

# くらしの法律救急箱

## 第48回 旅行トラブルに関するギモン

Q

飛行機が遅延して、旅行のスケジュールが狂い、ホテルの予約をキャンセルすることになってしまいました。キャンセル代は補償してもらえるのでしょうか。

A

このような場合の処理は、原則として、航空会社の運送約款により定められますので、個々の航空会社の国内運送約款の内容次第となります。そして、運送約款では「やむを得ない事由により航空機の運航時刻の変更をした場合でも、これにより生じた損害につき、航空会社は損害賠償責任を負わない」との定めが設けられているのが一般的のようです。

これによると、搭乗前に別の飛行機に替えてもらうことや、キャンセルして払戻を受けることはできません、目的地まで飛行機に乗った場合には、たとえ到着が遅れたとしても、これによる損害を、乗客は航空会社に請求できないこととなります。

なお、到着が深夜になってしまい、目的地までの公共交通機関が使えない場合は、目的地までのタクシー代（上限あり）を支払うというルールを明確に

している航空会社もあります。

Q

海に見える部屋を売りにしている旅館を予約したのですが、いざ行ってみると、窓からは海が全く見えがっかりです。宿泊代を返してもらうことはできませんか。

A

海に見える部屋を指定して予約したのに、実際案内された部屋は海が見えなかったという場合は、旅館側の「債務不履行」を理由に契約解除できるでしょう。ただ、契約を解除するということは宿泊することもできませんので、海に見える部屋とそうでない部屋の差額を返してもらうのが現実的な解決策となりそうです。

なお、ホームページや広告に掲載された写真に惹かれて予約し、実際にその部屋に案内されたところ、写真のイメージと違ったということも考えられます。宣伝用の写真は、通常、プロのカメラマンに依頼するなど、より良く見えるように撮影されているものであり、このことは消費者にとってもある程度想像



弁護士 **小島幸保** (こじま・さちほ)

2000年、弁護士登録 (大阪弁護士会)。  
2006年、小島法律事務所開設。

できるものと考えられます。

したがって、一般には債務不履行責任を問うことは困難ですが、写真と実物とがあまりにも違いすぎる場合は、消費者契約法に基づく取消 (重要事項について不実告知等) などの余地があると考えられます。

Q3

近所の子どもたちを引率してハイキングに出かけようと思います。万一、近所の子どもがけがをした場合、私が責任追及されることはありませんか。

A3

子どもたちを引率した場合、子どもたちの行動を管理・監督する責任が発生し、けがなどさせることなく安全に家に連れて帰るべき義務 (善管注意義務) を負うこととなります。この義務は、引率が仕事として行われた場合に限られず、好意で行われた場合にも課されるものです。

したがって、引率中に子どもがけがをした場合には、ご自身に注意義務違反がないこと、あるいは、注意義務を尽くしても防げなかった事態であった (不可抗力であった) ことを証明できない限り、責任を

免れないということになります。つまり、ご質問のような場合でも、損害賠償責任を追及されるおそれがあります。

Q4

旅行会社が突然、営業を停止しました。支払った旅行代金はどうなるのでしょうか。

A4

旅行会社が倒産した場合、その旅行会社の「保証金」からの弁済を受けることが考えられます。「保証金」制度は、旅行者の保護を図るための法律上の制度です。旅行業協会に加盟している旅行会社に関しては、各協会に対して、また、これらに加盟していない旅行会社に対しては、旅行者を登録した行政庁に対して、必要な手続を取ることとなります。ただし、保証金の額は、旅行会社の登録の種類や前年の年間取引額により定められるものです。また、弁済限度額について、旅行会社が倒産するときは、同じ状況に陥っている消費者 (いわば被害者) が多数存在することが一般的ですので、全額の補償を受けることは難しいケースも多いと思われます。