

苦情事例に学ぶ ⑤9 監修 弁護士 三浦雅生

## 今回のテーマ… インフルエンザで旅行をやめたい

今年も風邪の季節がやってきました。当相談室に寄せられる相談で年間を通じて最も多いのが「取消料」に関わるものですが、この時期になると体調不良による取消しのトラブルについて相談が増えてきます。今シーズンは1999年以降で2番目に早くインフルエンザの流行が始まっているそうです。そこで今回はこの時期ならではの事例をご紹介します。

### 申し出内容はこうです

「インフルエンザで取消するのに取消料を払えというのはおかしい」

家族で年末年始をシンガポールで過ごすパッケージツアーに申し込んでいたが、子供が発症3日前になり風邪を引き39度の高熱が出た。受診するとインフルエンザと言われたため、旅行会社に「子供がインフルエンザになってしまったので旅行に行けない」と連絡すると、取消料がかかるという。インフルエンザになったら学校にも登校させてもらえないのだから旅行に参加させないのは旅行会社の都合にならないのか。旅行業約款にも旅行者が病気で旅行に耐えられないと認められるときは旅行会社から契約を解除すると書かれている。取消料を請求されるのは納得できない。

### 解決に向けての指針

「インフルエンザは旅行会社が取消料なしで契約解除する理由となるのか？」

インフルエンザは感染力の強さから学生が罹患した場合は学校保健安全法により出席停止処分になります。小学生以上の場合には「発症した後5日を経過し、かつ解熱した後2日を経過するまで」と定められていて、そのことが、お客様が「インフルエンザだから旅行に行けないのは法律

で決められている」という誤解を生んでいるようです。しかし、旅行を含めて一般の活動については旅行停止命令処分等に関する法律の定めはありませんので、各分野で独自の基準を設けて感染の拡大に努めているようです。

お客様が旅行会社から契約解除するよう要求している根拠は募集型企画旅行約款第17条1項2号「当社は(一部略)旅行者が病気により当該旅行に耐えられないと認められる時、旅行者に理由を説明して旅行開始前に契約を解除することがあります」という規定によると思われる。しかし、この規定は旅行会社の最後の防御権を定めたもので、高熱で旅行に参加出来ない場合はお客様の健康管理の問題ですから、自ら自己都合による取消しをすべきです。しかし最近では取消料を払いたくないために、約款を自分の都合のよいように解釈してくる消費者も一部いるようです。

では同条同項同号の病気とはどのようなもののでしょうか？ 実は具体的な病名まで旅行業約款には記載されていません。そこで航空会社をはじめとする運送機関の約款をみると、航空会社でも具体的な病名の記載はありませんが、厚労省の感染症法に基づく1類から5類までの分類で直ちに届け出を求められているエボラ、ペスト、鳥インフル、コレラ、新型インフルなど1類から4類までは搭乗拒否の対象としても、ノロウイルス等の感染症胃腸炎と同じ5類になっている通常のインフルエンザは対象に含めない場合も多いようです。状況により判断するようですが、要するにインフルエンザを特別扱いする必要はないということになります。

中にはインフルエンザを、取消料を無料にするための口実に使っていると思われる悪質な事例もあるようです。(診断書を求めたら要求を下げたという事例からの推測)

そもそもインフルエンザの高熱をおしてまで旅行に参加すること自体が非常識と思われる行動ですが、どうして参加すると譲られない場合は、他の旅行者に迷惑を及ぼさないよう十分な対処をしていたらどうかと、万他の旅行者に感染させた場合には旅行者の故意又は過失による感染として損害賠償請求される可能性もあることなどを説明するしかないと思われる。また航空会社によってはインフルエンザに罹患している場合は搭乗拒否される場

合もあること(手配債務を尽くしていただきますので旅行会社には責任はありません)をあわせて情報提供した上で、最終的にはお客様の意思により決めていただくしかないと思われる。

いずれにしても体調不良で旅行を取りやめるお客様に対しては、お客様の残念なお気持ちに寄り添ってより丁寧に対応しないと、今度は接客対応の苦情になってしまう場合もありますのでお気を付けてください。  
(高林)

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パスポート 「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「詫び状」「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★

