



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

航空機の予約チェックインシステム障害による遅延について、航空会社の債務不履行が否定された事例

本件は、航空機による旅客運送契約において、予約チェックインシステムの障害により航空機に遅延が生じたことについて、消費者が航空会社に対して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、航空機における定刻運送債務についての考え方を示したうえで、システム障害について航空会社が予見することができなかったことなどを理由に、航空会社の債務不履行を否定し、消費者の損害賠償請求を棄却した。

航空機における、定刻運送債務の考え方について、参考になる判決である。(東京高裁平成22年3月25日判決〈控訴棄却 上訴不受理〉)

原告・控訴人：Xら(消費者23名)
被告・被控訴人：Y(航空会社、同代表取締役)

事案の概要

XらはYと、羽田空港発鹿児島空港着の航空機による旅客運送契約を締結した(ただし元々3便に分散した乗客らである)。しかし同日午前Yの予約チェックインシステム(以下、本件システム)に障害が発生して搭乗手続きができなくなり、同日の鹿児島空港への航空便が予定時刻を大幅に遅延して出発・到着した。

システム障害の概要は以下のとおりである。

未明：Yから本件システムの保守管理を委託された会社の従業員が、Yのa支店設置の管理プログラムを変更する作業を行ったが、その際に数値入力を1カ所間違えた。

4時47分頃：上記ミスにより、全データがa支店を経由することとなり、a支店の通信回線に過剰負担がかかり、本件システムのネットワーク全体が一時停止した。

5時33分：Yがバックアップシステムを起動させ、ネットワーク停止の原因を調査した。

5時44分：ネットワークが正常な状態に復旧した。

5時49分：Yが、バックアップシステムに入力したチェックイン情報を、復旧したホストコンピューターに転送し、情報の整合性を図る作業を行った(切り戻し作業)。同日が3連休初日で座席予約率が高かった等の事情から、データ通信量が大量となり、9便のうち6便目以降の便の仮ファイルがエラー警告リストに出力されることとなった。しかし、6便目の取り込み作業が200秒のシステム設計上の制限時間直後に完了したため、エラー警告リストへの出力直前に仮ファイルが削除されてしまい、結果としてホストコンピューターが異常終了することとなった*1。

6時58分：切り戻し作業が正常に終了しなかったため、設計によりシステムは使用停止となった。

7時3分：Yが再度切り戻し作業を行うことで、チェックイン業務を行うことができるように

*1 本システムでは、通常、取り込み作業は数秒で完了し、200秒経過しても完了しない場合には、仮ファイルのデータがエラー警告リストに出力されることとなっている。なお、平成元年の本件システム稼働以降、本件システムとバックアップシステムが使用不能になったことはなかった。



なった。

Xらは出発まで羽田空港で待機し、予定便に搭乗して鹿児島空港に到着している。しかし、Xらは羽田空港で各便それぞれ2時間30分(Xらが乗った一番早い便)、5時間50分(二番目の便)、7時間20分(一番遅い便)、混雑のなか待機させられ、一部便の旅客は人混みをかき分けながら進まねばならない搭乗口に案内された。一番遅い便の搭乗者は午後8時35分に鹿児島空港に到着し、目的地方面への公共交通機関は終了していた(もっとも、Xらのうち1便の旅客が予約した貸切バスで一番遅い便の搭乗者も最終目的地のホテルには到着できた)。

これに対してXらが債務不履行((1)履行遅滞、(2)付随義務(顧客配慮義務)違反)に基づく損害賠償(慰謝料を含む)を請求した。

原審は以下のように判断して、Xらの請求を棄却した。

(1) 履行遅滞について

Yは、手段債務^{*2}としての定刻運送債務を負うにとどまり、予定時刻に到着することの実現に向け合理的な最善の努力を怠った場合に限り債務不履行責任を負うとしたが、システムおよびバックアップシステム双方が使用不能になることについて予見可能性がなかった(過去不具合がなく切り戻し作業中に両システム双方が使用不能な状況に陥るとの予見は困難、送信タイムラグの発生は避けられない、0.00016秒(計算値)の瞬間の間隙との重複による障害の発生予測は現在の技術水準では困難)として過失を認めず、保安および安全面の配慮を最優先にすべき航空機輸送の特性に鑑みて、便ごとの間に遅延幅が拡大したこともやむを得ない事態であったとして、Yが定時性を実現するための合理的な最善の努力を怠ったことを否定した。

