



暮らしの判例

国民生活センター 消費者判例情報評価委員会



消費者問題を考えるうえで参考になる判例を解説します

募集型企画旅行の出発直前の旅行地近隣の災害発生と旅行会社の情報収集・提供義務

本件は、ヒマラヤ山脈高峰の展望を楽しむ募集型企画旅行契約の出発予定日の4日前に、目的地近くにおいて大地震が発生したにもかかわらず、地震が旅行に及ぼす影響について旅行会社が十分な情報収集・提供を行わなかったとして、消費者が情報収集・提供義務違反に基づく損害賠償を請求した事案である。判決は契約の付随義務である情報収集・提供義務違反を認め、債務不履行に基づく損害として、約款による取消料を支払う解除権を行使できなかったことによる損害である取消料を差し引いた旅行代金のほか、慰謝料、弁護士費用を認めた。(大阪地方裁判

所平成31年3月26日判決、『判例タイムズ』1465号211ページ掲載)

原告：X(消費者2名。X1、X2の2名合わせてXとする)
被告：Y(旅行会社)
A：Yの従業員で本件旅行の添乗員

事案の概要

Xは2015年4月上旬、Yの募集型企画旅行(四輪駆動車で移動し、展望のよいロッジに宿泊するなど、歩くことなくヒマラヤ山脈高峰の展望を楽しめることが魅力という趣旨の宣伝がされていた。以下、本件旅行)を契約した。代金は総額約60万と約50万円である。しかし出発予定日(2015年4月下旬)4日前に目的地近くでマグニチュード7.8の地震が発生した。Yは情報を収集し、安全性に問題がないとして本件旅行を実施したが、旅行の主目的達成に不可欠な現地の国道が通行止めになり、参加者は主目的を達することなく中途帰国した。

前記の国道は災害救助処置がスムーズに行われるよう通行規制されただけで、少なくとも本件旅程に関しては安全面や物理的不能のための通行止めではなかった。地震発生地は本件旅程とは最短でも直線距離で約200km離れ、旅程地の震度は一部震度5弱だがおおむね震度4であった。Yは出発の2日前・3日前に、現地ホ

テルや周囲の道路の状況等について問題がないことを、提携している現地の旅行会社2社(担当はいずれもベテランである)を通して確認し、催行を決定した。

他方、国道について、地震翌日、チベット自治区人民政府ホームページ上に、災害救助処置の円滑化目的で同日から救助処置終了まで国道の本件旅行にかかわる部分を含む交通規制を行う旨の通告発出が掲載された(以下、翌日規制)。発出したのは災害救助処置前線指揮部(臨時組織)である。日本からもこのホームページにアクセス可能だったが、本件旅行出発前にYはこれを認識しなかった。判決は、この規制の継続が本件旅程が実現不能となった原因であると認定した。

他方、Yは、本件旅行出発翌日に西藏自治区旅游発展委員会がYを含む旅行会社等に対し発出した、国道に関し、地震救援作業円滑化、ツアーグループの安全な運行と観光客の生命財産の安全保障等のため、旅行会社は直ちにツアーグループの行程を調整するよう求める趣旨の「緊急通知」(判決において、これは本件旅程が実現不能



になった原因ではないとする)を受け、同日夜、既にチベット自治区に到着していた参加者に対し、添乗員Aを介して通知内容を連絡した。

なお、Xは出発の2日前にAから、地震の状況について現地確認したがホテル・道路ともに問題ないので予定どおり本件旅行を実施する旨のメール、電話を受けた。Xも地震をニュースで知り、インターネットで被害状況を調べるなどしており、Aとの電話でも旅行への影響について直接質問するなどしたが、Aの説明を受け、専門業者であるYがそのように判断するのであれば、本件旅程を安全かつ円滑に実施できるであろうと考え、参加の意思を継続していた。

しかし出発翌日の夜、前記の緊急通知の内容を聞き、さらにその翌日、帰国便の手配は可能だが返金額は数万円に過ぎないことをY側から聞いて、Xは帰国を決め、現地P到着の2日後に帰国した。他方、旅行継続者はさらに西に進んだものの、国道の交通規制のため現地Q以西に進めず現地Pに戻り、交通規制が解除され次第再度移動することとしたが、結局規制は解除されず、旅行の主目的であるヒマラヤ山脈の高峰を見ることなく帰国した。なお本件旅行は、出発翌日にチベット自治区到着後、標高にからだを慣らしながら西に移動し、旅行6日目以後に主目的であるヒマラヤ山脈高峰の展望等を楽しむものであった。

