

苦情事例に学ぶ⑦ 監修 弁護士 三浦雅生

ホテルのストライキによるサービス低下は 明らかなのに、情報提供が遅すぎる。

海外ツアー中に空港や運送機関のストライキが発生し、担当や添乗員として行程管理に苦勞した経験がある方も多いのでは。ストは通常長くても数日のものですが、昨年、10月8日に起きたハワイのホテル組合による従業員ストライキは、結果的に約50日間にも及びました。(11月29日に労使交渉成立により収束)。該当のホテルはいずれもDXクラス。ストの影響は、チェックインの大幅遅れ、客室清掃は実施されず、タオル・シーツの交換はセルフサービス、朝食をとるはずのレストランは営業中止、敷地内で深夜早朝問わずシミュレヒコールの騒音で眠れないなど、豪華ホテルでの優雅な滞在を期待していたハネムーンの方からは恨み節の聲が上がリ、各社の募集型企画旅行に参加されたお客様からの苦情申出が数十件殺到しました。実際に当室にあった申し出2件の内容はこうです。

〈ストの発生を知らせないのは意図的でしょうか思えない〉

① 10月11日日本発の参加者。現地にてストを知った。現地自社係員からは「ストを知らないで来たのか。日本にはスト初日に情報知らせる」と言われた。10月8日にストの連絡もらっていたら、20%の取消料を払って取消できただけ。

② 11月4日日本発の参加者。出発の3日前に初めてストの情報をもらったが、3日前では、ホテル変更も日程変更もできなかった。ストは10月上旬から始まっているのに、申し込んだ10月中旬には「言も無く、意図的に直前まで知らせなかった」としか思えない。「重要事項の不告知」にあたるのではないか。

解決に向けての指針

〈ストの影響によるサービスの品質低下は、解除権の対象になるのか〉

今回の件では、①のように、旅行会社の情報伝達の遅さへの苦情が目立ちました。特に②のように、ストが始まって相当期間経過しているのに、実質的に変更・取消できない直前の連絡であったことで、取消を防ぐための「故意」ではないかと不信感を抱いた相談が相次ぎました。

そもそもストライキの情報、逐次、申込者に知らせるべきなのでしょうか。また、解除権は発生するのでしょうか。募集型企画旅行の予定どおりの実施を管理する責任は旅行会社にありますので、旅行会社がストライキは事前に収束し、旅程に影響を与えないと判断した場合には、知らせる必要はないでしょう。しかし、この判断には責任が伴います。実際にはストライキが収束せず影響を与えたという事になり、旅行会社に判断ミス(過失)がなかったかが問われることとなります。今回でいえば、ストライキ発生初期の参加者には、従来のストライキ事情からすれば、ストライキは数日中に収束するという判断は正しかったのかも知れませんが、それが1週間以上も続いた段階では、今回のストライキが従前のものとは違うことが明白になったことから、現地事情を詳細に調査し、場合によっては旅程変更の影響を勘案して、参加者に情報を提供して契約解除の機会を与えるべきであったのかも知れません。

消費者からも、「標準旅行業約款第16条(旅行者の解除)(3)運送・宿泊機関等の旅行サービスの提供の中止」に該当するのではとの問合せがありました。今回、サービス低下は事実だとしても、宿泊機関のサービス提供中止にまでは至っていません。また、「別表第2・変更補償金8・契約書面に記載した宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他の客室の条件の変更」にあたるのでは、という議論もあり

ました。法律専門家(弁護士)の見解が分かれましたが、当該事由に該当するのは容易に判断できる客観的な条件の変更の場合のみで、サービスの品質が落ちるなど、旅行会社の「実質的判断」を要する場合は含まれないという見解に落ち着きました。よって、お客様に解除権を認めるかどうかはストライキの旅程への影響の度合いとお客様に情報提供すべきであったと思われる時期を総合的に考慮しての各社の営業判断になります。

実際、企画実施した旅行会社の対応も分かれ、営業判断により解除権を与える会社や連絡遅れの過失を認めて一部返金した会社もありました。ある程度の営業判断を考えるにしても、情報収集が手探りで十分な情報を届けられないままに現地にお客様が到着された初期段階、苦情の聲が複数届き、スト影響の全容が見えてきた段階、時間も経過し今後の申込者に情報周知を徹底出来るようになった段階など、同の会社においても段階の推移に応じて情報提供時期や出発日ごとに分けて、お客様への対応方針を変えていくことも理にかなっていると思います。

②の申出は、消費者契約法第4条1項1号の「重要事項の不実告知」又は同条2項の「不利益事実の不告知」を指摘されたと思われま。これは、事業者が重要事項につき正直に説明をしなかった、又は事業者が不利益な事実を知っていたにも関わらず、その事実を消費者に対して故意に説明しなかった場合に、消費者がそうした重要事項を知っていたならば、契約は結ばなかったといえるときは、消費者はその契約を取消せるといえるものです。このようになことを疑われること自体、良心的な営業をしていないと見られても仕方ありません。

営業優先でなく、トラブル防止の観点から、対応を考えたことが必要です。

(鈴木)