

## 苦情事例に学ぶ④ 監修 弁護士 三浦雅生

## 今回のテーマ…いわゆる「オーバーブック」の責任は誰に？

日常茶飯に発生する旅程変更の中で、その変更が旅行会社の関与し得ない事由であるにもかかわらず、お客様になかなか理解されないのが航空会社やホテル等の、いわゆる「オーバーブック」です。企画旅行契約では、その後の旅程管理責任もあることから、旅行会社に優先が向く例が少なくありません。

今回は、このいわゆる「オーバーブック」について考えてみたいと思います。

(文中、「約款」は、標準旅行業約款募集型企画旅行契約の部を指します。)

## 申し出内容はこうです

海外の募集型ツアーに参加した。航空機はビジネス利用のため、大変高額な旅行だった。旅行内容は価格に値するものだったが、最後の帰国便で航空会社のオーバーブックに遭ってしまった。現地ガイドは航空会社と交渉するでもなく、ただ手をこまねいて見ただけだったので、しかたなく、私は自分達で航空会社と交渉するしかなかった。

その際、航空会社からは、私がオーバーブックに遭ったのは、旅行会社の予約が不備だったこと、利用したのがツアー用の安い団体航空券だったからだと言われた。航空会社から代替便の提案と二人あたり400ドルのお詫びのクーポンの提示があったが、その帰国便は、帰着は1日遅れ、空港は成田から羽田へ変更するものだった。

これらの変更に対し旅行会社は、旅程保証からの僅かな変更補償金だけで済ませようとしている。とんでもない

話だ。私達は旅行会社に対し、変更補償金の上限である旅行代金の15%相当額の支払いと、航空会社からもつたクーポンの換金、これと同額の旅行会社からのお詫び金を要求したい。

## 解決に向けての指針

協会からは、航空会社の現地での説明が間違っていること、つまりオーバーブックは元来航空会社の都合により生じるものであり、その証拠に航空会社は一人400ドルのお詫びをしていること。よって今回の帰国便の変更は、旅行会社の手配ミスによって生じたものでも、ツアー用の団体航空券を使っていたことに起因するものでもないこと。またお詫び金の支払いも必要ないことを説明しましたが、お客様は納得されませんでした。

その後、旅行会社が航空会社から詫び状を取り、これをお客様に提示した上で、今回の変更の原因は航空会社のオーバーブックであるので、旅程保証制度に基づく「変更補償金」として、帰着日の変更で二人あたり旅行代金の3%、帰着空港の変更で同2%の合計5%相当額の支払いのみであると伝えました。

なお、お客様には、いわゆる「オーバーブック」とは、旅程保証制度上、約款29条に規定する、2重のかっこ書の中の小さなカッコの中に示されたこと(つまり、運送・宿泊機関等が当該サービスの提供を行っているにもかかわらず、運送・宿泊機関等の座席、部屋その他の諸設備の不足の発生)を言う、ということも併せて説明しました。

しかし、お客様は弁護士に聞いたとして、「最終日程表通りの帰国便でなかったことは、旅行会社の債務不履行である。」「約款29条の旅程保証の規定では、オーバーブックは免責事由から除外するとなっている。ということは旅行

会社に損害賠償責任があるということだろう。」との主張をしてきました。

協会からは、再度、会社の回答は約款に則り間違いがないとして、航空座席は航空会社が管理しているものなので、そもそも当該便の予約状況などは旅行会社にとっては知りようのないものであること。したがってオーバーブックは旅行会社にとって予測も事前回避もできない、いわゆる「旅行会社の関与し得ない事由」であること。

またオーバーブックは旅行会社の「手配の完成」がなされた後に、航空会社が二方的に旅行会社に通告してくるものであり、「オーバーブック」が発生したこと自体、旅行会社からの手配債務(約款3条)は為されたことを意味し、取り寄せた詫び状が、その原因が航空会社にあることを如実に示していることを伝えました。

さらに約款29条でオーバーブックが免責事由から除外されているのは、「変更補償金の支払い」についてのみであることを説明した結果、ようやくお客様に理解していただき、渋々ながらではありましたが、お客様も要求を取り下げました。

## ●補足

今回はオーバーブックについて採り上げましたので、旅程管理責任について触れていませんが、企画旅行契約ではオーバーブック発生後の旅行会社の旅程管理に対する不満が、お客様のオーバーブックに対する誤解を助長する傾向にあります。本件でも、緊急連絡先となっていた現地手配会社や現地ガイド、またお客様が現地から電話した日本の販売店もきちんとした説明や対応をせず、苦情を大きくしてしまいました。添乗員のつかないツアーの多い昨今、企画旅行会社は旅程管理面も視野に入れておく必要があるようです。