

はしがき

兵庫県弁護士会消費者保護委員会は、旅行部会を設け、旅行契約に関するトラブルについて、消費者保護の立場から精力的に研究を続けてきました。このような、弁護士による旅行契約に関する取組みは、全国各地の弁護士会にも例がなく、当会消費者保護委員会独自のいわば「伝統芸能」といえます。

同委員会では、平成21年1月に『Q & A 旅行トラブル110番』を出版し、平成28年4月にはその実質的な改訂版である『旅行のトラブル相談Q & A』を出版しました。このような出版に至るまでの継続的な活動の結果、旅行契約に関する知識も徐々に蓄積し磨かれてきたことを踏まえ、旅行部会においては、旅行に関する裁判例を取り上げて、互いに議論をし、研究を重ねてきました。本書は、そのような研究の成果です。

本書においては、昭和年代、平成年代に出された旅行契約に関する裁判例がほぼ網羅的に取り上げられ、一覧性のある形で、裁判例ごとに、事案の概要、判旨、解説が取りまとめられています。

旅行契約に関するトラブルは、係争対象となる金額が比較的少額であるため、大部分が各地の消費生活センターが実施する消費生活相談等で取り扱われ、裁判が提起されて判決に至るケースは多くはありません。法律実務家(弁護士、裁判官)が旅行契約について習熟する機会は乏しく、それなりに経験を積んだ法律実務家であっても、旅行契約に関する紛争に初めて出会うという場合も想定されます。消費生活相談員の皆さんにとっても、裁判例での解決やその考え方の筋道を知るとは、相談実務にあたり必須と思われれます。

本書は、旅行に関する裁判例を網羅的に取り上げて解説する実務書として、唯一無二のものであり、旅行契約に関するトラブルに向き合う法律実務家、消費生活相談員の皆さんに役立つものと確信しております。

最後になりましたが、本書の刊行にあたっては、大槻剛裕氏をはじめとする民事法研究会の方々に多大なご尽力を賜りました。この場を借りて御礼申し上げます。

令和4年2月

兵庫県弁護士会会長 津久井 進

序章

旅行契約に関する 裁判例の概要

1 登録制

旅行業については、〔表1〕（旅行業等の登録制度）のとおり、登録制度がとられている。

判例11は、無登録業者による手配ミスが問題となった裁判例である。

2 標準旅行業約款制度

標準旅行業約款とは、観光庁長官および消費者庁長官が定めて公示した旅行業約款をいい、旅行業者は、標準旅行業約款と同一の約款を用いている限り、認可を受けた約款を用いているものとみなされる（旅行業法12条の3）。標準旅行業約款によれば、旅行契約は、〔表2〕（旅行契約の種類）のとおり、分類することができる。

判例10は、標準旅行業約款においては、旅行業者は、旅行者に対し、仕入

〔表1〕 旅行業等の登録制度

	登録 行政庁	業務範囲				手配 旅行	登録要件		
		企画旅行		受注型	営業 保証金 (※2)		最低基準 資産額	旅行業務 取扱管理 者の選任	
		募集型	海外						国内
旅行業者	第一種	観光庁 長官	○	○	○	○	7000万	3000万	必要
	第二種	都道府 県知事	×	○	○	○	1100万	700万	必要
	第三種	都道府 県知事	×	△ (※1)	○	○	300万	300万	必要
	地域限定	都道府 県知事	×	△	△	△	15万	100万	地域限定 必要
旅行業者代理業	旅行業者 代理業	都道府 県知事	旅行業者から委託された業務				不要	なし	必要
	観光圏内 限定旅行業者 代理業	国土交 通大臣 (認定)	旅行業者から委託された業務 (観光圏内限定、対宿泊者限 定)				不要	なし	研修修了 者で代替 可能

※1 △は、営業所の所在する市町村と、それに隣接する市町村の範囲内の区域でのみ認められるもの。

※2 弁済業務保証金分担金は、この20%の額。表示した金額は年間取扱額2億円未満の場合。

取引に要した費用等の内訳開示をする必要がないとされていることが問題とされた裁判例である。

判例6は、航空券の旅行者氏名のスペル訂正が、事務処理の関係では旅行者の交替の場合とほぼ同様の手数を要したという理由で、旅行業者が、旅行者の交替についての費用を類推して請求することが許されるかをめぐって、約款の解釈が問題となった裁判例である。

