金として請求することができる。」と考えられる。

このように、手配旅行契約において、旅行業者が收受しうる利益は、手配手数料に限定されていると考えられるが、その手配手数料がいかなる場合でも一定のものであることが要求されるわけではないと考えられる。したがって、素材単品の提供に関して、手配旅行として法律構成したうえで、手数料の設定に幅をもたせることは、十分可能であると考えられる。

なお、手数料の設定に幅を持たせて値付けの自由化を事実上実現しうる手配旅行というのは、素材単品の手配に限定されるべきである。複合的な手配において値付けの自由化を認めると、旅行業者が旅行計画の立案をする企画旅行との区別が不可能となるからである。

素材単品の手配の場合には、当該素材単品たるサービス提供機関のサービス対価と旅行業者の手配手数料の合算額が、直ちに旅行者の支払うべき対価となるものであって、その実質は、「値付けの自由化」ではなく、「手配手数料の自由化」にとどまるものであり、また、素材単品の手配の場合には旅行業者による旅行計画の策定はないと評価しうるから、なお手配旅行の一類型として理解することができる。

(イ) 素材単品を旅行業法の対象から除外する案

素材単品を旅行業法の対象から除外する案については、強く反対する。

我が国においては、旅行業は、旅行業者のみが取り扱うことができる役務とされてきたものであり、旅行業法は、実質的な許可制による開業規制、営業保証金制度、約款の認可制などの仕組みを通じて、旅行者の保護を図ってきた。なにゆえに、素材単品の手配ならば、旅行者から旅行業法による保護を剥奪してもよいのか、まったく正当性の根拠が認められない。旅行業法の対象から素材単品の手配を除外すると、実際上は、なし崩し的に複合手配も行われてしまうことになりかねず、旅行者の保護が著しくおろそかになる恐れがある。

したがって、素材単品を旅行業法の対象から除外する案については、強く反対する。

1. 2 インターネット取引の増加を踏まえたガイドラインの作成等

(1) 総論

本取りまとめにおいては、航空券や宿の手配に際し、インターネットを利用することが一般化していることに伴い、航空券や宿の手配等を取り扱うサイトについて国がガイドラインを示すことが提案されている。

具体的には、①旅行業法の適用の有無や各種問い合わせ時の電話番号等の明示などを国がガイドラインで示すこと、②海外O T Aや場貸しサイトに対してもその適用を求めていくこと、③海外O T Aと国内旅行業者を利用した場合に、消費者保護上、どのような差異があるかを消費者にわかりやすく情報提供すること等が示されている。

これら①ないし③については、以下の点からいずれも賛成する。

(2) 問い合わせ窓口等の表示により契約主体が明確になること

海外O T Aや場貸しサイトについては、消費者自身がいかなる相手方と取引していることが不明確である点に問題が存すると考えられる。

本案が指摘するように、ガイドラインにより、旅行業法適用の有無や各種問い合わせ先に関する表示を求めることは、契約主体が不明であり消費者保護が図られていないと考えられる現状に関し、最も有用な対応策であることは明らかである。

もっとも、旅行業法の規制を受けない海外O T Aや場貸しサイトに対し、ガイドラインへの対応を求めることについて、いかなる方法を採用のかについては、本ガイドライン作成の趣旨を踏まえた、慎重な検討を要するものと考えられる。

(3) ガイドライン作成により募集型企画旅行と海外O T Aとの差異（募集型企画旅行の優位性）がより明確になること

素材単品手配にかかる取り扱いにおいて述べた通り、募集型企画旅行（いわゆる「ダイナミックパッケージ」を含む）については、海外

O T Aと比較して、旅程保証、特別補償、キャンセル規定といった標準旅行業約款の適用があることにより、旅行者保護が図られている。

したがって、ガイドラインの作成により両者の差異が明確になることで、旅行者が、価格を優先してリスクを負うとの選択をするのか、価格よりも標準旅行業約款の適用による一定の保護を受けられることを選択するのか（もっとも、価格について、募集型企画旅行商品であっても海外O T Aに対抗することが可能であることは先に述べたとおりである）、といったように、諸々の事情を把握した上での適正な選択をすることができることとなる。

