

第2回 旅行のキャンセルを巡るトラブルについて

キャンセル料についてのトラブルは、最もよく発生している種類のトラブルの一つです。以下では、最も利用が多い、募集型企画旅行契約（いわゆる「パッケージツアー」）を念頭に説明します。旅行業者に依頼してツアーを組んでもらう場合（手配型企画旅行契約）などでは、結論が異なることもありますので、ご注意下さい。



1 トラブルの発生状況

キャンセル料に関するトラブルは多種多様ですが、当グループの検討の中で、見受けられた代表的なものをいくつかあげます。

- ・思っていたより高額なキャンセル料をとられた。
- ・キャンセル料の内容がわからない。
- ・2人で旅行を申し込み、1名がキャンセルになったところ、この1名がキャンセル料をとられるばかりか、旅行に参加する1名は追加料金を取られた。
- ・当初予定の者が旅行にいけなくなったので、旅行者を変更しようとしたところ、不可能だといわれ、キャンセル料だけとられた。

2 キャンセル料（取消料）に関連したトラブルを防ぐには

—事前に理解する—

まず、<どのような場合に><どれだけの>キャンセル料がかかるのかを理解しておくことが必要です。旅行の計画をたてるときには、旅行に行けないことなどあまり考えられないかもしれませんが、万一の時にどうなるのかをきちんと把握した上で申込みをすることが大切です。

そのためには、申込みをする際、わからないことは何でも旅行会社に確認するようにしましょう。また、言葉のやり取りだけでは「言った、言わない」となることがあり得ますから、大事なことは、できる限り書面にて説明を受けるなり、説明を受けた証拠を残すことが望ましいでしょう。電子メールでやり取りをすることで、記録を残すという方法もあります。



－キャンセル料の仕組み・旅行業約款－

キャンセル料は、旅行業者の約款に記載があります。

旅行業法では、旅行業者は、「旅行業約款を定め、観光庁長官の認可を受けなければならない」（第12条の2第1項）とされています。約款とは、一般に適用される契約条項（ルール）のことで、旅行業者は、どのようなルールで、消費者などの顧客と契約を結ぶのか、役所の認可をもらわねばならないとされています。ただ、観光庁長官が定める標準旅行業約款を使用するときは、一々認可をもらわなくてよいとされており、この標準旅行業約款を使用している旅行業者が多いようです。

－標準旅行業約款があるから安心！？－

しかし、役所の定めた標準旅行業約款があるから、トラブルになっても大丈夫などということは全くありません。約款の条項というのは、一般的なことが書いてあるだけで、問題のケースはどの条項に該当するのかなどの争いがおきるからです。また、約款外の事項についてのトラブルもたくさんあります。さらに、個別的なケースでは、消費者契約法により、約款の無効を主張するなどして、消費者により有利な解決を導くことを考えなければならない場面もあります。



3 キャンセル料に関する規定

－キャンセル料が発生するのかしないのか－

標準旅行業約款によれば、旅行者は、いつでも規定のキャンセル料を支払って、旅行契約を解除することができる（第16条1項）。一度契約をしてしまうと、後で解除できなかつたり、解除する場合にも高額の違約金を取られるものもありますが、旅行契約については、キャンセル料の上限を設け、旅行者はいつでも契約を解除できるとされています。

しかし、旅行に行けない場合、なんでもかんでもキャンセル料が発生するかというところではありません。まず、旅行契約が成立しているのか確認する必要がありますし（これも約款に記載があります）、旅行者側の事情で旅行を取りやめるのではない場合、無論キャンセル料はかかりません（ただ、この「旅行者側の事情かどうか」でもめることがあり得るわけです）。

－キャンセル料の額－

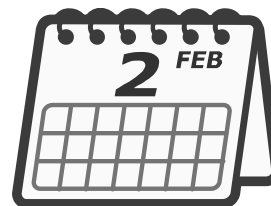
標準旅行業約款によれば、キャンセル料は、以下の通り定められています。当然ですが、旅行実施日に近づくほどキャンセル料が高くなっていきます。

キャンセル料一覧表

- ・募集型企画旅行契約（いわゆる「パッケージツアー」）＝主催旅行。
- ・手配型企画旅行契約（旅行業者に依頼してツアーを組んでもらう場合）。

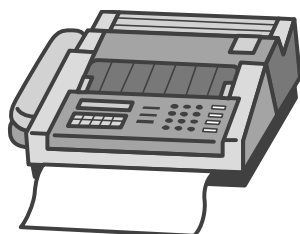
－キャンセルの実施には－

上で説明したとおり、旅行のキャンセル料は、日一日と高額になっていきます。楽しみにしていた旅行に行けない上に、多額のキャンセル料まで負担したのでは、踏んだり蹴ったりです。旅行に行けないことが確定したら、速やかにキャンセルを行うようにしましょう。



キャンセルの方法ですが、後に証拠に残るような方法が望ましいです。例えば、こちらからは電話しかいられない場合でも、旅行業者に、キャンセルを受け付けた旨のFAXなどを入れてもらったり、それも困難な場合には、会話を録音しておくなどの方法も考えられます。特に、旅行開始日の前々日かどうかでは、キャンセル料の額が30%も変わることになりますから、この辺りはぜひともご注意ください。

【ここにも注意】～時間外・休日のキャンセル～



旅行契約のキャンセルは、旅行業者の通常の営業時間内に行う必要があります。例えば、平日の午後5時までが営業時間とされているとすると、旅行開始7日前（平日）の午後6時に営業店に電話をかけて、電話がつながらなかった場合には、同日のキャンセルという扱いを受けられなくなってしまのおそれがあります。営業終了時間直前に電話をしたが、通話中でつながらなかった場合などには、FAXや電子メールなどで、営業時間内に到着するよう、取り急ぎ「取消をする」と連絡をする方がよいと思われます。

一方、旅行開始7日前の日が、日曜日や祝日で、旅行会社も営業をしていなかった場合にはどうすればよいでしょうか。この場合には、この低いキャンセル料の適用を受けられる期限が、翌日に繰り越されることとなりますので、翌日（旅行開始6日前）のキャンセルでもって、旅行開始7日前にキャンセルをした場合の取消料の適用を受けることができます。

4 キャンセル料が不当に高くないか

－約款に規定があればどうしようもない！？－

取消の時期からして、キャンセル料の発生がやむを得ない場合でも、金額が不当に高額であることはないでしょうか。上記の通り、キャンセル料についても標準旅行業約款の規定が存在しますから、これを争うのは容易ではありません。

しかし、キャンセル料の金額は、一度、消費者契約法第9条1項の規定から考えてみることも有益です。同規定は、事業者は、契約の解除などの場合（旅行のキャンセルも含みます）の違約金について、「事業者が生ずべき平均的な損害」の額以上に違約金を取ることができないように定めています。

例えば、非常に長期間の海外旅行の契約をし、旅行開始直後に旅行を中止して帰国しなければならなかったとしましょう。このような場合、旅行業者は、旅行者が利用することになっていたホテルや列車などのサービスをキャンセルして費用の支払いを軽減することができるはずで、それにもかかわらず旅行者から100%のキャンセル料を取るのは、上記の「事業者が生ずべき平均的な損害」を超えているのではないかと問題があります。このようなケースでは、旅行業者からの「約款で100%のキャンセル料に決まっている」、という説明にただ応じるのではなく、自分が受けることになっていたサービスはキャンセルされているのか、それにもかかわらず費用が返ってこないのはなぜかなど、きちんと根拠を聞くことが大切です。

