



暮らしの判例



国民生活センター 相談情報部

消費者問題を考えるうえで参考になる判例を解説します

募集型企画旅行の旅行中にホテルが変更されたことについて、慰謝料請求が認められた事例

本件は、モン・サン・ミッシェル島訪問を含む募集型企画旅行において、パンフレットに掲載されていた同島を眺められる対岸のホテルにホテル側の事情で宿泊できず、同島内にある別のホテルに宿泊することになったとして、消費者4名が旅行会社に対して、手配義務・旅程管理義務・説明義務違反を理由に、債務不履行に基づく損害賠償を請求した事例の控訴審判決である。

裁判所は、旅行会社の手配義務・旅程管理義務違反は否定したものの、説明義務違反を認め、消費者1人につき慰謝料5万円の支払いを命じた。

募集型企画旅行における旅行会社の責任の範囲について、参考となる判決である。(東京高裁平成27年10月29日判決<上告不受理>、ウェストロー・ジャパン掲載)

原告・控訴人・被控訴人：X1～4(消費者：夫婦と子ども2名)
被告・控訴人・被控訴人：Y(旅行会社)
関係者：A(モン・サン・ミッシェル島の対岸にある当初宿泊する予定だったホテル)、B(モン・サン・ミッシェル島内のXらが実際に宿泊したホテル)、C(モン・サン・ミッシェル島の対岸にあるAとは別のホテル)

事案の概要

平成24年3月2日、XらはYが「ワンランク上のホテルと人気のモン・サン・ミッシェルを楽しむ」とうたう、北西フランスとパリへの6泊7日の募集型企画旅行について、本件旅行契約を締結した。

旅行日程は、6月13日に日本から出発して、6月15日にモン・サン・ミッシェルへ移動し、Aに宿泊、Xらが追加契約した6月18日～24日の7日間のオプションツアー後、6月25日に日本へ戻ることが予定されていた。

旅行代金は、1人約45万円、Xら4名で合計約180万円である。

パンフレットには、モン・サン・ミッシェル島の対岸にあるAに宿泊すること、Aの敷地から同島の全景を眺めることができ、時間とともに

に姿を変える神秘的な景色を楽しむことができる旨記載されていた。

しかし6月14日夕方、Xは本旅行の添乗員からAに宿泊できなくなった(できなくなるかもしれない)旨伝えられた。15日にモン・サン・ミッシェルに到着した時にも宿泊できなくなった経緯や理由については説明がなく(前日のうちにオーバーブッキング*¹が理由であると説明したとの主張もある)、Xらが説明を求めたが具体的説明はなく、結局Aには宿泊できず、モン・サン・ミッシェル島内のBに宿泊することとなった。帰国後もXらは説明を求め、YはAのコントロールミスによるオーバーブッキングと手紙で説明し、1人につき約款に基づく旅行代金の2%(9,000円)、ホテル料金の差額(約1,000円)の返金と、5,000円の商品券の交付

*1 用意できる最大数を超過して予約を受け付けること

を申し出ている。

Xらは長年モン・サン・ミッシェル観光を楽しみたいと考えていたが、同島内には墓地等があり、対岸のホテルでの宿泊が確約されていなかったため今まで旅行を申し込みなかった。しかしXと長年懇意にし、Xらの希望や懸念等を熟知し、しかも経験豊富なYの添乗員から本件旅行は対岸のホテルの宿泊が確約されていると説明されて本件旅行に申し込んでいた。

Xらは、(1) Aに宿泊させる義務の債務不履行、(2) 約款上の義務として①旅程管理^{*2}義務、または②説明義務にかかる債務不履行を理由として、旅行代金全額と慰謝料1人10万円の損害賠償を求めて提訴した。原審が②を認め、各自10万円の慰謝料請求のみを認めたため、XとY双方が不服として控訴したのが本件である。

本件約款の規定

旅行契約の内容(3条)

「当社は、募集型企画旅行契約において、旅行者が当社の定める旅行日程に従って、運送・宿泊機関等の提供する運送、宿泊その他の旅行に関するサービス(略)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ます。」

契約内容の変更(13条)

「当社は、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当社の関与し得ない事由が生じた場合において、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、旅行者にあらかじめ速やかに当該事由が関与し得ないものである理由及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募集型企画旅行契約の内容(略)を変更することがあります。ただし、緊急の場合において、やむを得ないときは、変更後に説明します。」

旅行者の解除権(16条1項)

「旅行者は、いつでも(略)取消料を当社に支払って募集型企画旅行契約を解除することができます。」(16条3項)

