

苦情事例に学ぶ⑦9

アドオン? そんなルールは聞いていない!~

監修：弁護士 三浦雅生



最近では各地域から国際線が運航され海外旅行もひと昔前に比べるとずいぶん身軽に行けるようになりましたが、まだまだ首都圏等主要空港から出発するツアーを利用するお客様は多くいらっしゃいます。今回は出発間際のお客様からの相談をご紹介します。

申し出内容はこんなです

あさってから羽田発のオーストラリアツアーを申し込んでいました。家族と小松から出発

するつもりだったのですが、東京での仕事が終わらないため、自宅に戻らずそのまま羽田空港で家族と合流すればよいと考え、小松/羽田便は必要なくなったと旅行会社に連絡したら、自分だけ取消料を旅行代金の半額も払わなければならないとのこと。羽田以降は利用すると言っているのに納得できません。

解決に向けての指針

〈国内線区間の契約形態は?〉

一般消費者にとっては海外ツアーを申し込む時、どうしても旅行先の海外にばかり目が向いてしまい、それに付随する国内線区間は「おまけ」のような感覚になってしまいがちのようです。

しかしこの部分が募集型企画旅行契約なのか手配旅行契約なのかにより取消料には大きな違いが生じます。

国際線と同時に発券することで得られる限定的な国内線特別追加代金を使用して手配がなされる場合は、国際線を使うことが条件ですから、「利用区間の手配が完了した時点で1つの募集型企画旅行契約」として扱う必要があります。「扱う」とは、国内線区間も募集型企画旅行契約の一部として、旅行取引条件説明書面及び契約書面でも、出発地及び帰着地は「小松空港」としてお客様に改めて説明する必要があるという意味です。しか

し正規割引運賃等を使用し旅行会社が手配旅行として契約していた相談事例もあり、また最近では旅行者がマイレージ利用やLCCを含む格安航空券を自分で手配している場合もあるため、相談に応ずるには、まず契約内容を確認する必要があります。

今回の事例は、パンフレットに上記波線部分の説明が記載されていて、確定書面も小松発着であったため、この契約は小松発着の募集型企画旅行契約であることが判りました。ならば、最初の国内線区間に搭乗しないと全区间が無効になるため、新たに東京発着で契約を締結しなおす必要があります。既定の取消料が必要であることを説明しました。しかしご理解いただくのにかなりの時間を要しました。

国内線特別追加代金を使用する場合は、条件が複雑なため契約時にお客様にわかりやすい説明を行うことはもちろんですが、企画実施会社にとっても契約形態の違いにより旅程管理責任、特別補償責任、さらに催行の可否判断にまで関わってくるテーマです。昨今多い自然災害による欠航等の緊急時に慌てないためにも再度旅行業約款で考え方を整理しておく必要があるかもしれません。(高林)

