



第41回 特別補償規程の 補償金支払いの可否は 請求書類をみてから

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

今回は携帯品の損害補償金の請求があった場合の事例を参考に、特別補償規程に基づく補償金の請求への対応について考えてみます。

一般的な質問から実際の事案の質問に移るときは要注意！

「旅行中にカメラをうっかり落として壊してしまっただけでも、携帯品の補償金は支払われるのですか」と質問されれば、私たちは「イエス」と答えるでしょう。続いて「では私が落としたカメラに補償金は支払ってもらえるのですか」とたたみかけられます。

このように「一般論から個別の事案」への話が展開した場合は慎重に対応します。先の「カメラをうっかり落として……」の質問への回答は、旅行者の過失に因る損害も補償の対象であることを一般論として述べたものすぎません。「では私のカメラに補償金……」のような個別の質問に答えるには、その事故が企画旅行参加中に起きたものなのか、免責事由

に該当しないのか、損害がその事故によって生じたものかなどを見極めなければなりません。旅行に参加したお客様から最初のような質問があった時点で、その質問の意図がどこにあるのかを確かめるためにも、「個別の請求については、実際にお客様から出していただいた請求書などの書類を見てみないとお答えできませんが……」と前置きし、具体的な話になったときには損害補償金の請求書類を提出してもらいます。その上で、そこに添付された警察署などが発行した証明書（いわゆる「事故証明書」）や、修理費の領収書などでこれらのポイントを確かめます。そこで不足している情報があれば、追加の資料や説明を求めます。

「警察署の事故証明書」がない！

特別補償規程に請求書類として「警察署又はそれに代わるべき第三者の事故証明書（第21条第1項第1号）」とあることから、「警察署の事故証明書が手に入らない。代わりに何を出したら補償金を支払ってくれるのか」というような質問を受ける場合があります。お客様の中には、「書類が形式的に揃っていれば旅行者は補償金を支払って当然」と考える方もいらっしゃいますが、重要なのは、それに書かれている内容が事故の発生日時・場所、発生状況等を客観的に証明しているかどうかです。うかつに書類を見ないうちから「〇〇を出していただければ……」と答えられるものではありません。警察署の事故証明書が提出できないのであれば、旅行者自身の負担で、これらのこと

を客観的に証明してくれる「第三者」を探して証明してもらおうように伝えます。

「特別補償規程に定める請求手続に従う」ことも契約の内容

最後に……、これは、携帯品の補償金の支払いに限りませんが、お客様から「補償金を支払ってください」というような無駄なことはしたくない。先に支払うのかどうかはつきりしろ」と迫られることがあります。しかし請求書類の提出を受ける前に詳細な事情を電話で聴いたり、補償金の支払いについて意見を述べると、「では、どのような筋立ての証明書を誰に書いてもらったら補償金を支払ってもらえるのか」と迫られるなど、補償金を支払うことを前提とした本末転倒な話の展開となってしまう危険性があります。公正な事務を行うためにも、「旅行者が特別補償規程に定める請求手続に従う」ことも契約内容であることを心に留め、「提出を受けた請求書の内容で支払いの可否を判断する」という姿勢を守ることが大切だと思います。ここは担当者のがんばりどころです。（平石）

