



# 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

## 消費者が希望する内容の旅行が手配されなかった場合の債務不履行責任を認容した事案

消費者が旅行業者のウェブサイトを見て海外発着のクルーズ旅行の手配を申し込んだが、旅行業者が手配したクルーズ旅行は消費者が希望した到着地と異なる到着地のクルーズ旅行であった。これは消費者が旅行業者に問い合わせる際に利用したウェブサイトの内容が、翌年のものであったことが原因と考えられている。消費者がこのクルーズ旅行に参加せず、手配委託契約の債務不履行を理由に旅行業者に対して損害賠償を求め提訴し、旅行代金全額と弁護士費用について損害賠償請求が認められた。

(小倉簡易裁判所令和2年6月4日判決、未登載)

原告：消費者(X)

被告：クルーズ旅行専門の旅行業者(Y)



### 事案の概要

本件は、Xが2017年8月C日～D日・海外発着のエーゲ海クルーズ7泊8日の旅行を、出発の約1カ月前にYに手配依頼したが、出発日の6日前に、旅行の到着地がXの意図していた都市F・G港(P国)ではなく都市H(Q国)であるコースが手配されていたことが判明した事案である。結局Xはこのクルーズ旅行に参加せず、Yに対し債務不履行に基づく損害賠償を求め提訴した。到着地が異なる事態が生じた理由について判決は「これは、XがYに問い合わせた際、Xが利用したウェブサイトの内容が2017年のものではなく、2018年のものであったことが原因と考えられた」とするだけで、詳細については何も触れていない。Y運営のウェブサイトには2017年と2018年のコースが掲載されていたが、おそらくXは2018年のコースを2017年のコースと思い込んで問い合わせたものと思われる。また2018年のコースはG港発着であったが、2017年の同日のコースはG港発都市H着であり、クルーズ船が特定されていることから2017年には同期間のG港発着コースはなく、Xの希望どおりの

コースを手配することはもともと不可能であったと推測される。以降は、この前提で述べる。

2017年の問題のコースの出発1カ月前頃に、XはY運営のウェブサイトで「M号で行く エーゲ海クルーズ7泊8日-G港/都市F発(P国) G港/都市F着(P国)」と記載された本件クルーズ旅行を見つけ、8月C日出発分の上記クルーズ旅行催行の有無と予約の可否を電子メールでYに問い合わせた。翌日A(Yの担当者)から、空室状況と料金が確認できたことと、出発日が近いので今日・明日中の予約を勧める旨の回答メールがあったが、そのメールには「【オンライン予約可】M号で行くエーゲ海クルーズ7泊8日」「2017年8/C発-8/D着 G港発着2名1室ご利用の場合……(以下略)」との記載があった。XはYに対して電子メールでM号の予約を申し込んだ。これに対してAから承諾のメール、手配および手配完了のメールが、2日後～16日後頃までに送信された。17日後に、Aは「2017年8月C日～2017年8月D日(手配旅行：都市F(G港発着) コース名 M号で行くエーゲ海クルーズ7泊8日)」と記載した予約内容確認書をXに交付した。(この時点までX-A間のメールや確認書では「G港発



着」と記載されていたことになる)

確認書交付の約4日後、Aは電子メールで最終書類の案内として、メール添付とURLで確認するようXに送信した。しかしその翌日、Xはメールに添付された乗船案内に到着地が都市Hと記載され、コースが都市F(G港)発着でなかったため、Aに問い合わせたところ、2日後に、Aから、希望コースと異なるコースとなっていることが確認できた旨が電子メールで返信され、Yが手配したコースがX希望の本件クルーズ旅行のコースと異なっていることが判明した。他方Xは、この2日後に都市I経由で都市Jに向かい、その後都市Fに入り、本件ツアー終了後のE日からK国に渡る予定で、それに伴う航空券はすべて手配済みであった。

Yは判明した日に詫<sup>わ</sup>びるとともに、1人5,000円の支払いを申し出た。また手配したクルーズ旅行または類似の旅行への参加を促し、Xがいずれにも参加しない場合には取消料が旅行代金の100%になる旨を伝えた。しかしXはYの提案に同意せず、いずれにも参加しなかった。Xは予定どおり都市Jから都市F、K国に渡った。都市Fではクルーズするはずだった期間、ホテルで同行者と滞在した。

2018年にXはYに対し訴外紛争解決手続きを利用して解決を試みたが不調に終わった。

そこでXはYに対し、手配委託契約の債務不履行を理由として、次の損害の賠償を求め提訴した。

- ①クルーズ旅行代金約38万円
- ②航空券等代金(都市Fへの往復航空券等がキャンセルできずすべて不要となったとして)約7万円
- ③ホテル等代金(都市Fでのホテル代と飲食代)約20万円
- ④慰謝料(本件クルーズ旅行に参加できず、都市Fに無意義な滞在を余儀なくされたことによる精神的苦痛)約3万円
- ⑤弁護士費用(請求額合計約76万円)



