

## 天候はままならない

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

今年の桜は見事でした。関東では例年よりも早く、咲き誇る桜にしばし見惚れました。とはいえ天候はままならないもの。春には「花見ツアー」が、夏には「花火鑑賞ツアー」が企画されますが、花見ツアーの担当者は花びらが散るたびに「はらはら」気を揉んでいます。

A 桜の名所を訪ねる花見ツアーだが催行日を前に花が散りそうだ。催行中止しなければ駄目か。

B 花火大会を見るツアーだが、夕立が来れば花火大会が中止となりそうだ。現時点では大会主催者からの正式な発表は無い。このままツアーを催行しても良いか。

こんな質問がシーズンになると必ず当室に寄せられますので、今回はこれがテーマです。

## 催行中止は可能だが

募集型約款第17条(当社の解除権―旅行開始前の解除) 1項6号には、スキーツアーにおける一定の降雪量などの自然条件を前提として旅行を実施するかどうかを決める場合に、契約締結の際にその旨を明示しておけば、その条件が成就しないときは旅行を取りやめることが認められています。

また、第13条(契約内容の変更)では、天災地変などや官公署の命令一その他の当社の関与し得ない事由が生じた場合において、旅行の安全かつ円滑な実施を図るためにやむを得ないときは、旅行者にあらかじめ速やかに対応する事由が関与し得ないものである理由及び当該事由との因果関係を説明して、旅行日程、旅行サービスの内容その他の募集型企画旅行契約の内容を変更することがあります。」と規定されています。しかしながら、この規定は旅行日程を変更することによって「旅行の安全かつ円滑な実施を図る」ことが可能なることを前提にしていますので、Aは催行日を前倒ししない限り、散った桜を見るツアー、Bは夕立を止めない限りは、花火打上げ予定地を見るツアー、となってしまうので、通常は適用の余地はないと思われます。

## お客様に代替案を提案する

ではどうするか。旅行業者の解除権(前述の第17条)により催行中止にするだけではお客様にとっては折角の旅行計画が消えてしまい、一方の旅行業者も仕事になりません。

そこで、旅行開始前にお客様に連絡をとり、Aの場合には、①当初の花見ツアーを催行中止とし、(当初の花見の要素を除いた他は同一)代替ツアーへあらためて旅行契約を締結するように提案すること(「契約内容の変更」ではない)、②参加を断念するお客様には旅行代金の全額を返金すること、③代替ツアーに参加したときには旅行代金の返金はないこと、を案内したうえで催行します。Bの場合は、①大会主催者の発表前に見切り発

車をする(こちらは、夕立のなかツアーを実施することになれば安全かつ円滑な実施を図るために「契約内容の変更」は有り得る)、他の②と③はAと同様です。なお、②は旅行契約を解除することになりますが、Aは第17条に基づくものに対し、Bは催行はしますので第17条に基づくのではなく、見切り発車の判断が誤りであった場合(夕立に遭遇して花火大会が中止になった場合)に備えて、苦情などのリスク回避のために企画旅行業者が任意に契約解除に応じる(合意解除)ものと理解できるところ。後は個別具体的に判断することになります。

## 企画の段階で代替案も旅行条件にする

実務では、このような不確定な要素が含まれる旅行では企画の段階において代替案まで考えておき、パンフレットなど取引条件説明書面には様々な注記を入れて記述しています。例えばAの場合は「桜の名所○○公園が駄目なら△△公園に代え、それでも駄目であれば○日前頃に催行中止のご案内をする。」など、Bの場合でも「見切り発車をするが途中で花火大会が中止となった場合にはアウトレット」でのショッピングに変更する。」などです。こうすれば、代替案を含めて、いわば「段階の旅行条件」となりますので、事前に連絡するにしても案内がスムーズに進みます。むしろ、プロの企画だから桜が散っても何か手当てしてくれる、とお客様の期待に応えることになり得ます。「そんな企画は無理!」と言われそうですが、そこを考えるのがプロたる所以でしょう。(堀江)