3 契約締結過程の情報提供

募集型企画旅行の広告は、旅行業法、景品表示法やこれに基づく「募集型企画旅行の表示に関する公正競争規約」の規制を受けている。

判例7は、広告と旅行内容が異なった場合を扱う裁判例である。

旅行契約において、旅行取引におけるパンフレットは、広告のほか、取引条件説明書面（旅行業法12条の4）および契約書面（同法12条の5）でもあり、その記載内容は法的拘束力を有する。

判例2は、旅行業者はパンフレットの記載どおりの債務を負うとした裁判

〔表2〕 旅行契約の種類

契約の種類	内容	計画作成の発意	典型例
企画旅行契約	旅行業者が旅行の計画（目的地・日程・旅行代金）を作成する旅行であり、運送・宿泊サービスやレストランなどのサービスの提供に係る契約を旅行業者自身が締結し、これらにかかる料金を包括料金として旅行者から一括で収受するもの。	募集型企画旅行契約	旅行業者によってあらかじめ旅行の計画が作成され、参加者を募集して実施するもの。
		受注型企画旅行契約	旅行業者が、旅行者の依頼を受けて、オーダーメイド方式で旅行の計画を作成するもの。
手配旅行契約	旅行の計画は旅行者自身が作成する旅行であり、旅行業者は、旅行者の依頼を受けて航空券やホテルなどの手配を個別に行い、手配にかかる手数料を収受するにとどまるもの。		航空券、乗車券、ホテルの手配など

例である。

契約締結過程での情報提供が問題とされた裁判例として、以下のものがある。

判例1は、入れ墨をした旅行者が入国拒否にあった事案、**判例3**はウェブサイトで料金の誤表示があった事案、**判例4**は鉄道マニアの要望に応えるようなパンフレットの記載がなかった事案、**判例5**は日程表における集合時刻の誤記載があった事案である。

判例8は、契約責任者が問題となった事案である。

判例9は、ウェイティングが問題となった事案である。

消費者の期待と現実の旅行とが食い違った場合には、契約締結前の説明不足が債務不履行を構成するのではないかという形で問題となる。

判例12はホテルのサービス内容に関する旅行業者の説明義務が問題とされた事案、**判例15**はピョートル大帝夏の宮殿内部への入場観光が約束されていたのに入場できなかった事案である。

判例59は、クルーズ船ツアーにおいて、旅行者に割り当てられた船室が、立ち上がらなければ海が見えないものであった点につき、不実告知であるとして不法行為による損害賠償を請求した事案である。

4 手配完成債務

募集型企画旅行契約を締結した旅行業者は、〔表3〕（企画旅行契約における旅行業者の債務）のような債務と責任を負担することになる。

判例16は、サッカーW杯の観戦チケット入手不能の場合の旅行業者の手配完成債務が問題となった事案である。

判例18は、新婚旅行中のクルーザー手配につきミスがあった事案である。

判例22は、クルーズ船の不具合について旅行業者に手配ミスがあったかが問題となった裁判例である。

判例17は、復路の航空便のオーバースタッキングによる手配不能につき、手配完成債務の問題なのか、旅程管理債務の問題なのかが論点になる事案である。

ており、

(2) これらを見てYに問い合わせたX₁X₂に対して、Y名義で旅行代金の見積りを記載した書面を出し、本件結婚式の手配に関する委任契約を締結した後も、複数回にわたってY名義で本件各旅行の見積りを出し、本件各旅行当日の具体的な手配状況についての問合せに応じるなど、YはX₁X₂に対して一貫して本件旅行の手配等を自己の業務として扱う行動に出ており、

(3) X₃らに対しても、旅行参加申込書への記入と申込金・残代金の送金をY名義で指示しており、その送金先もY名義の口座とされ、出発当日に成田空港でY従業員がプラカードを持って案内するとされていること等の各事実が認められる。

これらの事実を照らすと、Yは単にハワイにおける結婚式の手配に止まるのではなく、普通の旅行者並みに、旅行者であるXらと種々折衝のうえ、最終的に自己の業務の一環として旅行契約を締結し、所定の代金を受領し、この結果本件ハワイ旅行に関する飛行機・ホテル等の手配を行うという債務を負ったというべきであり、YとXらの間においては、本件各旅行の手配についてYが実施することを内容とする委任契約が成立したものと認められる（一般の旅行者にとっては、旅行者が登録旅行者であるか無登録業者であるかの判別は困難であり、Yが国に登録した旅行者でないことは、前記委任契約が成立していたことの認定や前記旅行契約の民事上の効力に何ら影響を及ぼすものではない）。

