



第9回 「損害賠償責任」と

「旅程保証責任」の違い

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

今回は、企画旅行において旅程の変更が発生した際に旅行業者が負う責任について特に誤解が生じやすい「損害賠償責任」と「旅程保証責任」の相違について述べてみたいと思います。(なお、「募集型」も「受注型」も考え方は同じですので、本文中の「約款」は「標準旅行業約款募集型企画旅行契約の部」とします。)

「Aホテルが手配できず

Bホテルに変更されたときの變更補償金はいくら?」

この問いは、「損害賠償責任」を「旅程保証責任」と誤解している一例です。

まず、企画旅行において旅行業者は、パンフレットや最終旅程表に「Aホテル利用」と記載してしまつた以上、旅行業者は、Aホテルの手配を必ず完成させる契約上の義務があります。ところが、旅行業者の手配ミス等でAホテルの手配ができずBホテルに変更になってしまったときには、Aホテルを手配すべき義務を旅行業者が履行しなかったことになり、お客様で、このことのお客様に損害が生じていれば、お客様

は、その損害の賠償を請求することができます(民法第415条)。なお、損害賠償は別段の意思表示がないときは金銭をもって行いますので、このお金が損害賠償金であり、旅行業者の「損害賠償責任」の内容になります(約款第27条)。

一方、旅行業者がAホテルの手配を完成していたにもかかわらず、Aホテル側がいわゆるオーバーブックの発生等のホテル側の事情によりBホテルに変更になってしまったときには、旅行業者には手配ミスはないのですが、お客様に対しては「變更補償金」を支払わなければなりません。この責任が「旅程保証責任」です(約款第29条)。

なお、「損害賠償責任」による「損害賠償金」とは、旅行業者に契約違反(過失)があり、これによってお客様が被つた損害に対し、旅行業者がその損害を埋め合わせるために支払う性質のお金であり、一方、「旅程保証責任」による「變更補償金」とは、旅行業者に契約違反(過失)はなかったのですが、Aホテル側のオーバーブック等が原因で、パンフレット等で保証した旅程ができなかったことに対する契約上の見舞金的な性質をもつたお金、といえるでしょう。

「損害賠償金」の額は約款で決ま

まっているの?」

「旅程保証責任」による「變更補償金」の額については約款で細かく算定方式が決まっています。つまり、お客様が支払つた旅行代金やホテルの變更等の発生をいつの時点で知らせたのかをベースにして、この變更

の場合には、旅行代金の何パーセントにあたるから、いくらになるという算定方式が約款に存在します。しかし、「損害賠償責任」による「損害賠償金」の額については、現在の約款では手荷物損害の場合の上限を除き算定方式は決まっています。

したがって、「損害賠償金」の額については、お客様側から損害を受けた旨、また、被つた損害はいくらに相当するのかにつき、お客様側から旅行業者に一定の期間内(例えば、旅程の変更についての損害は損害発生の翌日から2年以内)に通知をして、その後、最終的な額を決めていくというのが、約款が定めている本来の流れです。(約款第27条第1項)。

しかし、実務上は、お客様からのこうした通知を待つことなく、旅行業者側から先に「この額でいかがでしょうか?」とお詫びした後に金額を提示し、交渉が成立すればその額で支払っているのが現状ではないかと思えます。そしてこの方法は、迅速な処理を行ううえで望ましいやり方です。

ところで旅行業者側が「損害賠償金」を提示するにあたり、個々のお客様の事情に応じた賠償額を算定するのは、大変煩雑であり、また、難解であることから、旅行業者は、約款で定めた「旅程保証の變更補償金」の算定方法を参考にしながら「損害賠償金」の額を決めていることもあるようです。ただ、この場合注意すべきことは、「損害賠償金」の額は、旅行業者に手配ミス等の過失のある場合ですから、旅行業者に何もミス(過失)がないのに支払うことになっている「變更補償金」の額と比較し、少なくともそれ以上の額を提示するのが通常でしょう。(服部)

お客様の信頼確保にコンプライアンスは必須。
旅行取引に関わる基本的な法務知識のうち、
誤解しやすいテーマを取り上げて分かりやすい文章で解説します。

法務の窓口

