

第29回 旅程変更が起きた際の 取扱いはどう考える？

法務・コンプライアンス室
(監修 弁護士 三浦雅生)

「契約書面に記載したホテルが手配できなかった」「ホテルが過剰予約を起し宿泊ホテルが変更となった」「航空機が欠航になり鉄道で移動することになった」など旅程変更に至った原因は様々です。このような旅程変更が発生した際には、旅行者はどのような取扱いをすればいいのか、といった質問が当室に寄せられます。そこで今回はこれについての考え方を整理します。

損害賠償金か変更補償金か

「企画旅行（募集型・受注型）」において旅程変更が発生したときは、その契約内容の変更に至った原因により、(1)損害賠償金を支払う、(2)変更補償金を支払う、(3)旅行費用の増減分を旅行代金の変更として精算する、のいずれか1つか、または、(2)に(3)を加えた取扱いをすることになります。

旅行者に過失があれば損害賠償金

企画旅行を実施する際には、旅行者は、①「手配完成義務」②「旅程管理義務」を負います（募集型（受注型）約款第3条）。また、これ以外にも、安全な旅行行程を設

定する、安全な旅行サービス提供機関を選定する等の裁判所が示した付随義務として③「安全確保義務」も負います。

そこでまず、旅程変更になった原因が旅行者の過失によるものなのか、それ以外の原因によるものかをまず検証することになります。旅程変更になった原因が旅行者の手配ミスであれば、「手配完成義務」に違反したことになり、お客様に生じた損害を賠償することになります（募集型約款第27条第1項、以下「受注型」にも同じ規定がありますが「受注型」については省略します。民法415条）。

なお、損害賠償の額については、手荷物損害の場合を除き基準はありませんが実務では旅程保証に基づき算出する変更補償金の額を参考に、通常最低この額以上の賠償額を決めて支払いが行われているようです（じやたこみ2013年6月号「法務の窓口」参照）。

旅程保証に該当すれば変更補償金

次に、旅行者が「手配完成義務」や「旅程管理義務」を確実に果たしたにもかかわらず、宿泊機関が過剰予約受付（オーバーブッキング）を起したり、宿泊ホテル内部の連絡ミスなどの約款の免責事由（約款第29条第1項）以外の原因で、ホテルの変更が発生することがあります。この場合は、旅行者には損害賠償金の支払いは不要ですが、今度は旅程保証事由に該当しますので、変更補償金の支払いが発生します。

旅行費用の減少は旅行代金の変更に

また、ホテルの過剰予約受付によって、宿泊ホテルが

変更され、例えば、当初のホテルの宿泊代2万円から1万5千円に減少するといった旅行費用の減少が発生したときには、この5千円の差額分を変更補償金の支払いとは別に、旅行費用の減少に伴う旅行代金の変更として精算することになります（約款第14条第4項）。なお、標準約款では、「変更することがあります」と規定し、旅行代金の減額は必ずしも必要ではないように読めますが、そこはしっかり旅行代金を減額して返金すべきでしょう。

当社の関与し得ない事由が生じたときは旅行代金の変更

最後に、航空便の欠航という当社の関与し得ない事由が生じ、その結果、鉄道で移動するという旅程変更が発生したという例では、旅程保証事由ですが免責事由にも該当しますから、旅行者は、変更補償金の支払いは必要ありません。この場合は、当初の航空便移動に伴う運賃と鉄道移動による運賃・料金を比較して、その旅行費用に増減があればその分を旅行代金の変更として精算することになります（約款第13条、14条第4項）。なお、標準約款では、旅行開始後の変更については、旅行者は、受領できなかった航空運送サービスの部分の契約を解除することができ（第16条第3項）、解除されたときは、その差額を「旅行者に払い戻します」（同4項）と規定していることから、この場合の「減額」は必要であると解釈されます。今回は、旅程変更が生じた際の取扱いの考え方を整理しましたが、いずれも変更が生じた原因をひとつひとつ検証し、旅行者にはどのような責任が発生するのかを整理したうえで、真摯にお客様に対応することが求められます。（服部）