上に判示したところによれば、XらとYの間には、主催旅行契約か手配旅行契約かはともかくとして、本件各旅行に必要な手配をYが行うことを内容とする委任契約が成立しており、Yは前記契約に従い、約定に見合う飛行機やホテル等を確保する義務を負っていたとみるべきであり、A社はYが自己の債務を履行するための下請ないし履行補助者として用いたものというべきである。したがって、具体的には、Yが前記委任契約に基づき本件旅行に必要な航空券を手配する等の義務を負担しており、A社が業務停止により本件各旅行に必要な航空券を交付することができなかったという突発的事情が生じたとしても、YはXらに対し前記ハワイ旅行をさせるという債務を負っている以上、Yの責任と費用により、別途適宜の方法により約定の本件各旅行

の手配（航空券やホテル等の確保等）を行うべきものであった。しかるに、Yは自らの責任を回避し、Xらの主張する追加払を余儀なくさせたものであり、このことはYの債務不履行によりXらの主張する金員相当額の損害を生じさせたというべきであるから、Yは同損害を賠償する義務を負うものというべきである。

【解 説】

1 旅行業および旅行業者代理業

旅行業とは、旅行者や運送または宿泊のサービスを提供する者のため、自社以外の事業者による運送等サービスの提供について、契約の代理、媒介、取次ぎ等を行う事業のことをいう（旅行業法2条1項）。旅行業を行うには、旅行業法に基づき、登録を受ける必要がある。

また、旅行業者代理業とは、報酬を得て、旅行業者の代理人として、企画旅行や宿泊・運送サービスの手配を行う事業をいう（旅行業法2条2項）。

本件の被告であるYは、海外ウェディングの企画を業とする株式会社であり、旅行業の登録も、旅行業者代理業の登録も受けていなかった。なお、旅行業または旅行業者代理業を営もうとする者は、国土交通大臣の行う登録を受けなければならない（旅行業法3条）、無登録営業は処罰（1年以下の懲役もしくは100万円以下の罰金またはその両方）される（同法74条1号）。

2 旅行契約の相手方

本件では、消費者であるXらが旅行契約を締結した相手方事業者が、業務停止を受けたA社なのか、それともYであるのが、問題となった。

契約当事者は、相手方に対する契約上の給付の履行請求権を行使することができるとともに、契約上の債務を負担することになる。本件において、Yが自らXらとの間に旅行契約を締結していた場合には、旅行契約上の債務を履行すべき義務を負うが、Yが単に窓口としてA社との契約を取り次いだだけであれば、契約上の義務を負うことはない。

このような契約当事者の認定に関し、本判決は、見積書の発行や旅行代金の受領、旅行内容の打合せ等についてYが行っていること等を指摘する詳細な事実認定のもとに、Xらが旅行契約を締結したのは、Yであると判断した。

● 執筆者一覧 ●

(執筆順)

兵庫県弁護士会消費者保護委員会旅行部会

鳴 田 麻 以
鈴 木 尉 久
八 隅 美佐子
富 本 和 路
金 山 耕 平
福 田 貴 子*
片 岡 昌 樹
葭 岡 倫 矢
佐 藤 進 一
木 野 祐 子
永 井 麻里江
金 崎 正 行
丸 茂 英 雄
千 葉 真 嗣
仲 谷 仁 志
吉 田 哲 也
大 橋 慧
木 村 裕 介

* 現在は第二東京弁護士会

〔編者所在地〕

兵庫県弁護士会

〒650-0016 兵庫県神戸市中央区橘通 1 - 4 - 3

TEL : 078-341-7061

<https://www.hyogoben.or.jp/>

旅行トラブルの裁判例と実務

——旅行等をめぐるリスクと法的責任

令和4年4月15日 第1刷発行

定価 本体 4,800円＋税

編者 兵庫県弁護士会消費者保護委員会

発行 株式会社 民事法研究会

印刷 藤原印刷株式会社

発行所 株式会社 民事法研究会

〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿 3 - 7 - 16

〔営業〕 ☎ 03-5798-7257 FAX 03-5798-7258

〔編集〕 ☎ 03-5798-7277 FAX 03-5798-7278

<http://www.minjiho.com/> info@minjiho.com

落丁・乱丁はおとりかえします。

ISBN978-4-86556-496-9 C2032 ¥4800E

カバーデザイン／関野美香

組版／民事法研究会（Windows10 Pro 64bit+InDesignCC 2022+Fontworks etc.）