

第46回 契約の解除について

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

契約の解除の問題として、最初に挙げられるのは取消料の問題ですが、取消料の問題は繰り返し取り上げていますので、今回は旅行契約の解除の周辺の問題を考えてみます。

契約の解除に相手の「納得」はいらない。

「人生の門出の新婚旅行を中止にするなんてとんでもない。何がなんでも実施してください。」

大型台風で目的地の島全体が大被害を被ったために募集型企画旅行を中止したときの新婦の母親からの苦情電話です。航空機も飛んでおり、ホテルも営業しています。しかし、旅行者はツアーとして催行できる状態ではないと判断し、約款の規定に従って催行を中止したものです。このような場合に、お客様が旅行の中止に納得せず、何かと苦情となることがあります。当室でも「お客様が納得してくれない。このお客様だけでも実施しなければいけないのでしょうか。」という相談を受けることがあります。旅行契約の解除は解除の要件が整っていれば、通知が相手に到達した時点で効果が生じます。お客様の承諾は必要としません。お客様に解除の理由（中止の判断に至る現地の状況、観光ができる状態ではないことなど）や約款上の根拠を丁寧に説明することは必要ですが、「契約は解除さ

れた。」という前提で、毅然と対応してください。

解除の意思表示は撤回できない。

「さっきの「取消し」はなかったことにしてくれ。まだ申込金を返金してもらっていないので問題はないでしょう。」

お客様からこのような申し出があります。実際のケースでは、掛け持ち予約をしたお客様が間違っ、行くつもりだった当社の旅行を取り消してしまっ、たようです。このような場合でも、旅行者がお客様からの通知を受領した時点で契約解除の効果が生じます。旅行代金の返金は契約解除後の事後処理の問題ですから、解除の効果の発生に影響を及ぼしません。旅行者は、お客様から契約の解除の申し出があれば、直ちに運送機関や宿泊施設の解除手配を進めます。いままら「なかったことに……」と言われたところで、手配をもとに戻せるものではありません。民法では、「解除の意思表示は撤回することができない。（第540条第2項の趣旨）」と規定しています。この理由は「相手方の地位を不安定にし、法律関係を複雑にするからである。（内田貴「民法Ⅱ 債権各論」東京大学出版会）」などと説明されています。この考え方は旅行業務にも当てはまります。

契約を解除したときは原状回復

「お客様がクーポンを捨てちゃったと云っているのですが、払戻しをしなくても良いのでしょうか。」と

いう質問を受けることがあります。

民法では、契約を解除した場合は、双方に「原状回復」の義務が生じます（第545条第1項）。旅行契約では、旅行開始前であれば、お客様は旅行者から交付を受けたクーポンや乗車券などを旅行者に返却すると同時に、旅行者は旅行手配を解除して旅行代金を返金します（取消料がある場合には取消料を控除します）。

ところが、旅行業約款には、「旅行契約が解除された場合は、旅行者が旅行者に交付した券類を旅行者に返却しなければならない。」とは書いてありません。そこで、先の「……捨てちゃった。」というお客様が出てきます。

民法上は、お客様が原状回復の義務を果たしてくれないときは、旅行者は旅行代金を返金しなくてもよいこととなります（第546条）。しかし、約款に書いていない事項については民法の規定を引張ってくるということは、法理的に正しくても、お客様から見れば「後出しジャンケン」のようなもので、「不親切」との非りは免れないでしょう。確認的な意味で、「募集型企画旅行契約が解除された場合は、お客様は、乗車船券その他当社がお客様に交付したクーポン券類を当社に返却しなければなりません。」と取引条件説明書面に記載しておきましょう。また、実際に券類が無い場合に旅行者がサービス提供業者から返金を受けることができないものは鉄道の乗車券などに限られるでしょうから、払戻しについては、その辺りを考慮して実務上の対応を考えるのが適当でしょう。

(平石)