## 理由

### 【債務不履行責任の有無について】

XはYとの間で、本件クルーズ旅行につき電子メール等でのやり取りを経て、2017年7月下旬、Yに対し、本件クルーズ旅行の手配を依頼し、YはXに対し、本件クルーズ旅行におけるチケット等の手配を行うことの本件手配委託契約が成立し、本件クルーズ費用の支払いも完了しているのであるから、YはXに対し、Xの希望する本件クルーズ旅行に関するチケット等の手配を行う債務を負担するものというべきである。

### 【債務不履行によるXの損害の発生およびその額】

#### ①クルーズ旅行代金について

Xは、本件クルーズ旅行にかかる料金として約38万円を支払っているところ、Yの債務不履行によってXが希望していた本件クルーズ旅行に参加できなかったのであるから、本件クルーズ旅行代金全額が損害となるべきである。(Y主張の、Xから2018年のコースが2017年にもクルーズを行うかなどの確認がなかったこと等によるXの過失の主張について)Yは、旅行業者としての専門的知識や調査能力を有しているのであって、Yから旅行の手配を受けようとする顧客は、専門業者の提供する助言や情報が正確であることを期待し、または信頼して手配を依頼するのが通常であると考えられる。本件においても、Xは、本件クルーズ旅行手配の交渉過程において、Yに対し、本件クルーズ旅行を希望し、Y(A)は、原告の希望を認識したうえで、Xの希望に沿う本件クルーズ旅行を前提に交渉を継続しているのであって、Yは、本来、Xが希望した本件クルーズ旅行は該当なしと回答すべきところを本件クルーズ旅行のコースと異なったコースをもって手配した旨回答し、また本件クルーズ旅行の予約内容確認書を交付して、本件クルーズ旅行の旅行代金を受領している。そうすると、Yは、本件クルーズ旅行を手配するに当たり、専門業者として相当な注意を尽くす義務があったというべ



きであるから、Yが本件手配委託契約の目的である本件クルーズ旅行の手配を行うことができなかった債務不履行責任として、本件クルーズ旅行代金全額が損害となるというべきである。

#### ②航空旅行代金 ③ホテル代等

Xは、クルーズ旅行に参加できないことが判明し、都市Fへ移動するか否かの選択の余地があったにもかかわらず、予定どおり、購入済みの航空券を利用して都市Fに移動しているので、Yの債務不履行に起因する損害に当たらないとした。

#### ④慰謝料

都市F滞在を選択したのはXであって、その滞在が無意義であったとは容易に認めることができない、として認容額の支払いをもって回復されない精神的な損害があるとまでは認められないとした。

#### ⑤弁護士費用相当額

債務不履行に基づく損害賠償においては、弁護士費用は原則として損害に含まれないと解されるが、Xが主張立証すべき事実が不法行為に基づく損害賠償を請求する場合とほとんど変わらない場合など、訴訟上その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は、例外として相当と認められる範囲の弁護士費用は、当該債務不履行と相当因果関係のある損害に含まれると解するのが相当である。

そこで検討するに、本件の場合、債務不履行による損害賠償請求ではあるが、Yの債務不履行というだけでは抽象的であるので、債務不履行に基づく損害賠償を請求するには、XがYの具体的な債務内容を特定し、かつ債務違反に該当する事実を主張立証する責任を負うことから、同請求権は、それを訴訟上行使するには弁護士に委任しなければ十分な訴訟活動をするのが困難な類型に属する請求権といえる。したがって、Yの債務不履行に基づく損害賠償を請求するために弁護士に委任した場合には、相当な範囲の弁護士費用は損害に含まれると解される。(約4

万円を認容)

合計約42万円と遅延利息の賠償義務を認めた。



## 解説

### 1 債務不履行責任の成否について

本件で問題となっている「手配委託契約」は、旅行業法2条5項の「手配旅行契約」に該当すると考えられる。手配旅行契約の本質は委任契約であり、旅行業者は手配について善良なる管理者の注意義務(善管注意義務)を負うが、善管注意義務違反がなければ、手配ができなかったとしても債務不履行責任を負わないこととなる。本判決はX希望のコースを手配できなかったこと自体を債務不履行としているようにも読み、契約の本質が仕事の完成を債務内容とする請負契約であるかのように見えなくもない。手配旅行契約一般において注意義務違反について検討せずに債務不履行責任を追及できると解してよいかは疑問である。もっとも本件においては、契約締結前のAからXへのメール、締結後のAからの予約内容確認書のいずれにも「G港発着」と明記されており、A自身が実際の到着地とXの希望との違いを認識していなかったことは明確である。到着地は旅行において非常に重要な事項であり、旅行業者で専門的知識のあるYが到着地につき十分な確認を怠ったのであれば、当然に善管注意義務違反となろう。