(2) 付随義務について

①情報告知義務(航空機の運航時刻変更を行う場合、搭乗者である旅客からの問い合わせがあれば確定した情報を可能な範囲で告知する信義則上の義務) ②旅客対処義務(滞留した旅客らにより混雑が予想される場合には生命または身体に対する危険を生じさせないようにすべき信義則上の義務) ③誘導義務(旅客が適切に搭乗を行い得るように誘導する旅客運送契約上の義務)、の3つの義務の存在を認めつつも、①については、「ダイヤ混乱のため出発時刻が複数回変更され、確定情報の伝達が困難であったが、Xらは全員予定便に搭乗したことから電光掲示板やアナウンスにより搭乗口と出発予定時刻が設定されたのちには旅客らに広報していたと認められるし、払い戻しや他社便への乗り換えをした旅客が多数いたことから、Yは旅客からの問い合わせに払い戻し等の情報提供をしていたと認められる」として、②③については「生命身体への危機がなかった」として義務違反を認めなかった。また、④交通手段確保義務(到着後の交通手段を確保するなどの義務)は特段の事情がない限り負うことはなく、本件では特段の事情はなかったとした(なお、鹿児島でYは離島へ向かう旅客の翌日の航空便や宿泊手配、滞在先への交通機関がなかった場合のタクシー手配と費用負担をしていた模様だがXらは利用していない。情報が伝達されなかったためかは不明である)。

Xらが控訴したのが本件である。

理由

(1) 履行遅滞について

結果債務・手段債務について決することはやめ、次のとおり、旅客運送契約の解釈として定

*2 契約等で定められた結果の実現に向けて合理的な最善の注意義務を払って行為することを債務内容とし、そのような注意義務を払って行為すれば結果が実現しなくても責任を問われない債務を「手段債務」という。結果の実現そのものを債務内容とする「結果債務」と対比される。



刻運送が内容とされていたかが検討された。

運送契約の必須の内容は人や物を運送することであるが、そのほかに出発時刻や到着時刻が契約内容に含まれているかどうかは、個別の契約の解釈によるべきものである。本件旅客運送契約の合理的解釈として、運航時刻に関する合意の内容は、物理的に不可能な場合を別にすれば、運航時刻の遵守^{じゆんしゆ}よりも優先すべき安全にかかわる事情(「優先事情」)の生じない限りにおける予定時刻を定めるものである。Yは優先事情が生じない場合にはこれを守る義務があり、優先事情が生じた場合にはできる限り遅れを小さくするように対処する義務を負うと解するのが相当である。もっとも優先事情が生じてしまった以上は、運航時刻を守るよりは安全を優先すべきであるから、Yはそれ以降はできる限り遅れを小さくするように対処する義務を負うというべきであるが、優先事情自体がYの責めに帰すべき事由により発生したような場合には、Yは運航時刻の遅れにつき債務不履行責任を負う。

(以下、原審がシステム障害の発生についてYに過失がなかったとした点を引用し、かつ、できる限り遅れを小さくするように対処する義務についても、システム障害発生後のYの対応が原審認定のように義務を尽くしていたとしたうえで)そうすると、Yは本件旅客運送契約上の義務を尽くしたものと認められるから、Yには債務不履行は認められない。

(2) 付随義務違反について

以下のとおり、控訴審の主張に対して判断したほかは、原審を引用して債務不履行責任を否定した。

Yは生じた事態の中で可能な限り適切な情報を遅滞なく旅客に伝達し、混乱を最小限に抑えつつ乗客を適切に誘導することが求められる。このような場合、事後的、客観的に見れば、実際に行われた情報伝達や誘導が最善であったと