そこでXが、Yが地震が旅行に及ぼす影響について十分な情報収集・提供を行わなかったとして損害賠償請求したのが本件である。本件旅行の約款には、①旅行者は、「天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令その他の事由が生じた場合において、旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となり、又は不可能となるおそれが極めて大きいとき」には、旅行開始前に取消料を支払うことなく募集型企画旅行契約を解除できる旨(その場合、旅行会社は旅行代金全額を旅行者に払い戻す)と、②旅行者が所定の取消料(旅行開始日の前々日以降に解除する場合は旅行代金の

50%以内)を支払って募集型企画旅行契約をいつでも解除できる旨が定められていた。Xは(1)前記①の解除権の行使を可能にするための情報収集・提供義務違反(使用者責任(民法715条))、および(2)準委任契約上の善管注意義務(民法644条)に基づく情報収集・提供義務違反を主張した。判決は、(1)については前提となる①の要件を充足しないとしたが、(2)は請求を一部認めた。以下の理由は(2)に絞っている。なお(3)因果関係も争点となった。



理由

準委任契約上の善管注意義務に基づく情報収集・提供義務違反

1 旅行に関する情報収集・提供義務(一般的義務)について

募集型旅行契約は、旅行者が所定の旅行日程に従って、運送、宿泊その他の旅行サービスの提供を受けることを目的とするものであり、旅行会社は旅行者に対し、それらの旅行サービスを手配し、旅程を管理する債務を主たる債務として負っている。そして、旅行者は、安全かつ円滑に旅程が実施されることを前提とし、それを期待しているといえるところ、旅行は、その性質上、旅程先に天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令その他の事由が生じることによって、旅程の実現自体が困難になったり、その安全かつ円滑な実施に支障を来したりすることで、旅行自体の中止、旅程先や旅程内容の変更、それに伴う旅行参加の中止(解除)といった事態が少なからず生じるものである。(そのため前記①②の解除を認めていることを示したうえで)そうすると、旅行の安全かつ円滑な実施の可否にかかわる情報は、旅行者にとって、旅行に参加するか解除するかにかかわる基本的かつ不可欠の情報であるところ、旅行会社は、旅行に関する専門業者として高い情報収集力を有するのが通常であり、旅行会社と旅行契約を締結する旅行参加者は、旅行会社に適時適切な情報の収集と



提供を期待しているといえる(以上より、旅行会社の旅行契約上の付随義務として、旅行の安全かつ円滑な実施の可否に関する情報を適時適切に収集・提供する義務を肯定している)。

2 本件における情報収集・提供義務(具体的義務)について

・旅行の円滑面に関する情報の重要性

旅行の「円滑」な実施の可否に関する情報は、その「安全」に関するそれとともに、旅行者にとって基本的かつ不可欠な関心事であるといえる。本件旅程のうち、主たる目的であるヒマラヤ山脈高峰観光のためには、国道の円滑な通行が必須であったところ、翌日規制は、国道の交通規制を行うもので、その終期が明らかでなかったから、本件旅行の円滑な実施に少なくとも一定の、場合によっては重大な支障を生じさせる可能性のあるものであり、Xにとって重要な情報であった。

・情報収集・提供の可能性

翌日規制は旅行出発前に人民政府のホームページに掲載され、日本からも閲覧可能であったこと、Yが旅行の安全面だけでなく、円滑面すなわち交通規制があり得ることも念頭に置きつつ、現地確認・インターネット情報検索等をすれば、出発前に規制の情報を入手できたと認められるとして肯定した。

3 Yの義務違反と解除権行使をしなかったことの因果関係

①の取消料なしの解除権不行使との間の因果関係については、その要件を充足しないとして否定されている。

②の取消料を支払う解除権の不行使との間の因果関係については、次のとおりである。

Xが出発前に地震の影響についてインターネット等で調べたり、Aに対し直接質問等したのは、地震発生後の旅行の安全性・円滑な実施に不安や疑問を抱いていたためであること、Xが現地到着後に緊急通知の内容を知らされると、返金額が数万円に過ぎず、規制解除の可能性もあったが、すぐに帰国を決断したこと、翌

日規制は継続すれば旅行実現に一定の支障が生じる可能性があり、しかも規制の終期は明記されておらず、規制継続も想定し得たこと、報道等された地震の被害から救援活動が一定期間継続する可能性がうかがわれたことから、Xは、本件旅行の出発前に翌日規制に関する情報を提供されていれば、国道の交通規制が続いて本件旅行の継続が不能となる可能性が少なくとも相当程度あることを想起して、実際に現地で決断したように、取消料を支払ってでも本件旅行を解除するとの選択をしたものと推認するに十分であるとし、因果関係を肯定した。

〈認められた損害額〉

◎旅行代金：②の取消料を差し引き、旅行代金の半額を損害と認定

◎慰謝料(1人2万円)

◎弁護士費用(1人3万円)

