

第49回 お客様が来ない！

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

当協会には様々な相談が持ち込まれます。

① 外国籍のお客様が日本でビザを取得せずに海外旅行に参加する例が多い。ホノルル空港でビザを取得するため到着ロビーにお客様が来たのは2時間後。他のお客様をお待たせする訳にもいかず、ホテルまでの送迎バスを出発させてしまったのは契約違反となるのか。

② 出発空港にお客様が現れたのは搭乗手続が終了した後。お客様は、空港に来るための電車の遅延が原因であり、旅行には行きたいので何とかしてくれ。

いずれも困ったなあ……という問題ですが、こんなお客様には理論武装しておこうというのが今回のテーマです。

民法が旅行業約款を補充

まず①のケースでは、現地係員にとつては到着ロビーに出てこない理由を知る術はなく、とはいえ送迎バスを待たせているものの「お客様が来ない」という状況、②のケースもお客様の搭乗手続きが出来るのにもかかわらず「お客様が来ない」という状況です。

このように、旅行業者としては、お客様が運送サービスを受けられるように、準備万端整えているのに肝心の「お客様が来ない」のでは仕事になりません。また、標準旅行業約款には「集合」といった規定はありません。標準約款には「お客様が来ない」という事態に関しては

「無連絡不参加の場合には取消料は100%」として「旅行開始後の解除」に準じて取り扱うという取消料の取り決めがあるだけです。

ではどうするか。この「約款の穴」は私人間のルールである民法によって補充することができます。旅行業者は日程表等で送迎バス・搭乗予定便を利用するように通知して催促しており（口頭の提供）、一方でお客様はその受領ができない（受領遅滞）のであるから、旅行業者と旅行サービス提供機関の債務不履行責任は全部なくなると規定されています（民法第493条但し書き、第413条）。その結果、送迎バスに乗車できなかった不利益や搭乗便に搭乗できなかった不利益はお客様の「自己責任」となりますので、①は契約違反とはならず、②も搭乗し損なうたことによる損害はお客様が負担することになると考えられます。至極まっとうな結論です。

ただし、旅行契約は継続していますので、旅行業者には「今後のお客様の旅程」を考えて（旅程自体に変更はないので、旅程管理義務の履行ではありませんが）、例えば①はタクシーでホテルへ行つてもらう、②は次の便や代替交通手段の案内をする等が考えられます（交通費はお客様が負担）。

「受領遅滞」と「無連絡不参加」の共通点

ところで、①②のケースや「無連絡不参加」の共通点は、「旅行に行かない」というお客様からの「契約解除の意思表示」が無いことです。この場合に、旅行業者は手配した旅行サービスの「取消し処理」をしても良いものでしょうか。②のケースで搭乗予定便が発売してしまう

場合に、その日に泊まるホテルの部屋は確保したまま、食べる人が居なくても食事は準備するというのが考え方の出発点です。なぜなら解除の意思表示がなされていないからです。しかしながら、旅行する生身のお客様がその場に居ない限り旅行サービスの受領はできません。

結局のところ、お客様が旅行サービスの受領をするところが物理的に不可能であることが明らかになった時点で初めて「取消し処理」が可能になると考えられます。忽然とホテルに現れた……という例もありますので、「無連絡不参加だからお客様へ返金も無く手配したものは取消処理をしてしまう」と機械的に処理できるものでもありません。そう考えると、「無連絡不参加」という意味合いは契約の解除ではなく、「お客様が来ないので、やむを得ず契約を解除したものである」として当社は取扱います。」という内容の契約をしたものであると考えられます。そして、標準約款に規定はありませんが「取消し処理」によつて若干でもお客様に返金等の配慮ができればピーター化に繋がるでしょう。え？そんなりピーターは困る？そう言われては私も困ります。（堀江）

【民法】

（受領遅滞）

第413条 債権者が債務の履行を受けることを拒み、又は受けることができないときは、その債権者は、履行の提供があつた時から遅滞の責任を負う。

（弁済の提供の方法）

第493条 弁済の提供は、債務の本旨に従つて現実になければならない。ただし、債権者があらかじめその受領を拒み、又は債務の履行について債権者の行為を要するときは、弁済の準備をしたことを通知してその受領の催告をすれば足りる。