

苦情事例に学ぶ⁵⁵ 監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ…自然災害は天災地変ではないのか？台風直撃なのに取 消料をとるとはなにごとだ。

7月の九州北部の水害について、被災者、関係者にお見舞い申しあげます。自然災害の報道に接するたび、防災減災に加え、旅行に関わる立場としては安全管理、風評被害、復興観光等、時間の経過とともに変化する課題を考えを及ぼすのではないのでしょうか。これからの時期、台風接近を心配されるお客様からの苦情に頭を悩ます季節になってきました。毎年のことではありませんが、先取りして復習しておきたいと思います。

昨年に実際に当室にあった募集型企画旅行での申し出2件の内容はこうです

①「台風など自然災害は、旅行契約の解除を認めるべきだ！」
②「ニュースで、現地での台風直撃は明らかでバスも横転するような勢力なのに、会社は出発便が飛ばなかったら中止にするが、まだ欠航になっていない。前日に取消したら40%の取消料という。現地で何かあったらどう責任とるのか。」

②羽田発着のレンタカー乗り捨て付きフリープランで、現地の道路が通行止めになっているのに、航空便と空港と宿泊ホテルは通常営業なので、取消料をとるとは何事だ。「天災地変」による旅行者の解除権を認めるのが当然だ。旅行実施段階における安全確保義務の履行の側面から、催行・中止の判断はどう考えたらよいのでしょうか。

解決に向けての指針

「台風は、旅行の安全な実施ができない事由にあたるのか？」
まず大前提として、お客様はいつでも旅行の取消をする

ことができず。ただし、「取消料を払って」という但書きですが、(標準旅行業約款募集型企画旅行契約の部第16条)

もちろん、お客様は取消料なしで、取消を主張されるでしょう。その際の典型的な論理展開は、約款16条第2項(旅行者の解除)の取消料を支払うことなく解除できる場合として掲げられている「天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等のサービスの提供の中止、官公署の命令その他の事由が生じた場合において、旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となり、又不可能となるおそれが極めて大きいとき。」に当たるとの主張です。天災地変とは、辞書では「自然界に起こる異変や災害」との定義ですが、ここでのポイントは、旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となるおそれが極めて大きいかどうかは客観的に判断するもので、旅行会社とお客様の判断が分かれたときは、最終的には裁判所が判断することになります。

その前提は、「天災地変がすでに生じたこと」、「旅程に含まれた旅行サービスの提供の中止がすでに生じたこと」または、「外出禁止、避難勧告等の警察や自治体等、官公署からの命令が発出されたこと」などの条件が整っている場合になります。この条件を満たしていない場合は、お客様都合による解除ということになり、旅行会社はお客様に取消料の支払いを求めることになります。

出発帰着のみならず現地での移動交通機関の運行、道路状況、観光地・宿泊ホテルの営業等が通常どおりか、今後の予測も含め、現地状況の確認を基に実施の可否を判断することになります。登山や自然の中での活動を目的とする旅行はなおのこと、「安全最優先」での慎重な判断が必要です。行程上安全な旅行を保障できない、危険と判断したら、お客様に速やかにその旨通知して、旅行会社側からの解除を検討すべきです。(募集約款第17条第1項第7号)。旅行会社から「解除」した場合は、もちろん、「取消料」は収受できません。決定と連絡が遅れると、苦情がさらに拡大しがちです。また、実施した結果、帰路便

欠航があれば別途かかった代替交通手段費用は、未使用部分を精算した上でお客様負担となります。行程に「重要な変更」に該当する変更が生じたり、万が一にもお客様の生命身体の安全を脅かしたりすると、「無理して出発させた」と責任を問われ、催行判断が誤っていたと言われかねませんので、判断は慎重にも慎重にすべきでしょう。(鈴木)

NOW ON SALE!

旅行会社のためのクレーム対応マニュアル
「たびクレ」が新しくなりました。

「新たびクレ」にバージョンUP。

このマニュアルで、クレマーをリピーターに変える！
社員研修にこの一冊！

◆CONTENTS ダイジェスト◆

- ◎「特集 旅行トラブルのワースト5を防ぐ方法！」
- ◎「Q&Aセレクト 37」でトラブル対応のポイント解説
- ◎レター作成多数「詫言状」「弁明状」「反論状」
- ◎「障害者差別解消法」事例も充実
- ◎「こんな時どう答えればいいのか？」

【販売価格】正会員：1,000円 協力・賛助会員：1,300円

★JATAホームページ>会員・旅行業のみなさまへ>「消費者からの質問・苦情・相談」からお申込みいただけます★

