

苦情事例に学ぶ ⑥ 監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ…ツアー出発地の空港が「陸の孤島」となり、たどりつけない

西日本を中心とした記録的豪雨による災害につき、被災者、関係者の皆様に心よりお見舞い申しあげます。梅雨末期の大雨は例年の自然現象ではありませんが、豪雨災害としては平成に入って最悪という今回の被害に言葉を失うばかりです。被害拡大の報道と平行して、当室にも関連する相談電話が入ってきました。旅行の行き先が被災地周辺であるという相談とともに、複数件入ってきたのは、以下のような内容でした。



申し出内容はこうです

海外ツアーの参加を楽しみにしていたのに、「公共交通機関や道路通行止めで、当日集合場所に行こうと努力したのに、ツアーの集合場所である空港に、たどりつけない(たどりつかなかった)。海外ツアーに出発できなかつた」という申し出です。立地も含め具体的に説明しましょう。広島空港は、国内空港において、都市部と空港が離れていることでも知られているところです。空港の立地は、広島市内中心部から約50キロ離れた場所であり、山陽自動車道のインターから約10分。空港リムジンバスを利用して、J-R広島駅から所要45分です。空港からバスで15分の場所にある駅がJ-Rでの最寄り駅(山陽本線)となりますが、広島駅にはこの駅までJ-Rで所要45分です。

つまりこのルートでも広島駅から1時間以上必要となります。

今回、豪雨により中国地方では高速道路が通行止め、新幹線、J-R在来線の山陽本線も運休となりました。空港リムジンバスは全面運休。一方、広島空港の滑走路は閉鎖されており、空港の機能は通常どおりで、海外LCC等、通常どおり運航されている便もありました。

広島空港からの海外ツアーを申し込まれたお客様が、申込み時に受け取った書類には、「運送機関のサービス提供の中止により、旅行の安全な実施が不可能となり、又不可能となるおそれが大きいたまには、旅行者は取消料を支払うことなく解除することができ(旨の記載があります。標準旅行業約款募集型企画旅行契約の部16条第2項…旅行者の解除)。自分が出発空港にたどりつかなかつたのは移動のための交通手段がなくなったためであり、取消料を取られることに納得がいかないという申し出です。

解決に向けての指針

〈取消料なしで取り消しできる事由にあたるのか?〉

今回の事例において、募集型企画旅行の集合開始は、広島空港です。集合前の、旅行契約の範囲外及び内容に含まれない運送機関(J-R、空港リムジンバス)のサービス提供中止が原因であつて、旅行契約の範囲及び内容の中で利用する運送機関のサービス提供中止が原因でお客様が旅行契約を解除したわけではありません。

取消料なしで、取り消しができるのは、旅行契約の範囲である、旅行開始地の広島空港から先の運送機関の欠航の場合となります。つまり、お客様の「自宅から旅行出発地までの区間に関しては、お客様の主張される取消料免除の適用外となります。

よつて、原則どおり、お客様に取消料を請求できる事案とはなりません。しかし、海外ツアーに参加する意思を持つて「自宅を出られたお客様には本当にお気の毒かつ極めて稀な事情だけに、「通常どおり取消料をいただきます」だけで済ますのではなく、航空会社や現地手配先に特別対応を検討できないか問い合せをする、あるいはすぐ結論が出ない場合、自社で営業的判断の検討が可能か否か、決裁権者に指示を仰ぐべきでしょう。

実際、「広島空港交通機関麻痺に伴う国内線航空券の取扱について」として某航空グループの国内線航空券は対象搭乗日を明記して、変更払い戻しや有効期限の延長等の特別対応を行なう旨、後日通知しました。社会的影響の大きい災害等に際しては、企業として通常期の利益確保とは別の観点での判断を、機を逸することなく決すること求められるでしょう。

●最近多い苦情相談から

話は全く変わりますが、最近消費者から受ける苦情として、募集型企画旅行において、申込金を払っていないのに、取消料を請求されているという相談にしばしば接します。海外ツアーの出発日まで1カ月を切つてということですが、旅行会社は申込金の入金チェックを怠つたのでしょうか。キャンセル待ちがOKになり連絡したのに、申込金をいただかすに今に至つていて、お客様が今頃取り消しの意思表示をしたとの事例もありました。お客様側の対応にもトラブルの一因はありますが、いずれにしても申込金がないと契約は成立しておらず、よつて、取消料を請求できるはずがないのは、基本中の基本です。今一度ご自身の会社の業務フローと実務担当者業務の進捗をみて、申込金を正しいタイミングでお支払いいただくことができているか、遵法の観点からも「確認ください。」

(鈴木)