

苦情事例に学ぶ⑤②

監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ…
オプショナルツアーin
募集型企画旅行！

パッケージツアー

(募集型企画旅行)

に参加されるお客様
が、フリータイムにオ
プショナルツアー(以
下略OP)に参加され

ることは頻繁にあることかと思えます。旅行会社としては旅行本体の利益は薄利でも、OPに参加してもらえば利益は積み上がり、さらに他社競合商品との差別化も出来るので、廉価でキャンペーン展開しているところもあります。しかしながらOP中に生じたトラブルは企画・実施会社との関係で、責任の所在がお客様にはわかりにくいもの。今回はこのOP中に生じるトラブルについて、契約形態から考えてみます。

申し出内容はこうです

〈OPは旅行会社に申し込んだのだから!〉

私は『老人と海』を10回以上も再読している、アーネスト・ヘミングウェイの信奉者で、旧き良きアメリカのヒューマニズムを体現するこの作家に憧れているものです。

カリブ海クルーズでキューバに行ける「世界遺産バナナに停泊 カリブ海の真珠キューバクルーズ10日間」に参加したのは、OPで『文豪ヘミングウェイゆかりの地 半日観光』

という魅力的なものがあつたから。それなのに、信じられないことにOP当日、ヘミングウェイ博物館はなんと休館日。絶句とはこのことです。現地の日本語が少し話せる現地係員に尋ねたところ、「まあ、こんなこともあるよ」とだけで、明確な理由も聞くことが出来ませんでした。ゆかりの地を訪ねるツアーでメインディッシュの「博物館」を見学出来ないとはどういうことでしょうか。旅行代金全額を返して欲しいくらいです。

解決に向けての指針

〈責任の所在はどこにあるのか?〉

募集型企画旅行のなかには、往復航空券+ホテル宿泊+空港とホテル間の送迎だけ構成されている「スケルトンツアー」というものがあります。これは廉価のツアーの典型的なもので、ほとんどの旅行会社はポトム料金でマーケットに露出し、価格訴求のトップバッターとなっています。日程表には「午前午後自由行動」とあり、その横に「当社の厳選したオプショナルツアーをお楽しみください」などと記し、人気のOPを本体と同じページに掲載して販促をしています。

さてここで、このOPの契約形態を確認してみましょう。

OPには以下のふたつの企画・実施先があります。

ひとつは、お客様が参加する募集型企画旅行を実施する旅行会社が企画・実施するもの。もうひとつは、他の会社つまり「お客様が参加する募集型企画旅行を実施する旅行会社ではない会社」が実施するものです。

今回のお申し出のお客様は、前者つまり旅行の実施会社が企画・実施するOPに参加だったため、その履行責任はその旅行会社にあり、ヘミングウェイ博物館に入場観光出来

なかつた過失責任を負わなければなりません。官公署による突然の休館命令など、旅行会社が関与出来ない事由がない限り、「休館日を把握していなかった」という理由では企画者のケアレスミスと言わざるを得ないからです。

後者はどうでしょうか。他の会社が主催するものは、旅行会社とお客様の間で結ばれるのは「手配旅行契約」という契約形態になります。この契約の場合は、「善良な管理者の注意をもつ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は終了します。」と手配旅行約款第3条にあるように、OPの申込みを承ったとしても、基本的には企画・実施先ではないので、募集型企画旅行のような「旅程管理」「旅程保証」などの義務を負うものではありません。

旅行パンフレット巻末にOPの企画・実施先を必ず表記し、トラブルが生じた場合には、その責任の所在を明確にすることが重要です。

しかしながら、ヘミングウェイに会いにキューバに旅行しようとするお客様に対しては、「付度」するのではなく「斟酌(しんしゃく)すること」でその期待に応えてあげることが重要と考えます。

以下、上記の条件書の書き方の一例を記します。

■オプショナルツアーについて

オプショナルツアーは各コースに明記している現地法人が実施し、それぞれの実施事業者が所在する国または州や地域の法に準拠します。当社の旅行条件は適用されません。当社とお客様との契約は、手配旅行契約となり、催行に関する責任は当社にはありません。(略)天候、その他の事情によりスケジュールや会場の変更、またツアー催行を中止する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

(曾田)