

苦情事例に学ぶ ⑥ 監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ…私の予約を拒否するとは、納得できない！

消費者相談室には、しばしば、「旅行に行きたいのに旅行会社を受けてくれない」というお客様からの苦情申出や相談を受けた消費者センターからの問い合わせが入ります。

典型的な申し出内容2件はこうです。

①旅行会社の予約センターに電話をし、希望日に空席があったので予約したいと名前を伝えたところ、信じられないことに『当社の業務上の理由により、お客様との契約は拒否させていただきます』といわれた。過去に何度もこの会社の旅行に参加し、自分に身の覚えはない。理由も告げず断るとは、法律上許されるのか。

②よく利用している旅行会社のサイトから予約をし、申込金支払いも完了した。しかしその後旅行会社から電話があり、「お申込みを承諾した（旅行契約が成立した）」とサイトで案内したが、当社のツアーのお申込みは、今回も、今後もお受けすることができない。」と言われた。前回のツアーでトラブルがあり、『今後はツアーに申込みないでほしい』とは言われたが、納得していない。これは差別ではないか。

解決に向けての指針

〈理由の説明がいない場合、いる場合〉

何度も繰り返しご参加いただいたお客様をお断りするとは、営業的にはもったいないこと。余程の事情があったと思われる。しかしながら、こうした措置を取らざるを得ないお客様が各社で年々増えていることも、残念ながら事実であり、憂慮する事態です。

まず、①の事例から、考えてみましょう。

民法の『契約自由の原則』から、旅行契約を締結するかしないかは、当事者の自由です。旅行業は、電気水道等の独占的・公益的事業や公共性の高い交通機関と異なり、旅行会社は旅行契約を拒否することに法的な問題はありません。ただ、募集型企画旅行は広く不特定多数の方に旅行申込みを募っている性格上、全くの自由というわけにはいかず、それなりの理由が必要です。

本来は、以前起こされた問題が理由になっていることをお客様自身に気づいていただき、円満に予約をご辞退願うのがいいのですが、こうしたトラブルに発展する方は往々にして「自身の言動について自覚をお持ちでない方が多く、当然ながら、強い口調で、根拠を求めてくるでしょう。根拠としては、民法の『契約自由の原則』を持ち出すこともできますし、標準旅行業約款募集型企画旅行の部第7条（契約締結の拒否）第8号で、「その他当社の業務上の都合があるとき」を引き合いに出して、「契約締結を拒否」することもできます。

お客様から「業務上の都合とは何か」と拒否理由の説明を求められることもあるでしょう。契約上は、その理由を説明する義務はありません。旅行会社によっては、拒否理由を通知しているところもあるようですが、通知された内容に対し、素直に引き下がる場合より事実無根だとの反論により事態の沈静化が遠のくことが大いに予想され、さらに対応に時間を要することもありえますので、説明・通知するかは各社の判断となります。

ここでポイントは、第7条第8号を理由に契約締結の拒否ができるのは、契約締結前の場合です。締結後は「手違いがあつて、一旦受けてしまった。事務上のミスなので、無効とさせていただきます」という「錯誤無効」を主張する手もありますが、錯誤の意思表示が故意又は重大な過失による場合は無効主張ができませんので、取引停止する場合

には全取引窓口で徹底できるかを十分に検討しておく必要があります。

いったん旅行契約を締結したあとで、旅行会社側から契約の解除が可能となるかが問題となるのが②の事例となります。①の事例と異なるのは、解除理由の説明が必要という点です。

標準旅行業約款募集型企画旅行の部第17条第1項各号に、旅行契約が成立してもお客様に理由を説明して、旅行開始前に旅行契約を解除できる事由が定められています。

②の事例では、前回のツアーでトラブルがあったことはお客様自身も認識されていますが、その内容によって、根拠とする約款第17条第1項の号番号が変わってきます。

たとえば、以前お客様が観光地滞在内容に関し、調査に膨大な時間を要するような何ページにもわたる質問項目を何度も要求しており、今回もお客様が求めるサービスの内容とレベルが合理的な範囲を超える負担を求めたとき、第17条第1項第4号の「旅行者が、契約内容に関し合理的な範囲を超える負担を求めたとき」を適用できますが、今回は静かという場合には適用は難しいでしょう。

また、以前参加されたツアーにおいて、複数のお客様からクレームが上がるような迷惑行為をたびたび起こしている場合には、第17条第1項第3号の「旅行者が他のお客様に迷惑を及ぼし、又は団体旅行の円滑な実施を妨げる恐れがあると認められるとき」を適用できます。ただ、この場合も、では何故申込みを受けたのかという質問に対する答えを用意しておく必要があります。

繰り返しになりますが、申込金未収受の時点であれば、本来、更に刺激しかねない拒否理由を説明することなく「業務上の都合」で拒否できたわけですので、WEBサイトのシステム上の工夫やコールセンター用の端末に顧客情報を表示する際に注意喚起し、水際で食い止められるようにすることにしたいことはありません。

(鈴木)