 理由

本判決の争点は原審と異なり、(1)①約款上の手配義務および②旅程管理義務の債務不履行、③約款上の説明義務の債務不履行、(2)損害の発生およびその額、に整理された。

(1)①手配義務について

YA間の一般販売契約では、YとAの団体予約に関する契約で、Aからの予約取消しが重大な不可抗力、第三者による偶発的な場合または顧客の安全、健康上の理由である場合、違約金は要求しない旨記載されていた。したがってXらは、Aからの予約取消しの通知に対し、オーバースタッキング(またはキックオフ^{*3})であれば違約金支払い義務が生じ、それを基に交渉をするべきであると主張し、断固として拒否し、

「旅行者は、旅行開始後において、当該旅行者の責に帰すべき事由によらず契約書面に記載した旅行サービスを受領することができなくなったとき又は当社がその旨を告げたときは、第一項の規定にかかわらず、取消料を支払うことなく、旅行サービスの当該受領することができなくなった部分の契約を解除することができます。」
旅程管理(23条)

「当社は、旅行者の安全かつ円滑な旅行の実施を確保することに努力し、旅行者に対し次に掲げる業務を行います。(略)一 旅行者が旅行中旅行サービスを受けることができないおそれがあると認められるときは、募集型企画旅行契約に従った旅行サービスの提供を確実に受けられるために必要な措置を講ずること。

二 前号の措置を講じたにもかかわらず、契約内容を変更せざるを得ないときは、代替サービスの手配を行うこと。この際、旅行日程を変更するときは、変更後の旅行日程が当初の旅行日程の趣旨にかなうものとなるように努めること、また、旅行サービスの内容を変更するときは、変更後の旅行サービスが当初の旅行サービスと同様のものとなるよう努めること等、契約内容の変更を最小限にとどめるよう努力すること。」

*2 旅行者の安全と旅行の円滑な実施を確保するために旅行会社が行う措置

*3 別の団体の人数が多くなったことを理由に個人や小さい団体を追い出すこと



抗議し、その撤回を求めるための折衝、交渉をする義務を負うにもかかわらずこれを怠ったと主張した。しかし、宿泊機関への宿泊手配に関し旅行業者が行い得る準備行為としては、当該宿泊機関との宿泊契約の締結および旅行者が宿泊予定日時に当該宿泊機関に到着できるよう旅程を計画し、宿泊の予約をとり、交通手段等を確保すること等であり、またそれらの準備行為を行えば、通常足りるとされることから、手配義務の内容としては上記行為に限られると解するのが相当として債務不履行を認めなかった。

②旅程管理義務について

Yは約款3条および23条に規定される旅程管理義務を負うが、Yは個々の契約を通じて旅行者に提供させるサービスの内容を間接的に支配するほかない以上、旅程管理義務については、一定の結果を実現すべく最大限の努力を内容とする債務であると解すべきとした。XらはAへの折衝・交渉をすること、Aの提示した代替案(AはA同様島の対岸にあるCに宿泊し、夕食、朝食をAとする代替案をYに提示していた)をYが旅行者に何ら相談なく受け入れなかったことを債務不履行として主張したが、前者については予約取消し(13日)から宿泊(15日)の短期間に違約金発生を根拠としてAの責任を追及するような折衝、交渉は困難であり、代替ホテルを検討しつつも、Aに対して2度予約取消し回避を要求するなど限られた時間内で旅行者の宿泊先確保のために動いていたとして、後者についてはB、Cは同グレード(Aの1つ下)だがCは評判が悪くBは比較的評判がよかったこと、Bは島内価値もあることからBにしており、Cの実際の眺望も分からず、旅行者の宿泊先を早急に確保する緊急事態に対応するなかで確保可能ならBが最善と判断したとして、いずれも債務不履行を認めなかった。

