

第40回 バイシヨウとホシヨウ

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

旅行業約款には、「損害を賠償する(例…募集型企画旅行契約の部第27条)」、「特別補償(例…募集型企画旅行契約の部第28条)」、「変更補償金(例…募集型企画旅行契約の部第29条)」と紛らわしい言葉がでてきます。「賠償」とは、不注意や約束したことをきちんとやらなかったことなどにより他人に損害を与えたときに、その損害を填補(埋め合わせ)することを言います。これに対して、補償という言葉は、そのような損害の発生の原因となる行為がないときに、他人に生じた損害を填補する場合をいいます。

誰が損害を賠償するのか？

損害賠償のケースでは、まず、お客様がサービスの提供を受けることができなかった原因や事故の原因は何なのかを調べます。そして、その原因が旅行者にあるときはじめて旅行者に賠償する責任がでてきます。ホテルや運送機関などのサービス提供者の落ち度などが原因である場合は、それらのサービス提供者が賠償責任を負います。

ところで、自動車事故の場合には、自動車損害賠償保障法という特別の法律があり、自動車の運行によって生じた事故については、余程特殊な事例でない限り自動車の運転者や所有者が賠償責任を負う制度になっています。また、自動車事故の賠償額についても、あまたの事

例の蓄積から一定の基準が作られています。しかし、自動車事故のような取扱いは賠償問題全体から見れば特殊なものです。

他方で、消費者の中には「旅行者は運送機関や宿泊施設を下請けのように使って、旅行者にそれらのサービスを提供している。」と誤解している人も多いようです。このことからでしょうか、自動車事故と同じような感覚で「旅行中に発生した事故なのだからすべて旅行者が賠償するのだろうか。」と捉えているお客様がいますが、旅行契約の場合は、一般的な原則どおり、旅行者に事故の原因となる過失等がない限り旅行者が賠償の責任を負うことはありません。同様に、旅行についても類型別に一定の支払い基準が作られているように考えている消費者の方がいますが、旅行にはそのような基準もありません。

損害賠償の額は誰が決めるのか。

加害者に責任がある場合であっても、賠償金は本来、被害者が損害の額を立証して請求すべきものとされています。しかし日本では、被害者に「損害を立証する書類を添付して請求してください。」と要求しますと相手を怒らせてしまいます。そこで、加害者のほうで被害者の損害を慮って「この内容で……」と金額を申し出ることが多く行われています。提示された額に納得がいかなければ被害者は「こんな額で済ませるつもりか。この金額の根拠を示せ。」と要求することになるでしょう。そのような場合は金額を計算するに当たっての考え方を説明することになります。それでも相手が納得しないときは、敢えて原則に戻り、被害者から請求金額とその根拠を示して貰うようお願いすることも必要になるかも

知れません。そして、加害者(旅行者)は被害者(旅行者)から出された根拠資料を見て、請求が適切なものかどうかを判断することになります。

特別補償とは

特別補償は、ご存じの通り、企画旅行参加中に事故により生じた旅行者の一定の損害に対して、旅行者の過失等が原因でなくとも一定の補償金を支払うものですが、これは旅行者と旅行者との間の契約(≡特別補償規程)があつて初めて旅行者に支払いの責任が生じます。どのような損害に対して幾ら払うかも、特別補償規程によつて決められています。この考え方は、旅程保証制度の「変更補償金」の場合も同じで、どのような変更に対していくら支払うのが旅行業約款に決められています。ですから、「○○の場合は補償金が支払われるのに、似たような事例なのに△△の場合は何故支払われないのだ」、「治療費はもつと掛かっているのに……」と食い下がられても、「そういう決め(契約)なのです。」としか言いようがありません。その意味で、補償金の支払いについて判断するときには、特別補償規程や変更補償金の表の文言をできるだけ文章に忠実に解釈する必要があります。

今回は、携行品の損害補償金を請求する場合を例に、この問題を考えてみます。

(平石)

