



鈴木 尉久 Suzuki Yasuhisa

弁護士（瀬間・鈴木法律事務所）。兵庫県弁護士会消費者保護委員会委員。「旅行トラブル110番」（民事法研究会・刊）の執筆・編集に携わる。



トラブル事例に学ぶトラベル

思いもよらない事情での解約や、旅行中の不慮の事故など、旅行に関するトラブルにもさまざまなものがあります。いざというときにどう考え、対応したらよいかをPIO-NET*1（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に寄せられた事例をもとに紹介します。



事例 1

旅行業者に海外パックツアーを申し込んだが、都合が悪くなり、出発2週間前にキャンセルした。申し込みは電話で行ったが、まだ申込金の支払いはしていなかった。キャンセル料を支払わなければならないか。

旅行業の登録をしている旅行業者は、「標準旅行業約款（以下、標準約款）」という公示された*2契約条件に従っているのが通例です。

この標準旅行業約款によると、パックツアー契約は、旅行者が申込み、旅行業者が承諾し、旅行者が申込金を支払うことで、初めて成立することになっており、電話、ファックス、郵便などの通信手段による予約だけでは、契約は成立しないとされています。キャンセル料の支払いは、旅行契約に基づく義務ですので、契約が成立していない段階、つまり、まだ旅行業者に申込金を支払っていない段階では必要ありません。

ただし、インターネット等により旅行契約を申し込んで、旅行代金をクレジットカードで決済した場合には、旅行業者の承諾時に旅行契約が成立することになり、それ以後のキャンセルについては、標準約款所定のキャンセル料が発生することがあるので注意が必要です。

なお、最近では外国の企業が日本語のサイト

を開設し、日本の消費者に対して直接、海外のホテルの予約や航空券の販売を行っている例がみられます。このようなサイトでの申し込みの場合は、海外事業者との契約になるため、標準約款上の規律が及びません。キャンセル料の支払い義務の発生時期もその料率も異なりますし、また紛争となった場合には海外で裁判となる可能性もありますので、事前にウェブページの記載をよく確認しておく必要があります。



事例 2

昨日、航空会社が運営する旅行サイトで、3週間後に出発するハワイ行き航空券とホテルの予約を夫婦2名分行き、カードで決済したが、今日になって、航空券の妻の名前のスペルがパスポートのものと違っていたことが分かった。すぐサイトに連絡し訂正を頼んだが、旅行代金の20%のキャンセル料が必要と言われた。

パスポート（旅券）は、政府やそれに相当する公的機関が交付し、国外に渡航する者に国籍およびその他身分に関する事項に証明を与え、外国官憲に保護を依頼する公文書です。国際線航空券を予約する際、氏名のスペルがパスポートの表記と1文字でも違くと渡航できないため、航空券の発行替えの手続きが必要となり、誤記





のあった航空券のキャンセル料がかかります。

このようなケースの責任は消費者、旅行業者のどちらが負うのでしょうか。

募集型企画旅行契約（以下、パッキングツアー契約）においては、旅行業者は、旅行者が旅行計画に定める旅行日程に従って、運送・宿泊その他の旅行に関するサービスの提供を受けることができるように手配し、旅程を管理することを引き受けています。よって、旅行業者は手配債務の履行としてパスポートの氏名表記と一致する氏名表記により、国際線航空券を予約する注意義務があると考えられますが、その点については旅行者が申し込む際に、パスポートと航空券とで氏名表記が異なると航空券の発行替えが必要となるという重要な情報を、旅行者に説明して注意を促す程度で足りると考えられます。

本件のように、航空券の予約がウェブサイト上で行われ、氏名の入力も旅行者自身が行うしくみが取られている場合には、旅行業者がパスポートの氏名表記を確認する機会は存在していないため、原則として旅行業者の「手配債務」の不履行は認められず、旅行者自ら責任を負わなければならないと考えられます。しかし、パスポートと航空券とで氏名表記が異なったときは、航空券の発行替えが必要となるので慎重に確認するようという警告が、ウェブサイト上の表示として不十分であった場合には、旅行業者は旅行者に対し、手配債務の不履行による損害賠償責任を負う可能性があります。



事例 3

成田から香港経由でセブ島に行き、5日間の日程で4回のダイビングができる機会があるというパッキングツアーに申し込んだが、予定外の事情で、1回しかダイビングできなかった。

前述のとおり、旅行業者は、パッキングツアー契約において旅程管理義務を負います。これは、

ホテル・航空機等のサービスを手配し、旅程を管理し、もし当初予定された計画どおりに旅行ができない事情が生じた場合、できるだけ計画に沿った旅行サービスを提供できるよう必要な措置を講じ、また、措置を講じたものの旅行内容を変更せざるを得ないときは、変更を最小限度とするよう代替サービスを手配する義務です。