なお本件事件当時の債務不履行に関する規定である民法415条に該当する条項は、2020年4月1日以後は民法415条1項となる。規定内容に変更があるが、本件のような事案には影響しないと考えられる。

### 2 損害について

本件では①の旅行代金全額の損害賠償が認められたが、前述の債務不履行および注意義務違反を前提とすれば、旅行代金との相当因果関係を認めるのは容易であり、結論は妥当である。ところで旅行代金について、Yは、Xが2018年のツアーのウェブサイトを見てYに申し込んだ





ことを理由に過失相殺を主張している。しかし、契約締結前のAからのメールに「G港発着」との記載があることから、旅行業の専門家であるY側はXの希望を把握していたのであり、判決が指摘するとおり、希望のクルーズ旅行は該当なしと回答すべきであった。そのような回答を得ていれば、希望と異なるコースの手配に至ることはなかったと考えられる。そう考えると、過失相殺の主張は許されないであろう。

他方、Xが請求した、②航空券代と、③都市F滞在中のホテル代であるが、希望と異なるコースが手配されたことを知った後に都市Jに向けて出発したので、判決が指摘するとおり出国しないとの選択肢もあったので、賠償義務なしとされた点はやむを得ないと考えられる。

④慰謝料について、Xは慰謝料(本件クルーズ旅行に参加できず、都市Fに無意義な滞在を余儀なくされたことによる精神的苦痛)を請求しているが、判決はその滞在が無意義であったとはいえないとして慰謝料を認めていない。確かにクルーズ旅行に参加できなかったが故の都市F滞在中はあっても、滞在が無意義と考えるのは難しい。しかし、クルーズ旅行に参加できなかったこと自体の慰謝料は認める余地があったようにも思われる。

本判決は、債務不履行に基づく損害賠償の場合弁護士費用は原則損害に含まれないとしつつ、主張立証すべき事実が不法行為に基づく損害賠償請求の場合とほとんど変わらない場合など、訴訟上その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するのが困難な類型に属する請求権について例外的に認めるとの基準に基づき、本件ではXがYの具体的な債務内容を特定しかつ債務違反に該当する事実を主張立証する責任を負うことから、⑤弁護士費用の賠償義務を認めた。旅行に関する契約の不履行に基づく損害賠償請求は、その内容の複雑さから消費者が弁護士に委任しなければ十分な訴訟活動をするのができない場合が少なく

ないと考えられ、**参考判例**もそのような理由で弁護士費用を認めている。本判決が弁護士費用の賠償を認める方向性は評価できる。

### 3 錯誤について

本判決は債務不履行を理由に損害賠償を認めたが、2017年のコースは都市H着のコースであったのにXは都市F着と誤信していたという点では、民法95条の錯誤を主張する余地があったと思われる。もっとも錯誤によって契約関係解消を主張した場合、支払い済み代金の返還を求めることはできるが、Xが賠償を求めた代金以外の損害については別途不法行為に基づいて請求する必要がある。そのため錯誤主張はされなかったであろう。

なお錯誤に関する民法95条は2020年4月1日施行の改正民法によって大きく変わった。本件なら改正前の民法95条により契約の無効を主張することになるが、他方改正民法は錯誤の効果を取り消しとしているため、仮に本件が2020年4月1日以後に契約締結されていた場合は改正民法95条1項2号により契約取消しを主張することになる。また、本件において改正95条による影響が出る可能性があるのは、Xがウェブサイトの2018年分のコースを2017年のものと考えたことが重過失と評価された場合である。改正法の場合は95条3項柱書は表意者の重過失の場合には取消しを否定しているが、例外である同項2号の「相手方が表意者と同一の錯誤に陥っていたとき」(共通錯誤)に該当すれば表意者の取消しの主張は認められる。本件ではAも到着地を都市Fと考えていたとみられるので共通錯誤となり、Xは取消し可能である。しかし旧法には共通錯誤について明文がなく(解釈の余地はあるが)、95条ただし書きにより無効の主張ができない可能性があった。今後のために指摘しておく。

#### 参考判例

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、『判例時報』2429号39ページ)  
[https://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-202104\\_14.pdf](https://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-202104_14.pdf)