(4) ガイドライン作成により募集型企画旅行と単品手配旅行の差異が明確になること（旅行業区分の明確化）

ガイドライン作成は、募集型企画旅行と単品手配旅行の差異を明確化する点からも望ましいものと考えられる。

すなわち、企画旅行と手配旅行は、旅行業者の計算による契約を行うのかという点、及びそこで対価的均衡にある給付は何かという点で、法的性質は明らかに異なっている。そして、この法的性質の差異から値付けが自由に行えるか否かの結論の差異が生じるとともに、旅程保証、特別補償、キャンセル規定といった標準旅行業約款の適用を受けられるか否かが異なることとなるが、かかる差異が消費者にとって明確になる。

このように、募集型企画旅行と単品手配旅行の差異が明確化することにより、旅行者において、自己の取引の位置づけを把握するとともに、いかなるメリットを享受し、いかなるデメリットを受けることとなるかを理解した上で商品選択をすることが可能となる。

以上のとおり、ガイドライン作成は、募集型企画旅行と単品手配旅行の差異を明確化する点においても望ましいものといえる。

1. 3 取引規定に係る見直し

上記のとおり、現在においては、インターネットを利用した取引が主流となっており、ガイドライン作成等の必要性もある以上、その余の取引全般にかかる規定の見直しも当然必要であると考えられることから、取引規定の見直しをすること自体には賛成する。

もつとも、取引規定は旅行者保護のために定められているものであることに鑑み、かかる趣旨を損なうことの無いよう、見直しにおいては十分な配慮がなされることを求める。

2 旅行業に係る安全マネジメント制度の導入

マス・ツーリズムにおいて、旅行業者が、旅行者の安全の確保を犠牲にして、無理な利益拡大を優先させる傾向が生じることは必然であり、旅行業における組織的な安全マネジメント制度の導入が早期に実現されるべきである。

2. 1 安全マネジメント制度の導入に係る方向性

旅行業界全体に安全マネジメント制度の導入を徹底し、この取組を旅行業者の提供する付加価値として、海外OTA等に対する優位性として、旅行者に対して積極的に示すことについては、賛成である。

2. 2 消費者への情報開示等

旅行商品選択の参考となるよう、旅行業者が、旅行商品毎にどの程度のリスクがあるかを示すとともに、過去の事故履歴等を旅行者に情報提供するとの方向性については、賛成である。

自らの身は自らの責任で守るべきことは、平素の日常生活においては、消費者にとっても基本的なことではあるが、問題は、平素の日常生活では生じない、旅行によって生じた特別の危険に対処するにあたって、消費者は知識経験がなく、旅行業者による適切なリスク管理と危険回避のための情報提供が必要とされるところにある。旅行業者は安全な旅行商品しか販売してはならないものであって、消費者への情報提供をもって

安易にその責任を回避しうるものと考えてはならない。旅行業界全体に安全マネジメント制度の導入が必要である。

3 着地型旅行の普及に向けた商品造成の促進・販売経路の拡大

本取りまとめでは、着地型旅行商品の造成を促進する方策の一つとして、「第三種旅行業務の範囲の拡大等の措置を講じること」が提案されている。具体的には、第三種旅行者が取り扱う国内の募集型企画旅行の範囲拡大が念頭にあるものと思われる。

しかし、第三種旅行者が取り扱う国内の募集型企画旅行の範囲拡大には直ちに賛成できない。

3. 1 着地型旅行の普及に向けた商品造成の促進

募集型企画旅行は、幅広く旅行者を募集し、旅行契約を締結するものであり、旅行者が債務不履行に陥った場合には、多くの旅行者に損害が発生することになるから、消費者である旅行者の保護を強化するために、このような旅行者については、第一種、第二種、第三種等の区別が設けられている。

