

苦情事例に学ぶ⑤⑦ 監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ…7日の通院で5万円の「お見舞金」!

海外旅行中に、「転んだ! ぶつけた! 擦りむいた!」などの軽傷を負われるならまだしも、骨折などの怪我をした場合、旅行会社はどのように対応すればいいのでしょうか。

申し出内容はこうです

「旅行会社へ申し込んだんだから! 旅行会社へ治療費を出して欲しい!」

友人とバリ島に旅行に行きました。夜、クタビーチ沿いのカフェを出てホテルに歩いている途中、歩道の一部にかすかに口を開けている穴に気付かず、そこに落ちて怪我をしてしまいました。

クタビーチ沿いの歩道はただでさえ幅が狭く、まして夜になると街灯もまばらなので、旅行会社の人には「歩くときは注意してください!」くらいのことでは済まないと、旅行会社から紹介された現地の病院で診察を受けたところ、切り傷と打撲ということで、塗り薬だけもらいそのまま帰国しました。その後、脚の調子が思わしくなかったため、整形外科でレントゲンを撮ったところ、なんと骨折しているとのこと。治療費をカバー出来ないかと旅行会社と連絡しました。

解決に向けての指針への指針

〈特別補償制度の説明をすることが基本!〉

旅行会社は、募集型企画旅行に参加するお客様に対して特別補償責任を負っています。その内容は以下となります。

標準旅行業約款募集型企画旅行契約の部第28条1項…当社は、当社の責任が生ずるか否かを問わず、別紙特別補償規程で定めるところにより、旅行者が募集型企画旅行参加中にその生命、身体又は手荷物の上に被った一定の損害について、あらかじめ定める額の補償金及び見舞金を支払います。

また、標準旅行業約款・特別補償規程の第1条で旅行会社の支払責任について以下のように言及があります。

「当社は、当社が実施する企画旅行に参加する旅行者が、その企画旅行中に急激かつ偶然な外来の事故によつて身体に傷害を被つたときに、」とあるように、「一般的には」「怪我を負つた」ことでこの補償の対象となります。

今回の事例は、「歩道の工事の穴に落ちたこと」に因る怪我で、特別補償の対象となりますが、その前の対応としては以下のものが想定されます。

①怪我を負わせた加害者が明確な場合は、被害者がその損害を請求する。

②お客様がご自身で加入している海外旅行傷害保険やクレジットカード付帯保険などで治療費の請求が出来ないか、お客様自身で確認してもらう。

さて、①について考えてみます。旅行先の国にもありますが、海外においては加害者に責任を認めさせて損害賠償請求するには、相当煩雑な手続きが必要になります。観光旅行中の短期の滞在期間では、ほぼ不可能な方法です。また、発展途上国では「損害額」そのものが少額なので、現実的な選択肢とはいえない。

次の②は、海外旅行傷害保険に加入している場合でも、「怪我をしたのは旅行会社の案内が十分ではなかったからだ」というお客様の感情が働くため、往々にしてその使用を拒むことがあります。またお客様のなかには、傷害保険を一度使用すると次回の海外旅行において、保険料が高くなると勝手に思い込んでいる方もいます。

そこで、旅行会社は「特別補償」を案内することになります。この補償は、「治療費用」や「手術費用」そして「薬の処方費用」をカバーするものではありません。

病院に通院した場合は通院日数、入院したときは入院日数に応じて一定のお見舞金をお支払いするもので、もちろん後遺障害や死亡についても補償されるものです。ちなみに海外旅行中に怪我を負った場合は、通院7日で5万円のお見舞金などの補償がありますが、病気に起因する怪

我は特別補償の対象にならないこともあるので、その適用には十分な注意が必要です。

旅行会社は通常、保険会社と特別補償保険契約を結び、お客様に対する「特別補償」というサービスを担保しています。様々な免責事項もあるので、その補償に該当するのかどうかは、契約保険会社に確認して慎重に手続きを進めることが肝要です。

(曾田)

ON SALE!

クレーム対応に奮闘する
現場スタッフのお助けマニュアル

『新たびクレ』

◆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!」一部紹介
- ①取消料 「海外危険情報」や「海外感染情報」の案内の仕方!
- ②手配内容 「テロが発生した国に行きたくない!」
- ③契約 「旅行内容を変更!」することは可能?
- ④バスポート 「残存期間が不足し出発出来ない!」
- ⑤情報提供 旅行業界の常識活用術 など
- ◎「Q&Aセレクト 37」でトラブル対応のポイント解説
- ◎レター作成例「詫言状」「弁明状」「反論状」
- ◎「障害者差別解消法」事例も充実

【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★

