

ハイ!

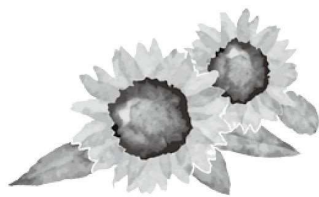
こちら 消費者相談室

お客様の満足度向上を目指して

苦情事例に学ぶ⑦

添乗員に見捨てられた!

監修：弁護士 三浦雅生



う」と言って、他の参加者と観光に行っていました。病気になった私たちのことを最優先するのが添乗員の仕事じゃないですか。

「保護措置」の「義務と権限」

旅行者の高年齢化に比例して保護を求め、る事案が増加しているようです。

企画旅行契約に基づき、旅行会社は旅行者に対して以下の3つの債務を負っています。①手配債務 ②旅程管理債務 ③安全確保債務がそれで、この事案の熱中症で倒れた旅行者には、③の安全確保債務が発生します。

募集型企画旅行約款第26条の「保護措置」には「当社は、旅行中の旅行者が、疾病、傷害等により保護を要する状態にあると認めるときは、必要な措置を講ずることがあります」とあるように、保護措置の義務と権限を定めています。そこで問題になってくるのが、保護措置の義務とは何をどこまでやるのかという点。

この事案のように、「熱中症に罹患した旅行者」に対して一時的避難場所を確保し、旅行者自身の体調を旅行者自身に確認し、専門家(医者)への案内を提示している場合は、添乗員としての債務を適切にこなしているものと考えるのが普通でしょう。なかにはかなり高度な医療知識をもって診断をしろうという旅行者もいるようですが、添乗員は医療の

専門家ではないので、それに耳を傾ける必要はありません。たしかに旅行者が一見して明白に自分では体調を判断できないほどの保護を要する状態の場合は、早急に対応しないと最悪な状態に至ってしまうおそれがあるので、添乗員が直ちに医師を呼ぶ等の措置をする義務があります。言葉の不自由な旅行者が外国において、添乗員にすぎるとは無理もありませんが、添乗員には診療の要否を判断する能力はないので、体調のすぐれない旅行者に付き添う義務はありません。前述の第26条に、「必要な措置を講ずることがあります」とあるのは、保護措置は義務であると同時に、措置を講ずることができる権限でもあり、旅行者が判断能力を失している状態等の場合でも、適切な保護措置を旅行会社が講ずることができるといえるので、そこで発生する費用も、旅行者に請求できることを明示しています。なお、本件ではイタリアですので、母親に娘さんの体調が急変したときのために、フロントへの電話のかけ方と「セルヴィウンドトール(serve un dottore)」(医者を呼んで!)と繰り返すようにというメモを渡しておけばベストでしたでしょう。

また、旅行者には、海外での治療には大変な費用のかかることを説明して、「海外旅行傷害保険」を案内し、「安全への担保」とすることが望ましいでしょう。

(曾田)

海外旅行中に怪我や病気になり、添乗員や現地ガイドにサポートを求めてくる旅行者がいます。旅行会社はどこまで対応する義務があるのか、募集型企画旅行の「安全確保債務」について考えてみます。

熱中症で倒れて置いてきぼり

娘とイタリア旅行に参加しました。8日間でイタリア各地を駆け足で回るもので、かなりハードスケジュールだったせいか、帰国日前日、ミラノのレストランで倒れてしまいました。熱中症になっていたようです。しばらくレストランの休憩室のようなところで横になっていてどうか回復しましたが、添乗員さんからは「大丈夫ですか。病院に行きますか」と声をかけられましたが、そこまでは必要ないと断りました。添乗員さんは「後で合流しましよ