

消費者の不満 プロが薦めた部屋 だから信用したのに

両親を連れて温泉旅行に行きたいと考え、A社の支店を訪ねた。私の母親は車いすを利用しており、旅館の大浴場が利用できないため、客室に温泉の露天風呂が付いている部屋を希望条件として伝え、紹介された宿に予約を入れた。母親に温泉を楽しんでもらうことが旅の目的でもあるので、「その客室の露天風呂は温泉が使われているんですね?」と確認もした。

その後インターネットで、オンラインの旅行会社B社の旅行プランを見つけた。私が申し込んだのと同じ客室がA社より安価だったため、A社に「B社のプランをそちらで取り扱えないですか」と聞いたが、できないとのこと。仕方なくA社の予約を取り消してB社のプランを申し込んだ。

しかし、両親を連れて旅行に出かけ、旅館のフロントで確認すると「客室の露天風呂は温泉ではない」と言われ、失望した。旅行会社で希望の条件を伝え、紹介された客室がその条件を満たしていないというのは旅行のプロとしてどうなのか。A社を信頼して宿を選んだのだから、私がB社に払った旅行代金を弁償してほしい。

あんなクレーム、こんなクレーム
小池修司弁護士がアドバイス

トラブル 処方箋

vol. 968

文・吉田千春

トラブル事例

山岡さん(仮名)は足が不自由な親に温泉を楽しませたいと、旅行会社A社で旅館の露天風呂付き客室を予約しました。その後、ネットで見つけたB社のプランが安価だったため、A社の予約をキャンセルしてB社で同じ客室を申し込みました。しかし客室の露天風呂のお湯が温泉でなかったことから、A社にクレームしています。

こうして解決

A社は社内で検討した結果、山岡さんに「次回、当社で宿泊予約をされた際、旅行代金の一部を当社で負担する」と伝えた。後日、山岡さんから別の旅館の「普通客室・貸切風呂利用」で予約が入ったため、A社が貸切風呂や入湯税の費用などを負担することで、一件落ち着いた。

旅行会社の言い分 旅行解約後にどこまで 責任を負うべきか

山岡さんに対応した担当者によると、確かに山岡さんは「温泉を使った露天風呂が客室にあること」を強く望んでおられたという。担当者もそのつもりで該当する旅館を探したが、思い込みや確認不足もあり、結果として条件と異なる客室をお薦めしてしまったことを反省している。

山岡さんは「どうしても母親を温泉に入れてあげたい。旅行のプロであるA社を信用していたのに、紹介された客室が希望条件を満たしていなかったことは納得できない。なんとか母親を温泉に連れて行きたいので、旅行費用を弁償してほしい」と訴えている。

本来、解約後のお客さまとは契約関係が成立しないので、他社の商品について当社が補償する義務はない。だが、担当者が誤案内を認めていることもあり、なんらかの対応は必要だと考えている。社内では、山岡さんが次回、当社で宿泊を予約した際に、旅行代金の一部を当社で負担することを検討しているが、解約後のお客さまにそこまでする必要はあるのだろうか。今回の誤案内は、民法の「信義則」や「賠償責任」に該当するのだろうか。

小池弁護士の処方箋

本件はいったんは契約が成立したものの、より安いB社のプランに乗り換えて解除されており、結果的にA社は窓口で無償の旅行相談をしたただけだ。契約関係がない者との間では債務を負わないのが民法上の原則だ。従って契約を解除した山岡さんに対して、A社は原則として法的責任を負わない。例外は不法行為(民法709条)など法律上の要件を満たす場合に限られる。また法律上の明文はないが、契約締結に至らずとも交渉段階における相互の信頼関係を前提として、信義則を根拠に相手方に対し何らかの法的責任を負う場合がある。契約締結上の過失と呼ばれる概念で、契約締結を目前に一方

的に交渉を破棄したような事例がこれに当たる。

山岡さんの主張は、A社は旅行のプロである以上、契約の有無によらず提供する情報は正確であるべきで誤情報を提供すれば過失責任を負うというものだ。契約関係にあった者との相互信頼を前提に正確な情報の提供を義務づけ解除後もその義務に基づく責任を負わせる点で契約締結上の過失の法理に類似する。

旅行相談契約では宿泊機関に関する情報提供が相談業務の1つに挙げられており(相談約款2条4号)、その情報に誤りがあれば善管注意義務違反による過失責任を負う(同5条1項)。本件は約款に基づく旅行相談契約の事例ではないが、当初のツアー予

約に至る段階で事実上の旅行相談業務がなされている。従って過失により誤情報の提供があれば信義則上の責任は否定できない。ただし、旅行契約の債務不履行と異なり付随的な情報提供に関する責任である以上、認められる損害額は少額になると考えられる。本件が貸切風呂と入湯税の費用相当で決着したのは妥当な落としどころだ。(小池)

こいけ・しゅうじ●立教大学観光学部卒。08年弁護士登録(畑法律事務所所属)。取扱分野は観光関連法務、企業法務、スポーツ法務など。国内旅行業務取扱管理者資格。立教大学兼任講師、同観光ADRセンター調停人も務める。