

## 苦情事例に学ぶ⑫

## 今回のテーマ…台風

例年この時期の風

物詩といえる今件のような問題で、皆様  
が悩まされることは  
比較的多くあるの  
ではないでしょうか。

今回は、家族で沖

縄のツアーに参加されたものの、現地で台風が接近し、帰路予定便が欠航となったご主人より、『帰るための手段について右往左往させられたあげく、予定ではない空港着の便を確保したが、その航空券代や自宅まで列車を乗り継いだ代金で出費がかさんだ。その補償を旅行会社に求めたが一部しか返金がなく納得いかない!』という申し出に関して、どこまで旅行会社が責任を負うべきか検証してみたいと思います。

## 申し出内容はこうです

沖縄ツアーに家族4名で参加し楽しく過ごしていたが、帰宅前日に大陸に向かうはずの台風が進路を変えて沖縄に接近していることをニュースで知った。自分は帰宅翌日から仕事があるため早々に帰らなければならぬ事態となった。早速航空会社に電話したが繋がらず、ツアーを申し込んだ旅行会社に連絡すると、明日の搭乗予定便は欠航であり、航空会社より振替便があるかもしれないが、それよりも早く帰りたい場合



は、直接空港に行くなりして航空券を買うしかないと言われた。すぐに空港に行き、席を確保しようとしたが翌日欠航決定の便が相次ぎ、早めに帰る便は押さええられなかった。翌早朝からも空港で航空会社のスタッフに臨時便や払戻し等について質問したが、旅行会社に聞けと言われ、とにかくさまざまな航空会社をあたるしかなかった。

結果、最寄りの空港着ではない便であったが4名揃って沖縄を離れ、到着空港から家までは列車を乗り継いでようやく帰宅した。それに費やした金額が家族4名で80,000円をこえるものとなり、この負担を旅行会社に要求したところ、後日32,000円だけ返金できると回答されたが到底納得いかない! 予定どおりのフライトには搭乗しておらず、しかも代替便は自分達で探して、旅行会社は何もしてくれなかった。われわれが負担した金額を全額補償すべきではないか?

## 解決に向けての指針

航空会社が台風等の原因で安全な運航が不可能とする欠航であれば、旅行会社は免責となります。また航空会社から振替便の案内がなされるかは、その時々での航空会社による対応次第でしょう。今回申し出の方は、ご自身の都合で早めに便を確保する必要があり、さまざまな情報収集をされました。その時点で旅行会社からはある一定のアドバイスがなされていたようですし、また、国内の募集型企画旅行では特約によって旅行会社が事前に、航空券等やホテルバウチャーなどの権利書面を交付し、旅程管理を講じない旨を説明していれば、旅程管理について必ずしも要さないとされ

ており、今件にも該当するものと考えられます(旅行業法施行規則第32条)。結果、最寄りの空港行きではないものの、沖縄を出る便を手配されたのは、あくまでお客様の管理範囲ですので、この支払いに関してまで、旅行会社が負担するには及ばないと考えられます。

旅行会社からの返金額については、旅行会社が航空会社に交渉した結果戻ってくる代金そのままということと、台風を原因とする運送機関のサービス提供の中止による、契約内容の変更に伴い発生した旅行代金の増額(4名で80,000円の出費に対し、32,000円の返金から差し引き48,000円の増額)として約款の規定どおりの対応かと思われま

## ●提案

この類の相談は夏から初秋にかけて毎年このあたり、どうしても避けては通れないことと思います。各社で免責事項として条件書等に記載されていても、一方的な自己主張をされて何とか補償を得ようとする方がいらつしやるかもしれません。

但し、なかには苦情を申し出ても、免責ということとどこに書かれているかわからず、旅行会社に尋ねても明確な回答が得られないので協会に連絡した、という相談が散見されますので、この機会に取引条件説明書面(条件書等)のどこにあたるかの確認をしていただきたいと思えます(標準旅行業約款の場合、契約内容の変更(第13条)、旅行代金の額の変更(第14条)、当社の責任(第27条)、旅程保証の免責事項(第29条))。従いまして、お客様の契約に応じた取引条件説明書面の交付が大前提としてなされなければならぬことはいうまでもありません。