

苦情事例に学ぶ ⑥7 監修 弁護士 三浦雅生

「損害賠償額という迷宮」 — 旅行を解体し、計算し支払う —

「お客様に迷惑をかけた

てしまったのですが、

どれくらい返金すれば

いいでしょうか」という

電話が旅行会社から

入ってきました。数分

後、「旅行会社がミス

を認めているんだけど、どれくらい慰謝料は請求してい

いんですか。相場はどれくらいかなあと思って」という電話

がお客様から入りました。この2つの電話は同じ事実だと思われ

ます。

今回は、「損害賠償額という迷宮」から脱出を試みる冒

険旅行に出かけます。



手配を完了していることが前提

もちろん手配債務を完了していること、つまり航空券やホテル宿泊、そしてオプションツアーの手配が完了していることが前提になります。募集型企画旅行では企画・実施する旅行会社に過失がない。手配旅行ではサービスが享受できるように手配が完了している。このような場合、旅行会社は基本的に責任を負う必要はありません。しかしながら、前述の「お客様に迷惑をかけた」という「旅行会社がミスをお客様に迷惑をかけた」ときは、過失に基づき生じた損害に対し「損害賠償」で対応することになります。

現状では、その損害賠償額については以下のものを勘案し、対応しているようです。

①その事案が起きた原因と結果、②その事案の責任所在、③その事案によるお客様の逸失利益、④「変更補償金」を超える金額、⑤そして総合的に考えた旅行会社の立場など。

数値化するほどの難しさはあるもの

上記のように、「損害賠償額」についてはなんら数値化されたものはありません。この迷宮から抜け出す道はないのでしょうか。

ひとつの方策として考えられるのは、少し乱暴ですが数値化すること。募集型企画旅行をひとつのプロダクトと考え、「パーツの集合体」として組み立て、「過失」があった場合はその数値を積算していくという方法。飛行機の並び席の確約、トランスファーの時間、現地係員の説明、ホテルカテゴリーの違い、観光の消化などを細分化しプラスマイナスで「損害賠償額」を算出します。もちろん、「過失がリカバリ」され現状回復以上の対応があった場合は、一定の係数を掛けます。

旅行者のなかには、「この旅行に申し込んだのは、このホテルのオリジナルブラックファーストが食べたかったし、遊覧船観光を楽しみにしていたから。この二つともできなかつたんだから、旅行代金全額返さない。予約する時お店の人にもさんざん話しました」という主張で旅行会社を閉口させる人がいます。たしかに「旅行商品」は形のないもので、各旅行者の幻想の産物なのでプロダクトを解体することは容易ではない上での、提案です。

はたしてこのケースの場合、旅行会社に手配ミスがあった場合で、全額返金請求に応じるかというと、難しいと考えます。というのは、このお客様は「二つのパーツ以外の旅行サービスは受領している」からです。

切り上げて「x2」からの脱却

この算出方法で危惧されるのは、各パーツを数値化することで、大まかな仕入値が開示されるのではないかとということ。募集型企画旅行は自らの計算に因って旅行代金を計算するものなので、もちろん内訳を開示する必要はありません。お客様の精神的苦痛に配慮した過剰対応、「なんとなくこんな感じか、エイヤツ」と損害賠償額を決定することは避けたいものです。旅行会社の中には、「旅程保証」における「変更補償金」のパーセントを無理やり当てはめ、切り上げて「x2」し、鼻を膨らませているところもあるようですが。

このコーナーを監修する三浦雅生弁護士に、「損害賠償に関わるマニュアル（リカバリ係数を含む）」を、もちろん有料で依頼したいところですが、答えは明白なので断念します。

「馬鹿なこと言わないですよ！ 個別に相談料を頂く案件だよ。個人事業主は蓄えないといけないんだから」と。

このテーマは迷宮入りなのでしょうか。

※さんざん三浦雅生弁護士の「営業妨害」をしたので、「営業協力」を兼ねて、弁護士の近著『標準旅行業約款解説』（発行：自由国民社 2018年2月発行）を紹介いたします。この解説本は2007年の初版から十数年を経た第2版。著者の前書きにあるように「約款は業者と消費者とを結び、重要な契約文書である。（略）執筆に当たっては、客観的に各規定の趣旨を明らかにすることも、旅行業者を被告とする裁判例もわずかずつではあるが出てきていることから、その内容を紹介することに努めた（本文引用）」という編集内容。初版を凌駕するもので、旅行における損害賠償についても詳しく言及しています。

（曾田）