

苦情事例に学ぶ④

監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ…
航空会社が運航停止！

あけましておめで
とうございます。今
年一年が旅行業界に
とって明るい年にな
ることをお祈り申し
上げます。



さて昨年11月、日本に乗り入れていた外国の航空会社が経営難のため急遽運航を停止し、消費者相談室にはこの件での相談・苦情が数多く寄せられました。今回はその一部を紹介いたします。

申し出内容はこうです

- ①募集型企画旅行契約を締結している出発前のお客様から
- (1) 旅行会社から航空会社を変更するので旅行代金を変更(値上げ) するとの連絡があった
 - (2) 旅行会社から旅行を中止するとの連絡があった
- ②募集型企画旅行参加中に運航停止が発表になったお客様から
- (1) 旅行会社が手配した復路代替便で帰国したが、現地で高額な航空券代を支払った
 - (2) 旅行会社が復路代替便を手配してくれない

解決に向けての指針

旅行会社は①の申し出に対しては旅行業約款・募

集型企画旅行契約の部第13条「契約の変更」、同第14条「旅行代金の額の変更」、同17条「当社の解除権等―旅行開始前の解除」に則って対応することになり、②の申し出に対しては同第23条に定められた「旅程管理」責任を負うこととなります。

まず①について考察してみましよう。航空会社の運航停止は「運送機関の旅行サービス提供の中止」であり「当社の関与し得ない事由」に該当しますので、契約内容を変更することができます(同第13条)。そして「当該契約内容の変更の際にその範囲内において旅行代金の額を変更すること」ができます(同第14条5号)。

では運航停止になった航空会社を利用する予定だったすべての旅行契約で旅行代金を変更できるかというと、そうではありません。旅行代金を変更できるのは「イ. 当該航空会社指定のコース」、「ロ. 航空会社を複数列記したコースで、当該航空会社を利用する旨を記載した確定書面(いわゆる最終日程表)をお客様に交付している場合」に限ります。「ハ. 航空会社を複数列記したコースで、確定書面をお客様に交付していない場合」は旅行代金の変更はできず、他の航空会社を手配しなければなりません。なぜなら「ハ」の場合、同9条2項に「当社が募集型企画旅行契約により手配し旅程を管理する義務を負う旅行サービスの範囲は、前項の契約書面(注:通常はパンフレットやウェブサイト上の募集広告)に記載するところによります」とあることから、旅行会社は複数列記された航空会社の中からいずれかを手配する義務があるからです。

なお「イ」、「ロ」では旅行代金の変更(値上げ)は可能ですが、同第16条2項2号「第14条第1項の規定に基づいて旅行代金が増額されたとき」に当たするため、お客様は取消料を支払うことなく契約を解除

(キャンセル) できます。

次に代替便が確保できない等の理由で旅行会社から契約を解除(旅行を中止) する場合はどうでしょうか。まず「イ」、「ロ」は同第17条1項7号の「運送機関の旅行サービス提供の中止」という「当社の関与し得ない事由」ですので旅行を中止できます。もちろんその場合、お客様に取消料を請求することはできません。

ところが「ハ」の場合には前述の通り複数列記された航空会社の中からいずれかを手配する義務があり、旅行代金を変更できないのと同様に旅行を中止することもできません。もし代替便の手配ができず旅行を実施できない場合、債務不履行責任を問われる可能性もあります。

②についてはどうでしょうか。このような場合、旅行会社は「契約内容を変更せざるを得ないときは、代替サービスの手配を行う」ことが定められています(同第23条2項)。これを「旅程管理責任」と呼びます。旅程管理は「契約内容の変更を最小限にとどめるよう努力すること」とされています(同) から、追加費用は出来る限り抑えなければなりません。どうしても高額な運賃でしか代替便を手配できないときは、トラブル防止のために現地でお客様に丁寧な説明をしておくことが必要でしょう。

なお旅程管理責任は努力義務とされています。したがって代替便を手配できなくても直ちに責任を問われるものではありませんが、約款の主旨に照らして最大限の努力をすることが求められます。(安東)