法務の窓口

第65回 災害発生時のツアーの案内

法務・コンプライアンス室
（監修 弁護士 三浦雅生）

近年、各地で災害が発生しています。先日の関西地方の地震の際にも直ぐに次の質問が寄せられました。

A 4日後に出発するミステリーバスツアー。旅行の目的地は地震が発生した方面ではないのか。参加の可否を判断するために目的地を知る権利は申込者にもあるはずだから目的地を教えて欲しいと言われた。その対応は。

B 本日は伊丹空港から成田へ飛び宿泊し、明日、欧州便に乗り継ぐツアー。伊丹・成田便が運航されるかは現在未定であり、お客様も交通がままならず伊丹空港に辿り着けないと連絡があった。この場合の旅程管理や取消料の取扱いはどうなるのか。

このようなご質問について考えます。

筋道を立てて案内する

大災害が起きると、交通機関の乱れで社員が揃わない、テレビを見たお客様からの電話が殺到するなどで現場は混乱します。以下の記述も〝そんなことは当たり前〟と言われる内容ですが、緊急時に慌てないよう今一度整理しておきましょう。

質問のAとBは実際には別の会員からの質問でしたが、仮に同じ部署で対応する体制であれば、先ずは「対応の優先順位をつける」ことが最初の仕事です。Aは「4日先の旅先の話」、Bは「本日の出発に関わる話」ですのでBを優先します。とはいえ緊急時には、優先順位を決めた端から別の案件も飛び込んで来ますので、ここは部署の業務全般を俯瞰する責任者の腕の見せ所ですし、実際に嬉々として張り切る方が多いようです。

さてBの旅程管理ですが、現在進行中の案件は筋道を立てて案内していきます。まず、航空会社には伊丹・成田便の運航の見通しを確認し、併せて欠航が決定しない現段階であっても関空・羽田便への振替ができるかどうかなどを交渉します。関空・羽田便への振替も可能であるとの回答を得られれば、例えば関空に来られるお客様には〝関空発のツアー〟として実施し、伊丹にしか来られないお客様には伊丹・成田便の欠航が確定した段階で重要な契約内容の変更が生ずることから取消料なく旅行契約の解除に応ずる（約款16条2項1号）とするなど企画旅行業者としての催行方針を立てられます。その上で、ご参加予定のお客様には出発地を関空に変更することを提案し、可能であれば〝関空発のツアー〟に契約内容を変更します（同13条）。なお、この変更自体が同時に「安全かつ円滑な旅行の実施」をするための旅程管理をしていることにもなります（同23条）。なおその際、〝羽田・成田のホテル間の交通機関の手配と交通費の負担はお客様〟との条件でお客様にご案内をした場合には、旅行業者はその交通機関の手配をしていないことから厳密にはこの区間に限って旅程管理の義務はありませんが、ホテルから先の旅程にはこの義務を負いますので、この部分の旅程管理もすべきでしょう。

一方、取消料ですが〝伊丹・成田便の運航は現在未定〟の状況で判断するのは拙速です。この例の催行方針によれば、欠航が確定すれば取消料の問題は発生しないからです。取消料は後日〝総合的に判断〟することとしましょう。

安易に同調をしない

次にAですが、マジックを披露してもその種までは明らかにしないように、ミステリーツアーも旅行の目的地が明示されていないことを楽しむ旅行です。また、4日後の旅行の安全で円滑な実施をするには目的地などの被害状況がまだ明らかではない現状では判断できません。

そこで、「ミステリーツアーはその性質から目的地をお知らせできません。被害状況を確認して旅行の安全で円滑な実施が不可能であることが判明すれば○日前までに連絡をいたします」など筋道を立てた案内に留め、安易に目的地は案内しません。もしこのお客様が目的地を知ったうえで、それでも旅行には参加されて目的地を暴露する姿を想像すれば、今風な表現では「添乗員が凍った！（ネタバレ注意）」となりそうです。

旅行業約款にも限界がある

旅行業約款の適用にも限界があります。〝約款で想定されたイレギュラーを超える事態〟が発生すれば、実際には、企画旅行業者も「○月○日までに出発のツアーの取消料は免除」など〝総合的に判断〟して柔軟に対応しています。大災害が発生した際には、筋道を立ててその時点で対応できる事柄を案内していくことが大切です。

（堀江）