

苦情事例に学ぶ^⑧

2名部屋利用の1名が取消

取消料と1人部屋追加料金がダブルでかかるのは、二重取りでないか?

監修：弁護士 三浦雅生

はダブルルーム利用)」が必要になると説明を受けた。

二重に料金が発生するのは、旅行会社の不当利得ではないか?

解決に向けての指針

参加する本人にとっては、自らの責任とはいえない事情により、1人部屋追加料金の負担を強いられ、取消になった方からの取消料で旅行会社の損害は補填できるのではないかと、という憤懣やるかたない気持ちもわからないではありません。その気持ちにより、旅行会社として正しく請求できるものであることを約款(契約書)を根拠に説明する必要があります。

取消される方から取消料を頂くことができる根拠は、標準旅行業約款・募集型企画旅行契約の部第16条第1項「旅行者はいつでも別表第1に定める取消料を当社に支払って募集型企画旅行を解除することができます。」になります。

この取消料は、旅行全体の取消によって生じる旅行会社の平均的損害を補填する性格のものとなります。

一方、参加する方に対してですが、同約款第14条第5項には、「運送・宿泊機関等の利用人数により旅行代金が異なる旨を契約書面に記載した場合において、募集型企画旅行契約

の成立後に当社に責に帰すべき事由によらず当該利用人員が変更になったときは、契約書面に記載したところにより旅行代金の額を変更することがあります。」とあります。「1人部屋追加料金」は、1人で部屋を占有する権利を確保することを約束する性格のもので、旅行会社が取消する旅行者から取消料を徴収する一方で、他の旅行者から1人部屋追加料金を収受しても、「二重取り」とはなりません。

しかしながら、取り消し後の1人部屋追加料金を含めた旅行代金と取消料の合計額が、当初の2人分の旅行代金合計額を上回る場合は、トラブル防止の観点より、上回らないよう取消料を減額して徴収するほうがよいでしょう。

2名より受付・1人部屋追加料金の設定がないケースでは?

募集型企画旅行が、そもそも2名からの受付が条件で、1人部屋追加料金の設定記載がないにも関わらず、2名のうち1名から取消申出があった場合はどうなるでしょうか? 前提としてこのコースは1名での参加は受けられないコースです。よって、2名組での契約になるので、1名での取消は認められず、2名共同で取消す場合のみ受付し、2名分の取消料をいただけることとなります。

(鈴木)

お客様とのトラブルに、契約成立後のお客様からの「変更」に関わるものがあります。募集型企画旅行では、出発日や目的地の変更の申出の場合には、原則として変更ではなく、取消+新規予約として取り扱います。また、契約成立後人数の増減があった場合、取消料と旅行代金の変更が発生します。上記を、申込時にきちんと説明しておくことが苦情防止につながります。今回は、2名の申し込みが1名になるケースを考えてみます。

申し出内容はこうです

2名で海外募集型企画旅行(1名より受付可)に申し込んだが、このうち1名が取消となった。旅行会社は、取消する1名からは取消料をとり、参加する1名は1人での部屋使用を余儀なくされることから、契約書面に記載されている「1人部屋追加料金(ツインまた