

苦情事例に学ぶ ⑦④ 監修 弁護士 三浦雅生

プロとしての情報提供とは？

「夏時間とは知らなかった」

梅雨入り前の気持ち

た。日本でも「夏時間」を導入すべきか否かの議論が広く行なわれたことは記憶に新しいことです。現在の私たちは通年変わらぬ時間制度の中で生活しています。しかし海外に目を向けると、現在約70カ国がこの制度を採用しています。冬時間から夏時間への変更時期は、国や地域によってまちまちですが、3月から4月初めの時期がちょうど移行期にあたるためか、当相談室には「夏時間」に関する相談が複数件入りしました。

そこで今回は「夏時間(サマータイム)／Daylightセービングタイム(DST)」のトラブル事例について紹介します。

申し出内容はこうです

新婚旅行でオーストラリアに行きました。2名催行のツアーで、現地係員が各地でお世話してくれました。復路、ハミルトン／ブリスベン／シドニーと乗り継いで日本へ帰国するにあたり、シドニー空港で搭乗予定便に乗り



遅れてしまいました。ハミルトン空港では現地係員から日本までの全ての搭乗券を渡されましたが、シドニーが夏時間を実施している旨の案内はありませんでした。申し込みをした旅行会社の窓口でも案内はなく、最終日程表でも記載はなかったため、まさか途中の乗継空港が突然1時間早くなっているとは思いませんでした。このような大切な情報は旅行会社が案内すべきではないでしょうか。

解決に向けての指針

「オーストラリアの夏時間事情」

オーストラリアは国土が広大なため普段でも3つの時間帯に分けられていますが、夏時間の採用は各州により異なるため初めてオーストラリアを旅行する方は戸惑われるかもしれません。今回お客様が搭乗したルートは、通常時期であれば時差のない地域でしたが、ハミルトン、ブリスベンが属するクイーンズランド州とシドニーが属するニューサウスウェールズ州では後者のみが夏時間を採用している地域でした。

旅行のプロとしては当たり前だと思っていることでも一般消費者にとっては特別な情報である場合もあります。旅行会社は、日程表の発表表記時間は間違っていないから当社に責任はないとの言い分でした。

同じような事例で、受注型企画旅行契約で中欧に行かれた方が、ブラハ／ヘルシンキと乗り継いで帰国する際、ヨーロッパ内で時差があることに気づかず乗り遅れたという相談も入りました。こちらも2名参加で、申込み時には旅行会社の担当者で電話やメールで何度もやりとりを行い、当該地域は初めてであることを伝えていたにも拘わらず何の情報提供もなかったという苦情でした。

最近の旅行スタイルは個人型が多いため、ウェブから申し込む場合は自己責任を問われますが、前記の2つの事

例はいずれもウェブだけで契約が完結する方法での申込みではなく、前者は店舗で申し込んだ募集型企画旅行契約、後者も電話やメールで旅行会社の社員がコンサルタントを行なった上で契約した受注型企画旅行契約でした。

旅行業の契約規則第3条「取引条件の説明」には企画旅行契約を締結するにあたり旅行会社が消費者に説明しなければならない事項が定められています。

今回取り上げた事例は、条文では具体的に定められている説明事項ではないとはいえ、お客様が円滑に旅行をするためには必要な情報と言えるでしょう。

旅行会社を通さずとも自由に海外旅行が出来る時代にあえて旅行会社に申し込む消費者の期待にどこまでプロとして応えられるかは各社の営業判断にもなるため、難しい課題だと思いました。

北半球における夏時間の終了は9月末から11月初めにかけて各地域によりさまざまです。この移行期に旅行するお客様に対して、もういちどお客様の目線に立ったご案内をしていただけよう今回の事例が参考になれば幸いです。ひと手間を惜しんだために帰国後の苦情が大変な労力だけでなく金銭的な負担も発生する場合があります。

(高林)

