

苦情事例に学ぶ⑤

監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ

羽田空港から成田空港までの移動にかかったタクシー代は旅行会社が負担すべきだ！

4月になりました。皆さまの職場にフレッシュな新入社員は配属されましたか。華やかそうに見えて実際は地道な作業の積み重ね、そしてお客様からの苦情を避けて通れないのが旅行業の世界。新入社員のやる気を持続させるためにも苦情はできる限り減らしたいものです。

さて今回は海外旅行において日本国内で異なる空港を乗り継ぐ際に起きた事例を紹介します。

申し出内容はこうです

成田空港発着の海外旅行（募集型企画旅行）に参加しました。

地元の空港からは成田空港行の便がないので、羽田空港行の国内線と羽田空港から成田空港までのバスの手配も旅行会社にお願ひしました。

出発日が近くなって届いた日程表には国内線は羽田空港14時30分着、成田空港16時30分集合、目的地への国際線は18時30分発となっていました。またバス乗車券には羽田空港14時50分発、成田空港16時15分着と記載されていました。

さて出発日当日、国内線は定刻に出発したのですが羽田空港の滑走路混雑で到着が遅れ、また預けていたトラクタを受け取るのに時間がかかり、バス乗り場に着的いた

のは15時過ぎでした。次のバスは15時20分発、成田空港16時45分着なので集合時刻に間に合いません。

慌ててタクシーに飛び乗り事なきを得ましたが、移動の手配も旅行会社に依頼したのだからタクシー代（約3万円）は旅行会社が負担すべきというものです。

解決に向けての指針

前提としてお客様の地元空港から羽田空港までの国内線は追加プランとして募集型企画旅行契約の一部、羽田空港から成田空港までのバスは手配旅行契約とします。

募集型企画旅行契約はお客様の地元空港から開始されますから、旅行会社には旅程管理責任が発生します。羽田空港から成田空港までのバスが手配旅行契約でも募集型企画旅行参加中であることに変わりなく、旅行会社は旅程管理責任を免れません。

とはいえ旅行会社はお客様からの連絡がない限り状況を知り得ませんから旅程管理を行なうことができません。もし連絡があれば旅行会社は成田空港の係員にお客様の到着が遅れることを伝え、15時20分発のバスに乗るよう案内できたかもしれません。

旅行業約款・募集型企画旅行契約の部第30条2項には「旅行者は、募集型企画旅行契約を締結するに際しては、当社から提供された情報を活用し、旅行者の権利義務その他の募集型企画旅行契約の内容について理解するよう努めなければなりません。」とあります。

今回のような「緊急時」においては日程表に記載された緊急連絡先に連絡して旅行会社の指示を仰ぐことが約款に定められたお客様の義務といえます。

一方で旅行会社のバス手配に問題はなかったでしょうか。旅行業約款・手配旅行契約の部第3条には「当社が善良な管理者の注意をもって旅行サービスの手配をしたときは、手配旅行契約に基づく当社の債務の履行は終了します。（後略）」とあります。

「善良な管理者の注意をもって」（一般に善管注意義務といえます）とは民法における概念で、「プロとして通常期待される注意義務」とされています。少し乱暴な比喩ですが、旅行会社の社員1千人を無作為に抽出して優秀な順に並べたときに500番目にいる人、その人が「善良な管理者」の基準です。

今回旅行会社が手配したバスは国内線到着予定時刻の20分後の発車でした。旅行のプロとしての平均的な能力があれば、羽田空港で滑走路混雑による遅れが少なからず発生すること、国内線で荷物を預ければ受け取りに時間がかかることは容易に想像できたはずですが、広い羽田空港で乗継時間が20分しかない手配をしたことを「善良な管理者の注意をもって」したと主張するのは難しいかもしれません。

旅行のプロならば①乗継時間が短いため予約したバスに乗れない可能性があり、その場合はタクシー移動になることを事前に説明する、②担当部署に集合時刻より少し遅れても大丈夫かを確認したうえで15時20分発のバスを手配する、③羽田空港までの国内線を1便早めるといった注意義務を期待されていたと考えるのが妥当でしょう。

今回の事例では先述の通りお客様にも責任がありますのでタクシー代を旅行会社が全額負担する必要はないとしても、話し合いによりその一部を負担せざるを得なくなるかもしれません。

(安東)