旅行内容の変更が生じた場合でも、旅行業者が、このような手配債務・旅程管理債務をきちんと履行している場合には、契約違反はありません。しかし不履行があった場合には、旅行業者に損害賠償を請求することも考えられます。

本件で、例えば「行きの飛行機が機体整備不良で乗り継ぎ地である香港に延着したため予定の乗り継ぎ便に乗ることができなくなり、結局、そのためダイビングの回数が減ってしまった」などの事情が原因である場合、標準約款によると、旅行業者は、①天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令、当初の運行計画によらない運送サービスの提供その他の旅行業者の関与し得ない事由が生じた場合において、②旅行の安全かつ円滑な実施を図るためやむを得ないときは、③旅行者にあらかじめ速やかに（ただし、緊急の場合でやむを得ないときは変更後に）、当該事由が旅行業者の関与し得ないものである理由および当該事由との因果関係を説明して、旅行日程、旅行サービスの内容その他の企画旅行契約の内容を変更することができるが、④変更内容を最小限にとどめるよう努力する義務があるものとされています。

よって、この場合、旅行業者が航空機遅延によってダイビングの回数が減ってしまったと説明し、予定どおりにダイビングができるよう相当な努力をしたならば、旅行業者は義務を尽くしたことになり、損害賠償責任を負いません。

しかし、上記の①ないし④の要件が満たされ、旅行業者に損害賠償責任が生じない場合であつ



ても、標準約款によると、旅行開始終了日の変更、入場観光地の変更、運送機関の種類・会社名、低等級への変更、空港・経由便の変更、宿泊機関の種類・客室条件の変更、ツアータイトル中の記載事項の変更、といった重要な変更が生じた場合には、一定の免責事由に該当しない限り、旅行者には旅行業者から一定の変更補償金が支払われます。これを「旅程保証制度」といいます。例えば、ツアータイトル中に「ダイビング4回」と表記があった場合には、変更補償金の支払いを受けることができます。

一方、「自分が体調不良のため、ダイビングするのを見合わせた」場合は、旅行者の事情によるもので、旅行業者が損害賠償責任を負うことはありませんし、旅程保証制度による変更補償金の支払いも受けることはできません。

なお、「旅行業者の連絡ミスにより、ダイビング器材のレンタルが手配されておらず、機会を逃した」場合、旅行者は、旅行業者から旅程保証制度による変更補償金の支払いを受けることができますが、さらに旅行業者の手配債務の不履行を理由にダイビングできなかったことによる損害賠償の請求も考えられます。



事例4 夫婦で海外パックツアーに参加中、普段から少し足が弱く杖について歩いていた妻が、転倒して大腿骨頸部を骨折し、以後、車いすを使わないといけなくなりました。

パックツアーにおいて、旅行業者は、旅行者に対して安全確保義務を負っており、安全確保義務が尽くされなかった場合には、旅行者は旅行業者に対して、損害賠償請求をすることができます。安全確保義務とは、旅行業者が、旅行者に対し、旅行中の旅行者の生命・身体・財産等の安全を確保するため、旅行目的地、旅行日程、旅行行程、旅行サービス機関の選択等に関

し、あらかじめ十分に調査・検討し、専門家としての合理的な判断をし、また、その契約内容の実施に関し、遭遇する危険を排除すべく合理的な措置をとるべき注意義務をいいます。

例えば「ツアー参加者全員で記念撮影をする」と添乗員に言われ撮影用の台座に上ったところ、その台座は、可動式の簡易なもので、多人数が上段に登ると揺れたため、転倒した」場合は、全員参加の写真撮影ですので、旅行計画の一環として評価されます。パックツアーでは、旅行業者は、自らが作成した旅行計画に基づき旅行者を移動させていくため、旅行者の身体の安全の確保について責任を負うのが当然であり、この場合、添乗員は、杖をついて歩くような旅行者を不安定な台座の上に登らせることを避けるべき注意義務があったと考えられ、旅行業者は安全確保義務違反を理由に、負傷した旅行者に対する損害賠償責任を負うこととなります。

これに対し、「ツアー中に利用していたバスから降車する際に、ステップを踏み外して転倒した」というような場合は、日常生活でもともと存在した転倒の危険性が、たまたま旅行のときに現実のものになったに過ぎないと評価され、旅行業者は、損害賠償責任を負いません。

ただし、旅行業者に過失が認められない場合であっても、パックツアーであれば標準約款に基づき、特別補償責任が生じます。これは、パックツアーにおいて、旅行業者に過失がなくても、旅行中の事故による旅行者の生命・身体・携帯品への被害に対し、一定額の補償金・見舞金を支払う責任です。例えば、股関節の機能が全廃して重篤な後遺障害が残ったときは、旅行者に最大875万円が支払われます。

いずれにせよ、万一の事故に備え、旅行傷害保険に加入することが望ましいでしょう。

*1 国民生活センターと消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。

*2 2013年3月5日現在は国土交通省が公示したもので、今後、変更がある場合は観光庁および消費者庁による公示となる。

