

第39回 旅行業者が関与しない事由で旅程の変更が起きたら？

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

募集型企画旅行ではしばしば旅程の変更が発生します。しかし、変更に至る原因は、悪天候による利用交通機関や宿泊施設の変更、観光施設の突然の休業など、旅行業者には何ら責任のない、即ち「旅行業者が関与しない事由(以下「免責事由」)にある場合も多いようです。今回は、このような旅行業者に責任のない旅程の変更が発生したときにどう対応すべきか、旅行出発前に変更が発生した場合を例にとり、業務の流れに合わせて「標準旅行業約款 募集型企画旅行契約の部(以下「約款」)を参照しながら整理してみます。

企画旅行の旅行日程は原則として旅行業者といえども自由に変更できません。天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等のサービスの提供の中止、官公署の命令などの旅行業者が関与しない事由が生じた場合であつて、旅行の安全かつ円滑な実施を図るためやむを得ない場合に限り、旅行者に予めやむを得ないものである理由、及びその理由と変更との因果関係を説明して初めて旅行業者が旅行内容を変更することができます(第13条)。また、この際は、変更後の旅行日程が当初のものに適うよう努力しなければなりません(第23条第2号)。

催行するか?しないか?

不幸にして変更するにしても、例えば、旅行の目的の

つとなるような重要な場所に行けないなど当初の旅行目的に適うものとはならない場合、また、ピークシーズンなどで到底代替手配ができないような場合にはツアーの中止を検討しなければなりません。ツアーを中止する場合は、旅行代金を返金することになりますが(第19条第1項)、中止の原因が免責事由にあたるとしても、旅行業者による契約の解除になりますので、お客様から取消料を收受することはできません。他方で、旅行業者に対して請求される運送・宿泊機関等からの取消料は旅行業者が負担しなければなりません。

変更内容が「重要な変更」にあたるのか

一方、旅程の一部を変更して、ツアーを出発させる場合を考えてみましょう。旅行業約款では、旅行業者が旅行契約の内容を変更した場合は、その変更が重要なものであるときは、旅行者は、旅行契約を解除することができますとされています。ここでいう「重要な変更」とは、二つは、約款の「別表第2」の変更補償金の表に記載されている1〜8号までの事例をいいますが、特に注意していただきたいのは、ここでいう「重要な変更」にはこれら8項目以外にもある、ということなのです。変更内容が重要であるかどうかは、旅行業者とお客様の間で判断が異なることでもありますので、旅行業者としては、ツアーの目的や内容に沿ってきちんと説明できるように考え方を整理しておく必要があります。変更を理由としてお客様からキャンセルの申し出があり、その変更が「重要な変更」に該当する場合は、お客様から取消料を收受することはできません(第16条第2項第1号)ので、運送・宿泊機関等から請求される取消料は旅行業者の負担となります。

催行する場合の取消料と変更補償金

次に、変更に関わらずお客様が予定通りツアーに参加される場合の変更補償金の対応です。たとえば「重要な変更」であつても、その発生原因が約款に定めた免責事由(第29条第1項第1及び第2号)によるのであれば、後で述べる例外を除いて変更補償金の支払いは不要と考えてください。また、変更補償金が旅行者名あたり1,000円未満である場合は支払う必要はありません(第29条第2項)。

例外とは、免責事由に該当する事態により変更が生じた場合であつても、予定された交通機関や宿泊施設がオーバーブック状態になったことにより、それらの交通機関や宿泊施設を利用できなかった場合です。例えば、事故などによりホテルの一部が利用できなくなり、「ホテルは営業しているが、当社のグループには客室が提供されなかった」、というような場合です。

同じ「重要な変更」を判断の基準にしながら、変更補償金の支払い事由としての「重要な変更」と、参加を取り消す場合の「重要な変更」とでは、範囲が異なる点に十分留意してください。(内山)

訂正

第38回「民泊」の記述に誤りがありました。次のように訂正するとともにお詫の申しあげます。

(14ページ3段目9行目)「これを活用するには、政令で定める要件を満たしたうえで、満たしている旨の国家戦略特区指定区域がある都道府県知事等の認定(特定認定)を受ける必要があります。」