

苦情事例に学ぶ ⑬ 監修 弁護士 三浦雅生

## 今回のテーマ… 二重予約に注意!

同一の便を使

う、異なる旅行  
会社の2つのツ  
アーに重複予約  
をいれていたお  
客様の席が、航  
空会社から強制  
的に予約を取消  
された。という  
苦情がありました  
。



Aさんは、S社でフランス旅行の予約を取った(契約成立)にもかかわらず、同じ行程の旅行を少し安いH社にもウエイティングをかけていた。すると、出発まで1か月となったところで、S社から「航空会社より、二重予約で座席を取り消された。お客様との契約を解除する」と一方的に言ってきた。H社からのOKも出ていない、今になって契約を解除されるなんて納得できない。S社は契約通り、私を出発させる義務があるのではないかとJATAに判断を求めてきました。

国際運送約款には、次のような記載があります。

(原文は英語)

第8条(予約)

A(予約の要件) (1)予約は、会社の予約システムに座席が確保された時点で成立します。

E(会社が行う予約の取消) (1)会社は、1旅客に対して2つ以上の予約がされており、かつ、次のいずれかの場合には、会社の判断により、旅客の予約の全部又は一部を取り消すことができます。(a)搭乗区間及び搭乗日が同一の場合(b)搭乗区間が同一で、搭乗日が近接している場合

予約確約は、S社の1つしかないとすればおかしいこととなります。

実はこの航空会社にはYにいくつかの価格帯の座席があり、H社はYの高い価格帯の席を確保したうえで、安いY席のウエイティングをかけていました。つまり、H社の高いY席とS社の安いY席が二重予約となり、安いY席(S社)が取消されてしまったのです。旅行会社(S社、H社)はそれぞれ二重予約を知らないため、責任はありません。国際運送約款を知らなかったとはいえ、責任はお客様自身にあります(S社と契約しておきながら、同じ行程の予約を申込みことは信義誠実の原則に反する行為です)結局、AさんはS社で、再度@5万円高い航空券を買うことになり、4名で20万円の出費となってしまいました。

また、国際運送約款には以下の表記もあります。

第4条D(搭乗用片の使用順序)

(1)会社は、航空券に記載された出発地からの旅程の順序に従つてのみ、搭乗用片の使用を認めます。

(2)最初の国際線の運送区間の搭乗用片が使用されおらず、旅客がその旅行をいずれかの予定寄港地から開始する場合、その航空券は無効であり、会社はその航空券の使用を認めません。

安い価格を狙ったお客様による二重予約は、旅行会社では知るべくもありませんが、少なくとも旅行会社の社員は国際運送約款の知識を持った上で、同様の失敗をしないように努めたいものです (江本)

「現場」で起こっている事例多数掲載!  
クレーム予防・対応の決定版

## 『新たびクレ』

おかげさまで  
2,500部突破!

### ◆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★

