

苦情事例に学ぶ④

監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ...

「パスポートの有効期限」は
申込書に書いた！

海外旅行に出発当日。期待に胸を膨らませて空港に出かけ、航空会社のカウンターにeチケットとパスポートを提出しました。ところが



が、「パスポートの有効期限が旅行先の国が定められたのを満たしていない」と、その場で搭乗を拒否され、海外旅行に行くことが出来ませんでした。

このような相談がJATAにも頻繁に寄せられます。そこで、今回はこのことについて整理してみたいと思います。

申し出内容はこうです

「旅行のプロとして確認する義務はあるはず！」

友達と4人でバリ島に行くツアーに申込みました。

旅行当日、空港の航空会社のカウンターにeチケットとパスポートを提出して、機内預けのスーツケースを渡そうとした時、「このパスポートでは飛行機にお乗りいただくことが出来ません」と言われました。最初はなにを言われているのか解らず、その理由を尋ねたところ、「インドネシアに行くにはパスポートの有効

期限が6カ月以上ないといけないんです」と。私は旅行会社からそんなことは聞いていないし、旅行会社に提出した「申込書」にパスポートの有効期限を記入もしています。旅行会社が私に、その「有効期限が足りないこと」を教えないのは確認義務違反であり、旅行に参加できなかったことへの損害を賠償してほしい、というものです。

解決に向けての指針

「申込書に書いた事項の重要性！」

物事には表も裏もあるように、一つの事象においても異なる時空でパラレルワールドは存在します。しかしながら、「旅行条件書に存在するパラレル」はイノセントワールドになんの問題もなく移行出来るかという点、そう簡単には運ぶものではありません。

ある旅行会社の旅行条件書には、次のようなことが書かれています。

「お客様のパスポートが今回のご旅行に必要な残存期間を満たしているかどうかをご確認ください。これは、「旅行者自身で、旅行先に滞在するために必要なパスポートの残存期間を確認してください。確認する義務はお客様にあります。旅行会社はその責を負いません」ということを言うこととなります。

ところが、契約の申込み時に旅行会社がお客様に提出を義務付けた「申込書」用紙（標準旅行業約款募集型企画旅行契約第5条1項）の中にパスポートの有効期限という欄があり、そこにお客様の有効期限が記されていた場合は、旅行会社に確認義務が全くないと言えるでしょうか？ お客様としては、申込書にパス

ポートの有効期限を記載した以上、渡航先入国のための残存期間が足りない場合に、それを見た旅行会社担当者が当然のこととして、一言注意してくれるだろうと思うでしょう。こうしたお客様の信頼、期待に応えるべきというのが、いわゆる「信義誠実の原則」と言われるものです。

本例の場合も、お客様自身がパスポートの残存期間を調べなかったことに落ち度があるかも知れませんが、申込書に有効期限の記載を求めている以上は、当該旅行にあたってのインドネシアに入国できるためのパスポートの残存期間に注意を払う信義則上の注意義務が旅行会社にあると判断される場合が多いと考えられます。その場合には、旅行会社が債務不履行責任を問われる可能性が高く、この結果旅行会社はお客様が被った損害の一部を賠償しなければならないことになりかねません（同第27条）。

なお、こうした解説を読むと、申込書にパスポートの有効期限欄を設けるのは止めようと考えられる旅行会社があるかも知れませんが、そうした対応は、クレームへの対応には便宜かも知れませんが、お客様が旅行に行けない不幸な結果を増やすだけでなく、旅行会社スタッフの能力の低下とお客様ファーストのモチベーションの減退をもたらすことになるでしょう。

※「渡航手続代行契約」を結んだ場合には、パスポートの残存期間の確認義務は契約上のものになりますから、その確認義務違反は旅行会社が全責任を負うこととなります。（曾田）