

旅行の解約をめぐる消費者トラブル

田村 康正（たむら・やすまさ）
弁護士

コロナ禍に対応するため、予定していた旅行をキャンセルしたことを理由として、旅行者から消費者に対して請求されるキャンセル料をどのように処理すべきかという問題が生じています。

まず、国内旅行のキャンセルの場合、旅行契約のキャンセル料については、旅行者との契約内容によって定まりますから、契約上、旅行日までの日数を基準としてキャンセル料が定まっている場合に、これを承知の上で契約された場合には、契約どおりのキャンセル料の支払義務を負うのが原則となります。

ただ、今回のコロナウイルスによる感染危機の問題は全国的な問題となつていきますから、県と県をまたぐ移動の自粛が求められている時期であったり、目的地または出発地によっては、旅行契約で約束されたとおりに実際に旅行することが、社会通念上、許されない場合もあります。

このように、目的地または出発地が、緊急事態宣言発出時に準じて多数の感染者が発生している状況にあり、当該出発地から旅行に出発すること、または当該目的地に対して旅行することが社会通念上許されない場合には、旅行契約上の宿泊サービスや旅客サービス等の提供が社会通念上不可能となる場合があります。

そのような場合には、消費者、旅行者のいずれの責任にも属さないコロナウイルスの感染拡大という事象によって、旅行契約上のサービス債務の提供が不可能となったものと取り扱われることとなります。このように、契約者双方に責任のない事由による債務の履行不能が発生した場合には、「危険負担」という法理論によって処理されます。具体的には、旅行サービスの提供という債務が履行できない状態になったものとして、「債権者」である消費者は旅行代金の変形物であるキャンセル

料の債務を免れる場合があります（民法536条1項）。

目的地も出発地にもコロナ感染者が発生しておらず、県と県をまたぐ移動の自粛が求められていない時期における旅行の場合には、「危険負担」の問題とはならない場合があります。その場合キャンセル料金を定める契約条項の効力の問題となります。旅行者が消費者である場合には、消費者契約法9条により、キャンセル料

条項が全部、または一部無効となる場合があります。同条は、消費者が事業者に対して支払う違約金等を定める条項について、「解除の事由、時期等の区分」に応じ、「同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超える」ものは「超える部分」を無効と規定しています。従って、キャンセル料は「同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超える」ものになります。

業者に生ずべき平均的な損害の額の限度まで減額されることとなりますので、キャンセル料が多額にわたる場合には減額交渉を行うべきことになります。

海外旅行の場合も、基本的には同じ考え方になります。

とりわけ、今回のコロナ禍の問題は全世界的な問題となっており、日本人の受け入れを拒否している国もありますので、入国を拒否される国への旅行については、そもそも旅行者において契約内容どおりの旅行サービスを提供できず、また、入国拒否の対象とはなっていないとしても、宿泊予定施設や、サービスの提供を受ける予定であった施設がサービス提供を中止しているケースもありますから、旅行先である外国の状況を調べて、危険負担を理由として支払を拒んだり、減額交渉を行うことが必要となります。