

旅行業約款の規定と WEB 上の表示について

Conditions for travel contract and Expression on the Web site

森 住 正 明
Masaaki Morizumi

序

1. インターネットを利用した旅行契約の特殊性
2. インターネットを利用した旅行取引に関するガイドラインとポータルサイトについて
3. 「ダイナミック パッケージ」について

結 語

序

近年、ハード、ソフト及び利用者の意識を含めたインターネットの普及により、旅行業者の広告が WEB 上に掲載されることが、多大になってきている。

本来の業務を大型のシステムで運用してきた「大手航空」、「大手鉄道」系企業及び旅行専門業者のうち大手数社等では、早くから比較的詳細なツアーを表示し、または単品すなわち航空券・鉄道切符・宿泊クーポン等の独立した旅行サービスの手配、旅行地の情報提供等を含む複雑な旅行者の要求にも応えている。

中小規模の旅行業者においては、限定された範囲の旅行商品であれば取り扱っているが、旅行業法上の分類たる「募集型企画旅行」「受注型企画旅行」「手配旅行」契約の全てを WEB 上で行うこととなると相当に大規模なコンピューターシステム上の準備も必要となり、現在のところ十分には対応できていない。

また、外国に本拠を置き、旅行業の登録をせずに日本国法令上の旅行業に当たる行為を行う企業も、航空・宿泊サービスの手配において、一定のシェアを占め、更に増大する傾向にある。

本稿では、旅行者（消費者）にとって、安全な旅行契約を追求し、広告が事実上旅行契約の一部を成していることから、旅行業約款と消費者契約法及び電子消費者契約法との関係も踏まえて、あるべき WEB 上の表示を検討することとする。

1. インターネットを利用した旅行契約の特殊性

旅行商品は、どれほど説明を尽くされても、その特質から、手にとって見る、実際に体験してみるということはほとんどできない。