

苦情事例に学ぶ⑤

監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ…
空港で乗り遅れた！旅行会社が締め切り
時間を案内しなかったせいだ



前号では「パス

ポートの有効期限」
が渡航先の国が定め
たものを満たしてい
ないため、出発でき
なかったという相談

でしたが、今回も、空港から海外旅行に出かけられな
かったというトラブル。原因は乗り遅れなのですが、お
客様は空港での手続き締め切り時間の案内をしなかつ
たからだ、旅行会社の責任を追及されています。

旅行会社のスタッフには常識のことが、特に旅行に
不慣れなお客様にとっては、そうでないということとは
ありません。そこで、今回はこのことについて改めて考
えてみたいと思います。

申し出内容はこうです

〈旅行会社は説明する義務はあるはず！〉

年末年始、海外航空券と現地のホテルを2名で申込
みました。旅行当日、成田空港に到着し、出発の1時
間少し前に航空会社のカウンターで搭乗手続きしよう
としたところ、既に搭乗手続きは締め切られていて、
出発することができなかつた。自分たちは海外旅行に
不慣れなので、何時までに手続きをしないといけない

かを知らない。その案内をするのは旅行会社の責任だ
というものです。

旅行のプロとしてどこまで詳細にわたる案内をする
義務があるのでしょうか。

解決に向けての指針

〈どの契約に基づく契約なのか？〉

まず、今回の取引はどの契約に基づくのか、それを
確認すること（それと、お客様に認識していただくこ
とも）が基本のキになります。そして、各旅行契約別
に、契約成立や取消料、旅行会社の責任が大きく変
わってくるということも、説明の中でお客様にご理解
いただく必要があります。

今回の、海外航空券と現地のホテルの手配をしたと
いう契約は、手配旅行契約となります。

手配旅行は、企画旅行と異なり、勝手に値付けでき
ない（してはいけない）反面、旅行会社の責任は限定
的です。お客様の希望する航空券とホテルを間違いな
く手配すれば、すなわち善良な管理者の注意を持って
手配していれば、手配を完成（成功）させなければな
らない義務もなく（標準旅行業約款手配旅行契約第3
条）、旅行会社としては希望する航空券を獲得できな
くとも、それで「終了」です。よって、それ以上の義
務は生じません。

しかしながら、海外旅行が初めてで、不慣れである
ことを、対応したスタッフがそのお客様との会話の中
で知っていた場合、さらに募集型企画旅行だった場合
はどうでしょうか？前号の解説、覚えていきますか？契
約の解釈において「信義誠実の原則（信義則）」と呼

ばれる考え方がありましたね。契約書類に記載されて
いなくても、取引の目的実現のため、必要な事項は
「お互い不明点は確認しあうなどして相手の信頼に沿
うようにしなければならぬ」というものです。この
場合、お客様の様子を見ながら、必要と思われる情報
をお知らせしておくことが必要となってきます。今回
の例では、航空会社のチェックインは、正確には航空
会社によって異なるが、国内の場合より締切が早いこ
と、そのため、十分に時間に余裕をもって空港に向か
わないといけないこと。チェックイン後も、セキュリ
ティチェックや出入国審査など、混雑時は並ぶことも
あり、最終的に決められた搭乗口に、指定された時間
までに行かないといけないことも説明する必要がある
でしょう。

前号の「パスポートの有効期限」掲載の後日、同じ
バリ島に家族旅行に出かけたタレントさんとご家族
が、やはり残存有効期間が足りなくて空港で出発取り
やめとなったとの記事を見つけました。

そのタレントさんは、「今回の旅行は旅行会社を通さ
ずに個人でチケットを手配したために起きたと分析」
しているとの内容でした。航空券手配でも、旅行会社
経由ならチェックしてもらえらると思っっている様子が窺
えます。

渡航手続代行契約を結んでいない限り、自己責任の
範疇であるにもかかわらず、旅行会社は気がついてあ
たりまえというのが、結局のところ、消費者全般の一
般的な考え方であると認識するしかないでしょう。ま
ずはトラブル発生を防止するため、お客様と対応する
スタッフは、リスク回避に向けて五感を使い、できる
限りの想像力を駆使することが望まれます。（鈴木）