

経営者のための 法律相談 Q&A ～旅行トラブルあれこれ～

〈その13〉

Q1 旅行も契約？

経営者にとって、旅行というのは、世知辛い日常業務から自分を解放し、非日常の空間を楽しむ貴重なイベントです。

街頭に並んでいるパンフレットを持ち帰って、家族や愛人に「今度の休みは旅行に行こうか。」などと豪語しているときは、至福の時間と言えます。

しかし、盆正月やGW、大型連休は値段が跳ね上がるという現実を思い知らされ、ホテルのランクを下げたあげく、土産物屋を回る日程が組み込まれている格安ツアーに申し込むこととなり、現地では、自由行動もままならず、どう考えても置き場所に困るような「土偶」のような土産物を買ったあげくに家族の機嫌も次第に悪くなって、口数も少ないままに、早朝のフライトで疲れ果てて帰宅するという、「大苦勞」を買うのも、また旅行の醍醐味です。

このような旅行も、実は様々な形態での「旅行契約」によって成立しています。

したがって、トラブルが発生した場合には、各種契約内容に沿って解決しなければなりません。

Q2 ツアー旅行のトラブル事例について

① キャンセル料

口頭（電話や仮予約）の申込みしか行っていない場合、キャンセル料は発生しません。

キャンセル料が発生するのは、旅行契約が成立した後、すなわち、申込書及び申込金を旅行会社に提出した時点以降ですから、その後は、出発までの日数に応じて、原則として、キャンセル料が発生します。

旅行者の責任以外の事情が介在する場合には、キャンセル料が発生しないケースもありますので個別に相談してください。

② 誇大広告

「現地最高級ホテルへの宿泊」との触れ込みであったが、実際にはビジネスホテルレベルだった。「源泉掛け流し露天風呂入浴プラン」と謳われていたが、実際出かけてみると、女性の浴場のみで男性は内湯だけだった。

このような場合には、誇大広告であったとの認定を受けた旅行業者は、行政処分を受けることになります。旅行者自身としては、不実の告知であるとして、消費者契約法などに基づいて旅行契約を取り消し、実際の差額分についての返還請求や実費等を除く金額についての返金をするよう交渉すべきです。

交渉が難航する場合には、日本旅行業協会や消費者センター等に相談してみるのが近道です。

他方、旅行同伴者が、「美人で、奥ゆかしくて気だてがよい。」という触れ込みであった場合、誇大広告あるいは不実の告知であっても、過失相殺により賠償は認められないでしょう。旅行先で高い買い物させられるのが関の山です。

③ 旅行内容変更の補償金

ホテルのランクダウン、オーバーブッキングによるツアー日程の変更などは、変更補償金制度というものがあり、原則として、一定の補償金を受け取る権利があります。空港で何時間も待たされたあげく、現地滞在が短くなったのでは、憤懣やるかたないですよ。

Q3 海外旅行とクレジットカードトラブル

このほか、海外旅行先で、クレジットカードを利用した場合に、実際の利用料金よりも高額な請求がきたというケースも、それなりに見受けられます。

この場合、速やかにカード会社に申し出て事情を説明し、チャージバックの申請をしてください。

チャージバックというのは、二重請求や誤請求、架空売上などがあり、審査請求があった場合に、カード発行会社と、実際に販売店に代金を支払った会社とが交渉を行います。

このほか、販売店に対して、そのような商品は購入していないという抗弁（主張）については、同時にカード会社からの支払請求に対しても、同様に抗弁を対抗できます（改正割賦販売法）。いずれにしても、安易に支払うことなく、カード明細の控えと支払明細書を見比べたうえで、問題があれば、早めにカード会社に申し出をして、しかるべき法的処置を講じてもらうことが必要です。カード明細の控えは、旅の思い出とともに保管しておきましょう。

妻がこっそり（あるいは堂々と）家族カードで購入した免税ブランド品については、試行錯誤の結果、支払拒絶する抗弁が思い当たりません。

弁護士法人あすか
東広島事務所

TEL 493-7100
FAX 493-7101

弁護士 今田健太郎
上相 裕章
福田 浩
谷脇 裕子



本稿担当：
弁護士 今田健太郎