



旅行契約は契約内容をよく確認しましょう！

事例 1

2泊3日のパック旅行（募集型企画旅行）を申し込んだ。2日目に有名なお寺に行く途中でバスが動かなくなった。代替のバスが来るまで2時間以上掛かったため暗くなり、お寺の観光は中止になった。寺への入場料は返金されたが約束の場所へ行けなかったことへの補償金が支払われないのは納得できない

アドバイス

事例1の場合、旅行業者が旅行者に対して負う責任には、①手配義務、②旅程管理義務、③安全確保義務、④旅程保証義務があります。②は思わぬ事態の発生に対処し、旅行の安全と円滑な実施を確保する努力義務を言います。旅行内容を変更しなければならない時は変更を最小限にとどめるため代替サービスの手配をしなければなりません。旅行業者は代替のバスを手配しています。③は旅行者の生命・身体の安全確保義務で添乗員が適切な措置を講ずる義務を言いますが、暗くなったため寺への観光を中止したことにあたると言えるでしょう。④は契約書面に記載された重要な旅程変更にあれば変更補償金を支払う責任がありますが、これについては契約書を確認する必要があります。なお、パンフレットや契約書は端から端までよく読むようにしましょう

事例 2

インターネットで気に入った格安の海外旅行を見つけたが、信頼できる旅行会社なのかを知りたい、また、インターネットで旅行を申し込む際の注意点を知りたい。

アドバイス

インターネットで結ぶ契約も対面での契約と同様、旅行業法や標準旅行約款が基本的には適用されます。旅行業者については①旅行業登録（例：観光庁長官登録業第一種〇〇号）、②ツアーの実施会社名、住所・電話番号等の連絡方法、③「JATA」又は「ANTA」の会員かどうかを確認しましょう！

募集型企画旅行の場合、広告を見て店舗に出向くか電話で予約して、パンフレットなど取引条件説明書（契約書面を兼ねていることあり）を受け取り、旅行者が申込書と申込金を提出します。契約は、旅行会社が承諾して申込金を受理したときに成立します。契約が成立すると契約に基づき、旅行者側には取消料が発生します。確定書面（最終日程表）は、旅行開始日前には受け取ります。

インターネット利用の場合、ウェブサイト上に取引条件説明書面（契約書面を兼ねていること多し）が掲示され、その内容を旅行者が了承したというアイコンをクリックするなどをした場合、取引条件の説明が行われたこととなります。必ずよく読み、印刷等をして残しておきましょう。