※損益相殺なし。旅行に途中まで参加したこと等も損益相殺せず。



解説

本判決でXは、情報収集・提供義務に基づく損害賠償について、(1)本件旅行の出発前の時点で既に約款①の「旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となり、又は不可能となるおそれが極めて大きい」といえる客観的な状況にあったことを前提にその情報を収集・提供する義務違反の不法行為責任(本件では使用者責任)を理由として、または(2)旅行契約上の義務の債務不履行責任として、請求している。(1)について判決は前提となる約款①の「安全」「円滑」要件の充足を否定した。安全性は、震源地までの距離、本件旅行の特徴・内容から地震による影響として想定できる範囲、旅程地の震度等などから、安全な実施に支障を来すような客観的状況が生じていたとは認めなかった。円滑性も、本件旅行の主目的が旅程としては6日目以降だったこと、翌日規制の実施通知は終期が不明でどの程度支障が生じるか分からなかったこと、Yの建物・道路に関する現地への問い合わせ結果など



から、円滑な実施が不可能または不可能となるおそれが「極めて大きい」とまでいえる客観的状況にあったとは認めなかった。

他方、契約上の情報収集・提供義務違反については、前記の①約款を手掛かりに「旅行の安全かつ円滑な実施の可否に関わる情報は、旅行者にとって、旅行に参加するか解除するか^{かか}に関する基本的かつ不可欠の情報」と認め、旅行に関する専門業者としての高い情報収集力と、旅行参加者の情報提供への期待を背景に、情報収集・提供義務を肯定した。契約上の義務についても「安全」と「円滑」を基準にしていることが特徴であり、参考になる。

本件は、情報収集・提供義務違反と②の解除権の不行使の因果関係も認めている。情報が提供されていれば解除したはずであるという因果関係の立証は難しい場合がある。特に本件では翌日規制は終期が不明で、どの程度不通になるかも明確でなく(だからこそ①の要件の円滑性が否定されている)、否定の余地はあった。しかし判決は因果関係を認めた。どのような具体的な事実が因果関係を基礎づけるかにつき、判決の理由は今後の参考になる。

また、債務不履行に基づく損害賠償請求の際には認められにくい慰謝料と弁護士費用が認められている。慰謝料は、Yの義務違反により解除できなかった結果、旅行4日目に帰国することとなり、旅行目的が達成できなかったのみならず、出国から帰国まで4日間を無駄に過ごすことになったことは、旅行代金の半額の返還では^{てんぼ}填補されない不利益であるとして慰謝料支払い義務を認めつつも、Yの事情(大地震という稀有な状況下の情報収集であり、翌日規制は臨時組織が発出したこと、地震発生から出発まで実質3日半しかなかったこと、現地旅行会社も翌日規制を認識していなかった可能性が高いこと)も考慮している。

弁護士費用についても、訴訟上当該権利行使をするには弁護士に委任しなければ十分な訴訟活動を行うことが困難な類型に属する請求権に

ついて例外的に認められるとし、本件はこれに該当するとした。

本件に類似する**参考判例**は、旅行の出発の直前にアメリカ同時多発テロが発生し、旅行中にその後滞在予定のR国に外務省の海外危険情報(危険度3「渡航延期勧告」)が発出されたため旅行が途中で中止され、同国内を観光できずに帰国した旅行者が、本件①の解除権に関する旅行会社の出発前の説明義務違反に基づく損害賠償を請求した事案である。判決は義務違反は認めしたが旅行代金の賠償は認めず、解除するかどうかの選択判断の機会喪失に対する慰謝料5万円とその遅延損害金を認めた。出発時点で海外危険情報の早晩の発出と、旅程どおりの実施が不可能となるおそれの予測が十分可能と認め、安全性につき①の要件を満たすことを前提に、①の解除権についての説明義務違反を認めた点が本件と異なる。確かに前記の海外危険情報の発出が予測できれば、旅行の安全な実施が不可能となるおそれが極めて大きく①の要件は充足されるといえよう。しかし旅行代金の賠償については、全22日中11日目までは旅行が実施され、また旅行中止により戻ったS国内にとどまり観光を継続したい、本件旅行を中止すべきでなかった等の意見や主張があることから、義務違反がなければ旅行不参加または継続せずとまでは認められないとした。因果関係を否定したものといえよう。他方、慰謝料は選択判断の機会の喪失を根拠にしている。一方、本件は4日間を無駄に過ごしたことを慰謝料の根拠に挙げるが、11日間は有意義な旅行ができた**参考判例**と異なり、解除できなかったため無意味な4日間を過ごした本件特有の問題とみることも可能である。このように、旅行契約の場合は事案の詳細に応じて判断が異なる可能性が高い点は、注意が必要である。

参考判例

東京地裁平成16年1月28日判決(『判例タイムズ』1172号207ページ)