

苦情事例に学ぶ ⑥ 監修 弁護士 三浦雅生

台風で帰りの飛行機が欠航！ どうしたらよいの？

昨年は予期せぬ自然災害が多発した年で、改元となる新しい年を迎え、穏やかな心より折りたいと思います。昨年相談室に入った自然災害に起因する旅行トラブルの多くは個人旅行のお客様からでした。話を聞くと、改めて旅行業界では当たり前のことが一般消費者には知られていないことを痛感した次第です。



これからの時期、同じような傾向で大雪によるトラブルの増加が懸念されます。そこで今回は旅行出発後にトラブルに遭遇した事例について、ご紹介します。

申し出内容はこうです

北海道行き航空券とホテルがセットになったツアーを息子に旅行会社のサイトから申し込んでもらい、夫と出かけました。しかし大型台風の影響で搭乗予定の帰りの航空便が欠航になってしまいました。旅行会社に電話をかけたのですが、お話中で、ようやく繋がったと思ったら「直接航空会社へ話してほしい」というだけで何もしてくれませんでした。航空会社のカウンターでは他社の便に振り替えることはできないと言われ、結局自分たちで経路を変更し、航空券も買いなおして帰宅しましたが大変な思いを

しました。何かあった時にも安心だと思いい旅行会社に申し込んだのに裏切られた思いです。自分たちで購入した航空券代を旅行会社に払ってもらい、さらに大変な思いをしたことに対する感謝料も請求したいです。

解決に向けての指針

＜旅程管理をしなくてもよい募集型企画旅行＞
消費者からは旅行会社に申し込んだものではなく、「ツアー」だと言って相談が入ります。そこでまず契約内容を確認したところ、手配旅行契約ではなく募集型企画旅行契約だとわかりました。手配旅行契約であれば、旅行会社には欠航時に対応する責任はありません。

しかし募集型企画旅行の場合は、旅行会社に旅程管理責任があります。ではこの場合どうしてお客様自身で航空会社と話をしてほしいと旅行会社は回答したのでしょうか。

実は国内旅行では例外として旅程管理をしない募集型企画旅行があります。

【施行規則第32条（旅程管理のための措置）2と3の括弧書き】

旅程管理義務は「本邦内の旅行であつて、契約の締結前に旅行者にこれらの措置を講じない旨を説明し、かつ、当該旅行に関する計画に定めるサービスの提供を受ける権利を表示した書面を交付した場合を除く。」とあります。

右記の条文を具体的に説明すると、募集型企画旅行であっても国内旅行であればパンフレットなど旅行条件説明書面に当該旅行は旅程管理をしない旨が記載され、その

旨の説明がされていて、J-R券、航空券などの権利書面を全て交付した場合には旅行会社が旅程管理をしなくてもよいという意味です。これは国内旅行では言葉の問題がないので切符やバウチャーがあれば運送機関や宿泊機関で問題なくサービスの提供が受けられるからであるという考え方によります。

しかし非常事態に遭遇することは稀であることから、緊急時の対応をどのようにしたらよいか前もって理解し、出発する消費者はごく少数だと思われれます。

また、問い合わせを受けた旅行会社側もきちんとお客様の契約内容を把握しないで案内ミスをしていたという事例も別件でありました。

今年の冬は暖冬傾向とはいえ、自然災害は予測できません。

旅程管理をしない国内旅行に参加されるお客様に対しては、緊急時の対処法はどこに案内があるのかをひとこと口頭でも伝えてクーポン類をお渡しする、また通信販売であれば、サイト内や確認メールにひと目でわかる表記があれば、不幸にも今回のようなトラブルに遭遇した場合でもあわてずにはずむと思われれます。

今回は緊急時にもかかわらず電話が繋がらなかったという苦情を大きくしました。会社によっては、急遽自社のトップページにサイト内のどこを見ればよいか案内を表示し便宜を図っていた会社もあったようです。

今回の件については、消費者に改めて約款を説明し、自己負担した航空券代を旅行会社に請求することはできないことを納得していただきましたが、いくら国内とはいえ、最近ではLCCを利用したツアーも多いことから、万が一の時の安心感が旅行会社のプロとしての腕のみせどころであることを強く感じました。

（高林）