

## 苦情事例に学ぶ<sup>39</sup>

監修 弁護士 三浦雅生

### 今回のテーマ…双方から旅行契約解除の申し出がない場合の費用負担

最近、国内・海外を問わず、添乗員のつかないツアーが大半と言えるほど多くなり、お客様自身に搭乗手続きを委ねるなど、旅行会社が出発の場面で立ち会わない旅行が増えています。そんな中で、お客様が何らかの理由で出発（旅行に参加）していても、旅行会社がこれを知らず、お客様側からも旅行会社側からも、明確な取消しあるいは解除の意思表示がないことで、取消料の収受をめぐるトラブルになるケースが少なくありません。今回はこのことについて考えてみたいと思います。

#### 申し出内容はこうです

深夜集合、午前零時すぎ出発のツアーで、機内で出発を待っていたところ、散々待たされた挙句、機材故障でその便は欠航となっていました。航空会社からは夜が明けた数時間後に出発する代替便の提案があったものの、お客様はそれでは現地滞在が短くなるからと、旅行を取りやめて、旅行会社にも連絡せずに家に帰ってしまい、旅行会社はこのことを現地からの連絡で初めて知りました。

旅行会社がお客様に連絡したところ、お客様は「出発便が欠航し、代替便で行っても現地の滞在時間が少なくなってしまうので、行つてもしょうがないから行くのをやめた。」というのでした。

旅行会社は「お客様から私共へ参加取り止めの連絡をいただいております。またお客様は代替便にも乗らずに、かと言って現地にも行っておりません。これはお客様が無断で離脱したことになり、当社では、お客様による契約の解除があったものとみなし、旅行代金100%の取消料をいただきます。」と伝えました。

これに対しお客様は、「私は代替便にも乗らず、現地にも行っていない。つまりは旅行サービスの提供は何も受けていないことになる。また旅行をキャンセルするとは言も言っていないのに、取消料がかかり、何も返金がないというのはどういふことだ。とても納得がいかない。旅行代金は全額返金されるものと思っている。」との主張です。

#### 解決に向けての指針

結論としては、取消料相当額のリスクは、これを旅行者が負担することとなります。

本件のような、旅行者が旅行に参加しなかった（できなかった）ことについて、旅行者側からまたは旅行会社側の双方から、明確に旅行契約を解除する旨の意思表示がなかったときは、旅行契約は有効なまま存続していることになり、旅行者は、旅行契約上の権利を行使しなかった旅行サービスを受領しなかったに過ぎないこととなります。民法では、債務者が本旨に従った債務の履行を（しようとして）いるのに、債権者がこれを拒否したり、債権者の都合でこれを受け入れることができないとき、これを「受領遅滞」といい、この「遅滞の責任」は債権者が負うことになっています（民法413条）。

この規定を旅行契約にあてはめると、債務者である旅行会社（変更も含め）日程に従った旅行サービスの提供をしようと、手配を完了し、旅行が予定通り実施できるような状態にしているのに、債権者である旅行者がこれを受領しない、あるいは受領できないときには、これにより生じる費用負担（旅行サービスが受けられなくなったことでの取消料相当額や帰国のための「航空運賃」等をいいます）は旅行者が負うこととなります。

#### ●補足

本件のような場合と異なり、お客様が不本意に旅行サービスの提供を受けられない場合や旅行会社に連絡できない場合はいろいろ考えられます。例えば、テロリストに

間違われて現地でも入国拒否された、お客様が認知症を発症して行方不明になってしまった、お怪我をされて意識不明になったなどです。

今後このような場面が生じることは増えると考えられ、そのような場合、現場では即対応が求められます。今一度、考え方を整理して、お客様にきちんと説明することが苦情防止の観点から必要になると思われれます。

## クレーム対応マニュアル「たびクレ!!」のオススメ

JATA会員各社で旅行業務に従事している方々を対象に、クレーム対応の研修ツールとしても活用していただける、**クレーム対応マニュアル「たびクレ!!」**発売中です!!

- ・クレーム対応に必要な基礎、威圧的なクレームの対応策等をイラスト入りで解説!
  - ・旅行会社やお客様からよくある66の質問【Q&A】を項目別に掲載! クレーム客をリピーターに変えて販売を拡大するツールとしても活用できるマニュアルで、旅行業界の方々必携の1冊となっております!!
- クレーム対応の研修ツールに、各部署毎に一冊いかがでしょうか。**

**10部以上ご購入の方には、本誌内容を網羅したPOWER POINTデータをサービスいたします。社内研修・説明会等に是非ご活用ください。**

【販売価格】正会員:515円 協力・賛助会員:1,029円

★JATAホームページ > 会員・旅行業のみなさまへ > 右上「資料購入」からお申し出いただけます★

