

**苦情事例に学ぶ** ⑥⑧ 監修 弁護士 三浦雅生

## 台風で出発便が欠航！ どうしたらいいの？

今年台風が次々

に訪れ、特に関西国際空港の閉鎖はその後の振替えが混乱し、特にWeb系の会社では電話が通じないなどの苦情が殺到しました。



台風ではまず、行ける、行けない(取消料がかかる、かからない)でひと悶着起りますが、海外旅行の場合は、出発してしまえば、台風の影響はほとんどないので、欠航になるか、ならないかが大きな問題となります。せっかく取った休みを無駄にしたくないという思いとともに、催行中止を素直に受け入れられないケースも多いようです。それでは、実際に欠航になった場合はどのように対応すればいいのでしょうか？

### 旅程管理責任

台風、欠航、事故...など。たとえ、それが旅行会社の責任によるものでなくても、募集型企画旅行契約では、企画旅行会社に「旅程管理債務」があります。旅行が円滑に続けられるように、必要な措置を講じて、当初の旅行内容からの変更を最小限に留めるよう努力しなければなりません。

旅行業法では第十二条の十に記載があります。旅行者は、企画旅行を実施する場合には、旅行者に対する運送等サービスの確実な提供、旅行に関する計画の変

更を必要とする事由が生じた場合における代替サービスの手配その他の当該企画旅行の円滑な実施を確保するため国土交通省令で定める措置を講じなければならない。

というわけで、例えば、台風で予定便が欠航になった場合、航空会社や発地、発日を変更してでも出発の希望があれば、手配努力をする必要があります。ただし、変更や代替措置を講じるために、何らかの費用が発生する場合の費用負担は事由が旅行会社のせいではないので旅行者負担となります。

つまり、「お客様の利用予定便は欠航で催行中止となります。つきましては旅行代金はお返しします。」だけでは旅行会社の仕事は終了せず、関空が使えなければ、伊丹・羽田・成田・目的地などの代替案を提示する必要があります。 (出発前ですから、代替案では本来の旅行契約の目的を達成できない(実施が不可能と判断される)場合には、催行中止もできますが...)。

Web利用の商品はこういう場合、Web上で自動的に変更できるわけではないので、電話対応となり、通常の回数では、まったく電話が通じないというクレームに繋がったものと思われれます。(これはWeb商品の宿命でもあります。が、今後も起こる可能性が高いと考えられます)

企画旅行契約に基づき、課せられている債務のうち、旅程管理責任があることを理解いただけたかと思えます。尚、措置を講じるに伴い、日程訪問順序の変更、滞在時間の短縮、観光箇所の変更、削除などが発生しますが、この場合、旅程保証の責任を負う必要はありません。

### 実際の事例

ケース1...台風で午前便が欠航。夜便でもいきたい！

↓夜便で手配できるように(ご)用意します。

ただし、滞在時間が短くなくても返金等はありません。

ケース2...台風が近づいている。空港に行けないかも...。今のうちに取消します。

↓欠航が決まらないうちに取消された場合、取消料はいただきます。催行中止にするかどうかは企画会社が判断します。(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★