③説明義務について

Yは約款13条の説明義務を負うが、これは約

款16条3項が旅行開始後でも提供を受けられなくなった旅行サービスに係る部分の契約の解除権を旅行者に認めていることから、その解除権行使の機会を与える必要から旅行業者に速やかに変更理由と変更内容を説明する義務を課したものと解している。そして、Yは13日午後1時30分頃にAから予約取消しの通知を受け、その直後および14日朝の2度、Aに予約取消しの撤回を求めたが拒否され、14日8時30分頃にBに正式に予約を入れ、その後Aと折衝をしていない。これらの事情によれば、Yは14日8時30分頃に代替としてBに宿泊することを決定したものと推認される。14日の旅程は、ベルサイユのホテルを出発し午前中にベルサイユ宮殿の観光、昼食後バスでロワール地方に赴き、古城を観光した後、同地方のホテルに宿泊、その翌日15日がA宿泊予定日であった。ホテルの変更があれば旅行参加者が代替ホテルに泊まるという変更を受け入れず、別途宿泊すべきホテルを手配したうえで本件旅行契約中の上記変更部分を解除するかどうか選択する機会を与えられる必要があり、また14日の旅程の内容に照らせば、Yが旅行参加者に旅程変更の説明をする時間的余裕はあったと認められるから、14日8時30分頃以降、遅くとも同日中にはAから予約取消し通知を受け、Aに宿泊することができないことが確定した旨、また、そのことによりBに宿泊することとなる旨をXを含む旅行参加者に説明すべき義務を負っていたというべきである(14日夕方にXらはAに宿泊できなくなるかもしれないとの連絡があった旨を添乗員から伝えられたが、理由は説明がなかった、あるいは泊まれなくなったがまだ希望を捨てないで行きましょうと言われた模様である。これらに基づいて、説明義務の不履行が認められた)。

(2)損害の発生とその額

Xは旅行代金全額の損害が発生したと主張するが、旅行が開始された後にAが予約取消し通



知をしたところ、これによって変更された旅程は全行程7日間のうち3日目の宿泊先と食事のみであり、Xらにとっても、旅行契約の全部またはその後の旅程についてまで旅行契約を解除する客観的・合理的な理由を見だし難い(こうした状況で旅行契約の全部を解除する場合、旅行者は最大で代金相当額の取消料をYに支払う必要がある)。またAの宿泊に係る部分のみを解除し、その代金相当額の損害が発生したことの主張立証はない、として代金全額の損害または変更された宿泊分相当額の損害との間に相当因果関係は認められないとした。慰謝料については、Aの泊数、希望に合致するホテルを手配できる可能性、旅行代金、その他諸般の事情を考慮し、Xらそれぞれにつき5万円を認定した。

解 説

募集型企画旅行はパッケージツアー、パック旅行などと呼ばれているものである。旅行会社は旅行者に対し、自社作成の旅行計画に基づき、運送・宿泊機関等を手配し、その旅程を管理する義務を負っているが、旅行計画どおりの内容が実現することを保証しているわけではない。本件のツアーは非常に有名なヨーロッパの観光地訪問を含むツアーで、島外のホテルから島の変化を眺められることはツアーの目玉の1つとなっていたと思われる。ところがホテルのミス(当初YはAからオーバーブッキングと説明されていたが、実際は2日前に到着した団体の人数が増えたため、個人客や少人数団体がはじかれるキックオフだった模様)で島を眺められるホテルに宿泊できず、旅行出発後にYが手配した島内のホテルへの宿泊に変更された。旅行者にとっては大きなショックだったと思われるが、当初の予定が変更になっただけでは旅行会社は債務不履行責任を負わない。本判決も検討する手配義務、旅程管理義務等の不履行がなければ

責任追及は難しい。

本件の特徴は、旅行開始後のホテル変更につき、説明義務違反が認められている点である。説明義務は契約締結時に(あるいは締結前に)課され、契約を締結するかどうかの判断を左右するものと位置づけられることが多いが、本件は旅行開始後で既に旅行契約の履行が開始しており、契約をするかどうかの判断とは直接関わらない場面である。本判決は、旅行開始後の、サービスを受けられなくなった部分についての旅行者の解約権の存在を前提に、その部分を解約するかどうかを判断する材料として説明義務を課しているという。そのため、判断に必要な情報がより速やかに提供されることが必要となり、14日8時台にホテル変更が確定したにもかかわらずその連絡が遅れたとして説明義務違反が認められる結果となった。

一方、損害については、旅行代金は一切損害とは認められず(もともと約款に基づいて、Yから1人につき約1万円分の給付の申し出があった。おそらくこれは約款上の旅程保証に基づく変更保証金を含むものと思われる。標準旅行業約款にはこの旅程保証の規定があり、天災や戦乱等の免責事由がある場合を除いて契約内容の重要な変更(例外有り)に対し変更補償金を支払うとしているが、一般的にはわずかな金額である。本件では加えて5千円の商品券提供の申し出もあったが、この金額では納得できず訴訟に至ったものと思われる)、厳しい内容といえなくはないが、説明義務違反で解約の検討の機会を逸した点だけが問題になるなら、旅行代金全額の返金はもともと難しかったと思われる。慰謝料については債務不履行責任ながら認められており、この点は評価できる。

参考判例

東京地裁平成27年2月18日判決(LEX/DB、本件の原審)