

苦情事例に学ぶ 56 監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ…キャンセルの連絡をしたのに…

この夏は皆さまや皆さまの会社にとってどんな夏でしたか。たくさんのお客様が、楽しい思い出をお土産に旅行から帰ってこられたことと思います。

ところが私たち消費者相談室は、旅行されるお客様の数に比例するように苦情の電話、特に取消料に関する相談が増えてきます。今回はそんな相談のひとつを紹介いたします。

申し出内容はこうです

海外旅行(募集型企画旅行)を申し込んでいましたが、出発日3日前の朝、どうしても都合がつかなくなり、残念ながらキャンセルすることになりました。パンフレットに記載してある取消料の表を見ると、その日(3日前)にキャンセルすれば20%、翌日(前々日)のキャンセルは50%となっていました。

しかしその日は予定があり、旅行会社の営業時間中にお店に行くことも電話をすることもできませんでした。そこで旅行会社の営業開始前にキャンセルする旨のメールを送りました。

その夜、携帯電話を見ると旅行会社から着信履歴が数回ありました。翌日、旅行会社に電話をすると「昨日、確認のためお電話しましたが、連絡が取れなかったため旅行はキャンセルしていません。この電話をもってキャンセルを承ります。前々日のキャンセルですので、取消料は50%です。」と言われました。

電話に出られなかったのは申し訳ないですが、取消料が20%で済む3日前にメールで連絡しているのに、前々日の取消料50%を支払う必要があるのでしょうか。

解決に向けての指針

私たちは日常業務において「キャンセル」、「取消」という言葉をよく使います。ところが法律用語では、いわゆる「キャンセル」、「取消」は「解除」に該当します。約款や法律の条文を読むときは、まずこのことに注意する必要があります。

さて旅行業約款(募集型企画旅行契約の部)は契約の成立時期について「募集型企画旅行契約は、当社が契約の締結を承諾し、第5条第1項の申込金を受理した時に成立するものとします。」(第8条)と明確に定めています。一方、契約の解除(旅行者の解除権)については「旅行者は、いつでも別表第2に定める取消料を当社に支払って募集型企画旅行契約を解除することができます。」(第16条)とあるだけで、その時期について具体的な記述はありません。そこで拠り所になるのが第1条後段「この約款に定めのない事項については、法令又は一般に確立された慣習によります。」という条文です。

では今回の事例において「法令又は一般に確立された慣習」とは何でしょうか。第1条でいう「法令」とはほとんどの場合、民法、商法、消費者契約法、電子消費者契約法の4つの法律です。

民法は解除権の行使について第540条で次のように定めています。「契約又は法律の規定により当事者の一方が解除権を有するときは、その解除は、相手方に対する意思表示によつてする。2.前項の意思表示は、撤回することができない。」これは、解除という法律行為は相手方に対する「法的な意思表示」によつて成立し、相手方の承諾を必要としない、その効力は意思表示が相手方に到達した時に生ずる、即契約消滅という効果が生じてしまうので撤回できないという意味です。

つまり今回の事例ではお客様の解除の意思が旅行会社に到達した時、具体的にはお客様からのメールが旅行会社のサーバーに到達し、読むことができる状態になった営業開始時刻をもって、法的に契約は解除されると考えられます。(根拠は電子消費者契約法第4条ですが、紙幅の都合で解説は省きます)

したがって、お客様から取消料は20%しかいたいただくこと

ができません。

もちろん旅行会社がメールを見てすぐにキャンセルをせず、お客様へ電話で確認をしようとしたことはサービス業として素晴らしいことです。しかし連絡がつかなかった場合の対応は法律に拠らざるを得ません。

こうしたときは会社の法務担当者に判断を仰ぐか、どうかお気軽に「JATA」にご相談ください。(安東)

NOW ON SALE!

旅行会社のためのクレーム対応マニュアル
『たびクレ』が全面リニューアル

「新たびクレ」

クレーム対応に奮闘する
現場スタッフのお助けマニュアル

◆CONTENTS ダイジェスト◆

- ◎「特集 旅行トラブルのワースト5を防ぐ方法!」
- ◎「Q&Aセレクト 37」でトラブル対応のポイント解説
- ◎レター作成例「詫言状」「弁明状」「反論状」
- ◎「障害者差別解消法」事例も充実
- ◎「こんな時どう答えればいいのか?」

【販売価格】正会員:1,000円 協力・賛助会員:1,300円

★JATAホームページ>「会員・旅行業のみなさまへ」>「消費者からの質問・苦情・相談」からお申込みいただけます★

