

苦情事例に学ぶ⑤③

監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ… ストライキの予定…… お客様の解除権は？

取消し理由にはいろいろあり、こんな場合でも取消料を払う必要があるのか？
そんな問い合わせが多くあります。今回は旅行者の解除権について考えてみます。



申し出内容はこうです

乗継便がパリのストライキにかかる可能性がある。ストライキするかどうかは当日までわからない。こんな状況では心配で出発できない。出発日を変更したい。すでに取消料の対象期間となっているが、もちろん支払うつもりはない。

解決に向けての指針

旅行業約款第16条1項には、取消料を払えば、旅行者はいつでも募集型企画旅行契約を解除できる。つまり、理由が何であれ、お客様は、取消しはできるが、基本的に取消料がかかることになる。

旅行業約款第16条2項に、旅行者は、次に掲げる場合において、前項の規定にかかわらず、旅行開始前に

取消料を支払うことなく募集型企画旅行契約を解除することができ、とあります。つまり、この項目の中に、航空会社のストライキの事例が当てはまる項目があるかどうかということになります。項目は5つありますが、関係があると思われるものは次の2つでしょうか？

一 当社によって契約内容が変更されたとき。ただし、その変更が別表第二上欄に掲げるものその他の重要なものであるときに限ります。

三 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令その他の事由が生じた場合において、旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となり、又は不可能となるおそれが極めて大きいとき。

「一」は募集型企画旅行契約別表第2に掲げる変更補償金の支払いが必要となるケースで、今回は旅行会社からの変更の提案はないので該当しませんが、「三」の運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止が該当しそうです。

「ストライキの予定」という理由は、これにあてはまるでしょうか？

残念ながら、三はすべて、「生じた」場合と記載されています。ストライキによって、「サービス提供の中止が生じるかもしれない」状況では「生じた」ことにはなりませんから、解除権は生じない。ということになります。

同様なケースを考えてみます。

①台風が発発日に直撃しそうだ。前日のうちに取消ししておきたい。（この場合も、実際に欠航が決定していませんから、自己都合による取消しになり取消料免

除とはなりません）

②夜便が、悪天候で大幅遅延。予定では、翌日1:00 am 出発。キャンセルしたい。（この場合は、欠航ではなく遅延ですが、出発日が翌日になるため、重要な変更にあたります。解除権が発生し、取消料免除となります）

③大雨の影響で、J.R.が乱れている。空港到着が大幅に遅れそうでキャンセルしたい。（ご自宅から空港まではご自身の責任です。飛行機が飛んでいれば、解除権は発生しません）

④目的地の国の一つでテロが発生し、マスコミが危険だと報道している。キャンセルしたい。（旅行業者は基本的に外務省が発する危険情報に基づき、催行の可否を判断しています。発出されていないければ、解除権は発生しません。）

今回の肝は「生じた」場合となります。航空会社がストライキを執行し、実際に該当便が欠航になった。あるいは台風により、航空会社が欠航を決めた場合には、解除権が発生しますが、予定や、予想では解除権が発生しないということです。

取消料に関わる旅行トラブルはJATAの消費者相談事由数の1位になっています。特に、今回のように、自分のせいではないのに、なぜ取消料を払わなければならないのか。という事例は毎年非常に多く発生しています。ストライキも悪天候も、お客様にも旅行会社にもどうにもならない事由にこそ、約款や旅行条件書に書かれている意味をしっかり理解し、お客様に誤解を与えない説明をしたいものです。（江本）