安易に第三種旅行者が国内の募集型企画旅行を取り扱える範囲を拡大すると、旅行者ごとの区別を設け、国内の募集型企画旅行について旅行者保護の強化を図った法の趣旨に反することになる。また、既に規制緩和が実施されているのであるから、まず現行の制度を最大限に活用し、着地型旅行の普及を図っていくことが先決である。

3. 2 着地型旅行商品の販売経路の拡大

本取りまとめにおいては、着地型旅行商品の販売について、「宿泊施設等が一定の条件を満たす着地型旅行商品を販売することができるようにする等について検討を行っていく必要がある」と提案されている。具体的には、旅行者代理業者の要件緩和等が念頭にあるものと考えられる。

しかし、旅行業者代理業において、登録や旅行業務取扱管理者が必要とされ規制されているのは、旅行業務に関する取引の公正を確保し、旅行者の保護を図る趣旨である。安易に旅行業者代理業者の要件を緩和すると、旅行商品販売の適正が確保できない可能性があり、旅行業者代理業者制度を設けた趣旨を没却することになりかねない。

また、旅行業法の特例として平成20年に観光圏の整備による観光旅客の来訪及び滞在の促進に関する法律（観光圏整備法）が制定され、旅行業者代理業者の設置要件については既に緩和されている。同法により国土交通大臣の認定を受けた滞在促進地区内の宿泊業者が、観光圏内における宿泊者の旅行について、旅行業者代理業を営むことが可能になり（同法第12条1項）、一定の研修を終了した者を観光圏内限定旅行業務取扱管理者として選任できることになっている（同4項）。

観光圏という限定された範囲ではあるが、既に旅行業者代理業者の要件は緩和されており、これ以上の規制緩和を図るよりは、まずは現行法制度を最大限に活用して着地型旅行の普及を図っていくことの方が先決である。

宿泊施設等が一定の条件を満たす着地型旅行商品を販売することができるようにする等については、慎重に対応するべきである。

4 標準旅行業約款制度の見直し

本取りまとめは、「旅行業法における標準旅行業約款制度は、旅行業者が消費者との間で遵守すべき事項をあらかじめ国が決めておくことで、旅行業者と消費者のトラブルを未然に防止しているほか、旅行業者及び行政の事務負担の軽減等にも資するものであることから、制度自体は今後も維持していく必要がある。」としている。この点は、標準旅行業約款制度が消費者保護の役割を担っていることを正当に指摘しているものであり、正しい認識に基づいているといえる。

しかし、本取りまとめが、旅行業を取り巻く環境に変化が生じていることから、直ちに標準旅行業約款制度の内容について見直しが必要であるとしている点については疑問がある。

標準旅行業約款制度が、上記のとおり消費者保護システムの一つである以上、旅行者の安全や消費者保護を確実に守ることが、最重要視されるべきものである。

4. 1 標準旅行業約款制度に係る見直しの方向性

(1) 取消料について

本取りまとめは、取消料について、P E X運賃の出現や旅行商品の予約の早期化・キャンセルの増加、海外のホテルが定める取消料の多様化といった状況の変化に対して、現行の一律に規定された取消料では対応できていないとしている。

しかし、このような認識に基づいて標準旅行業約款における取消料の定めを変更することには、反対である。

消費者契約法第9条第1号は、キャンセル対象たる具体的契約における具体的損害ではなく、「平均的損害」をもって取消料等の上限と定めている。その趣旨は、消費者は、情報の質及び量並びに交渉力の構造的格差のため、事業者が提示する取消料に関する約款条項について、対等の立場で交渉することができない地位にあるところ、消費者契約においては同一の事業者が多数の同種の契約を締結することが当然に想定されているから、特定の消費者と締結した当該契約の解除に伴って、当該事業者が被る損害は、その額すべてについて当該消費者から賠償を受ける必要はなく、多数の同種契約全体の中で損害が填補されれば十分であり、個別の消費者に対して賠償が認められる損害額は、多数の同種契約の平均値を超えることは不当であるという点にある。

