

連載 業法改正の歩みとともに③

日程の重要な変更に関する責任を負う旅程保証制度

前回の連載では、1983年4月に施行された改正旅行業法で、特別補償制度が導入された歴史を紹介しました。今回は、主催旅行に関わる責任の明確化を目指して1996年4月に施行された改正旅行業法で実現した旅程保証制度について、その背景や経緯を振り返ります。

改めて問われた代理・媒介・取次の概念

当時の業法改正をめぐる議論では、主催旅行に関わる責任の明確化が浮上り、前回の業法改正時における代理・媒介・取次の概念が改めて問われる形になりました。

主催旅行では、どの航空会社やホテル、バス会社を利用するかは旅行会社が決めるため、旅行者に選択権はありません。それなのに、何か問題が起きても代理・媒介・取次だから旅行会社に責任はないという考え方はおかしい、というのが消費者側の主張だったのです。

そして、業法改正をめぐる議論が進められる中で、主催旅行の責任については、改めて「身体・財産的損害」と「重要な旅程の変

更」が生じた場合、原則として旅行会社が「一定の責任を負う」とが妥当なのではないかという結論にいたりします。

「身体・財産的損害」に対して特別補償だけで妥当なのかという論点と同時に、新たに「旅程保証責任」という概念を導入してはどうかという論点も整理されることになったのです。

「旅程保証責任」は、「日程の重要な変更があった場合、旅行会社に過失がなくても一定の責任を負う」という考え方で、当初のスケジュールと実際の行程が大幅に異なってしまったら、旅行会社に責任はなくても一定額を払い戻すこととなります。

「オーバーブッキングめぐり議論が白熱

「旅程保証責任」の基本的概念

が固まり、具体的な変更補償金の支払い事由と支払額について検討が重ねられる中で、「オーバーブッキング」をどう捉えるかをめぐる議論に多くの時間が割かれました。

当時、手配の裏付けもまままま主催旅行の募集を行い、満席や満室で旅行者に提示した通りの手配ができなかった場合、「オーバーブッキング」をその理由として説明していた旅行会社が少なからずありました。このため、議論を行う際には、「真性オーバーブッキング」と「似非オーバーブッキング」の使い分けをしていたという当時の関係者による話もあるほどです。

もう一つ問題となったのが、免責規定でした。旅程保証の基本的な考え方は、その原因が旅行会社の力が及ばない旅行サービス提供機関にある場合でも、旅行会社が補償するということだったわけですが、誰もが被害者となってしまう天変地異などによって生じた変更は、免責にされるべきという議論は残っていたのです。

この問題を整理するため、変更の原因によって、(1)天災地変や暴動などによる変更、(2)旅行会社の

責任ではないオーバーブッキングによる変更、(3)旅行会社に責任がある変更、に整理して、変更の重要度に応じて旅行者による解除権の有無、代替手配費用の負担者、変更補償金の支払い有無、損害賠償責任の有無などの旅行者が負担すべき範囲を検討しました。こうして、「オーバーブッキング封じ」とも言われる現行の旅程保証制度の骨格ができました。

旅程保証制度の検討と同時に、旅程保証により旅行者に生じる損害をカバーする保険の検討も進められ、保険会社の努力によって施行日には遅れたものの旅程保証保険も実現されました。

旅行会社に委ねられた宿泊施設の「等級」

旅程保証をめぐる議論では、契約書面に記載された宿泊施設に変更があった場合には、変更補償金を支払うとされていますが、宿泊施設の複数表示や等級による表示をどこまで認めるかも、大きなテーマとなっています。

従来は等級のみによる表示が認められていましたが、その基準が必ずしも具体的になっていないため、実際に手配されて宿泊した施設が等級に相応しいものであるかどうかをめぐりトラブルが絶えませんでした。

旅程保証制度が導入されるに当たり、「〇〇ホテルまたは同等级ラス」「Aクラスホテル」といった表現で宿泊施設を表示した場合、該当するホテルの範囲を特定しなければならぬとされましたが、日本国内では客観的な格付け制度はありません。海外の場合でも、格付け制度のある国もない国がある上に、格付け制度そのものも政府機関によるものと民間が行っているものがあり、その判断基準はまちまちです。さらに、旅行者にとっては、施設・設備面の充実度などだけでなく、立地や格式といった主観的要素も等級の判断基準となったり、旅行会社に

（取材・文 鈴木清美）