までは必ずしも言えないことも、生じ得る。しかしながら、情報の伝達については、正確性と迅速性が相反し、どの時点でどこまでの情報を伝達するのがよいのかについて、一義的に判断するのが難しく、いたずらに迅速性を重視すると、不正確な情報の提供になり、かえって混乱が拡大する危険があるし、乗客の誘導についても、既に大幅な遅延が生じている以上、混乱を生じさせないようにすることと、できる限り速やかな搭乗を実現することとの兼ね合いが難しいといえることができる。そして、そのような判断を流動的な事態のなかで適時にして実行しなければならないから、当時の状況の下においてできる範囲のことをしたと評価し得るのであれば、事後的、客観的に見て不完全なところがあったとしても、これを義務違反としてYに損害賠償責任を負わせることはできないというのが相当である。なお、情報伝達に問題があったとはいえない以上、長時間空港内で待たざるを得なかったことによる肉体的・精神的苦痛については、生命または身体に対する危険が生じたといえない限り、損害賠償義務を生じないこと、(Xのうち一番遅い便に搭乗した者が、一番早い便の搭乗者が予約した貸切バスで最終目的地であるホテルに行くことができたという状況下で)Yが同空港から先の交通手段の確保をすべき義務を負わないことも原判決判示のとおりである。



解説

本件でまず問題となるのはシステム障害に対する判断(原審)である。悪天候等の外的要因ではなく、航空会社の管理するシステムの不具合が原因の遅延であり、判旨の「優先事情」の発生につきYに帰責事由があれば債務不履行となり得る。確かに本件は数値の入力ミスに端を発してはいるが、そのような場合に機能するバックアップシステムは備えていた。そのバックアッ



システムと本体システムとの間のデータのやり取りが0.00016秒のタイミングで重複したために双方が停止したことが原因で大混乱につながったとすれば、予測不可能との判断もやむを得ない面がある。

控訴審判決からうかがえる重要な点として、第一に、定刻運送債務のとらえ方として、手段債務・結果債務のいずれに属するかに基づく判断ではなく、航空機による旅客運送契約の解釈から判断しようとしたことが挙げられる。判決は、自動車による運送を例に、「運送日時を定めても交通事情、気象条件、事故の発生等の不可抗力を含む事由により所定の日に運送できない可能性は契約当時から双方が認識しているが、日時が債務内容とされていない、あるいはその実現に向けて合理的な最善の努力をするのが債務の内容であるというのではなく、その日に運送を行うことが債務の内容になっている。しかし、さまざまな事由により、その履行が遅滞したり不能になったりすることがあり、それが債務者の責めに帰すことのできない事由によるときは、債務不履行責任を生じない」とし、これを航空機による旅客運送契約の判断についても用いている。また、本件旅客運送契約解釈に際して、この契約に関し

ア. 出発・到着予定時刻を明記した時刻表に基づいて申込・承諾が行われ運送契約が成立する

イ. Y発行の時刻表やインターネット情報には「発着時刻・機種はお断りなしに変更する場合がございます」等と記載されている

ウ. 約款に、やむを得ぬ事由により予告なく時刻の変更、欠航等の必要な措置をとることがあるが当該措置をとったことにより生じた損害については例外を除き賠償責任を負わないとある

エ. 航空機による人の運送が、何よりも安全を優先すべきものである一方で、天候等の自然的要因や機体、管制システム、他の航空機の運航状況等を含む技術的・人為的要因の影響を受けやすくこれを軽視すれば安全が損なわれるおそれが高く、また安全を最優先することは旅客にとっても最大の利益である

ということに基づいて、上記の判決理由のような判断をしている。

第二に、航空機の遅延等が生じた場合の義務として、具体的に4つの付随義務、すなわち①情報告知義務 ②旅客対処義務 ③誘導義務 ④交通手段確保義務を認めている点である。しかし、①③は事後的・客観的に見れば最善ではなくても当時の状況の下においてできる範囲のことをしたと評価し得ればよいとしているし、②③については生命・身体に及ぶ損害でなければ賠償されず、④は特段の事情がなければ認められないので、認められる余地は少ないと思われる。

参考判例

①千葉地裁松戸支部平成21年4月17日判決 (LLI/DB、本件原審)

②さいたま地裁平成27年8月25日判決

ウェブ版国民生活2016年12月号「暮らしの判例」
http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201612_13.pdf

「航空機による旅客運送契約で、機体の不具合を理由に欠航となったことにつき、機体の点検整備状況についてやむを得ない事由の存在を認めず、債務不履行を認めた事案(ただし財産的損害は運賃払い戻しによりすべて回復されたとして慰謝料請求のみ認める)」