標準旅行業約款の取消料に関しても、このような消費者契約法第9条第1号の趣旨に沿って、運用されなければならない。消費者契約法

の条項に、標準旅行業約款の条項が抵触するようなことがあってはならないものである。

現行の標準旅行業約款においては、具体的旅行内容に着目せず一律に取消料が定められているが、これは、消費者契約法第9条第1号の趣旨に沿うものと言える。

旅行業界を取り巻く状況が変化しようとも、消費者保護は確実に守らなければならないものであって、例えば、受注型企画旅行契約において取消料の一部の実額精算規定を導入するというような見直しは、まさに個別具体的な契約内容に着目して平均的損害を上回る金額を旅行者に負担せしめることとなり、消費者契約法第9条第1号に抵触し、許されないと考えられる。

(2) 旅程保証制度について

旅程保証制度は、前記のとおり、企画旅行契約における旅程管理債務の不履行につき、それが多数の旅行者に対するものであるものの個々の損害額は少額にとどまることを踏まえ、過失及び損害の立証を要しないまま一律定型的に旅行代金の減額を認める一種の瑕疵担保責任としての性格を有しており、消費者保護システムとして合理的な制度である。これが日本独特の制度であるとするならば、先進的な旅行者保護制度であると評価することができるものである。

旅行者による変更補償金の求償は、当該旅程の変更が海外の運送・宿泊等サービス提供機関の債務不履行から生じた場合には当然のことであり、また、不可抗力による場合には求償が認められる余地はない。旅行者に対する関係では、旅行者が法的責任の第一次的な窓口となり、旅行者が後ほど海外の運送・宿泊等サービス提供機関との間で求償をすれば足りるという仕組みは、旅行者保護制度である旅程保証制度が当初から予定しているところである。

旅程保証制度は、我が国における旅行者保護のシステムの中核をな

す制度であり、これを見直しの対象とすることには反対である。

標準旅行業約款を含む旅行業法制度については、旅行者の安全や消費者保護を確実に守りつつ、その意義を再評価することが大切なのであって、やみくもに消費者保護を犠牲にして日本の旅行業界の便益を図ることを優先させてはならない。

4. 2 B t o B取引に係る旅行業約款

旅行契約の当事者が、形式上は、法人その他の団体が契約当事者となっている場合でも、「消費者」該当性については、「情報の質及び量並びに交渉力の格差」を基準とした規範的な判断が必要である。事業者であったとしても、旅行にかかる契約取引が、営業過程で反復的継続的になされる可能性を有しており、そのため当該取引に関連する情報の質・量の集積、取引経験の反復からの交渉手腕の獲得・習熟が期待でき、情報格差・交渉力の構造的格差がみられず、標準旅行業約款の適用対象としなくてもその保護に欠けることがないといえる場合でない限り、なお、旅行取引に関しては、旅行者と比較して「情報の質及び量並びに交渉力」において劣位しているものであって、これについて保護の範囲外であると直ちに位置づけることには疑問がある。

この点、自然人の共同体が「消費者」又は「事業者」のいずれに該当するかは、当該共同体に「消費者」としての保護を及ぼすのが適切か否かにより総合的に判断すべきものとされており（落合誠一「消費者契約法」54頁）、東京地裁平成23年11月17日判決・判例時報2150号49頁も、「『法人その他の団体』が『事業者』に当たるとされているのは、『法人その他の団体』は、消費者との関係で情報の質及び量並びに交渉力において優位に立っているからである（法1条参照）。そうすると、権利能力なき社団のように、一定の構成員により構成される組織であっても、消費者との関係で情報の質及び量並びに交渉力において優位に立っていると評価できないものについては、『消費者』に該当するもの

と解するのが相当である」と判示している。

4. 3 個別約款の活用

個別約款については、旅行業法12条の2第1項による観光庁長官の個別認可が必要であり、一つの旅行業者が、標準旅行業約款と、この個別認可を受けた約款とを、任意に使い分けることは、許されないと考えられる。旅行業者は、一つの旅行業約款に基づいて事業を行うものであり、一定の契約について準旅行業約款によらない場合には、標準旅行業約款を取り込んだ内容の個別約款を作成して個別に認可を受ける必要がある。

以 上