



「選ばれる組織」に共通する視点とは — 経営者向け講演会から得た示唆 —



弁護士 有本 慎

第1.はじめに

さて今回は、令和8年5月16日に参加した経営者向けイベントの内容から、組織づくりや危機管理について考えさせられた点を共有させていただきます。

第2. 組織の力を実感したひととき

今回参加したのは、日頃よりお世話になっている社労士法人ACE様が法人化を記念して開催されたイベントです。会場は映画館という特別な空間で、多くの経営者や士業関係者が集いました。

イベント冒頭では、弊所スタッフが制作したPR動画を上映いただく機会がありました。短い映像ではありましたが、多くの方々の前で紹介いただいたことで、日頃から事務所を支えてくれるスタッフの存在の大きさを改めて実感いたしました。

第3. 「選ばれる組織」をつくるために

イベントのメイン講演は、株式会社BUDDICA代表取締役の中野優作氏によるものでした。

講演テーマは「選ばれる組織の作り方」です。法人化後、組織としての成長と変化の途上にある弊所にとっても、大変示唆に富む内容でした。講演では、組織づくりにおいて重要なのは制度や仕組みだけではなく、働く人との信頼関係や理念の共有であることが繰り返し語られていました。

第4. 危機対応が組織への信頼を左右する

特に印象に残ったのは、高級中古車の盗難被害に遭った際の対応についてのお話です。

予期せぬトラブルが発生した際、多くの組織では原因究明や責任追及に意識が向きがちで

す。しかし中野氏は、まず「最悪の事態をどう回避するか」「この出来事をどのように組織の成長につなげるか」という視点で対応されたとのことでした。SNSを活用して広く協力を呼びかけた結果、事件の解決だけでなく、組織への信頼や結束力の向上にもつながったそうです。

このエピソードは、企業経営における危機管理にも通じるものであり、問題発生時こそ組織の価値観やリーダーシップが問われることを改めて感じました。

第5. おわりに

今回のイベントを通じて、組織づくりにおいて最も重要なのは「人への信頼」と「共通の目的意識」であることを改めて認識しました。

企業を取り巻く環境が大きく変化する中、組織として持続的に成長するためには、日々の積み重ねと信頼関係の構築が欠かせません。

弊所も皆様の良きパートナーとして、法務・労務・経営に関する様々な課題の解決を支援できるよう、引き続き研鑽を重ねてまいります。

講演後：

講演者の中野優作氏と記念に写真を撮っていただきました。

(右)

講演者の中野優作氏

(左)

弁護士 二井 柳至



弊所が提供するEAPサービスを15秒でご説明しています。企業の労務課題でお悩みの方はぜひご覧ください。



代表弁護士 下西 祥平

ご挨拶

梅雨明けが待ち遠しいこの頃、皆様におかれましては益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。弁護士法人共創の事務所レター第16号をお届けいたします。今春以降も国際情勢は目まぐるしく変化し、物価高騰や資材不足によるサプライチェーンの混乱など、国内経済も引き続き予断を許さない状況です。当事務所では、こうした外部環境の波を受け、資金繰り等でお悩みの企業様に対し、法的観点からの確かな支援を継続しております。

一方で、事務所内には明るい話題もございます。

この春、新卒採用2人目となる新社会人の佛圓さんが新たなスタッフとして加わりました。希望に溢れるフレッシュな彼女の紹介は「事務局コラム」をぜひご覧ください。本号では、崎根弁護士による「旅行をめぐる消費者トラブルについて」の解説と、有本弁護士が参加した中野優作氏（株式会社BUDDICA代表）の講演会での学びをコラムにまとめております。

本レターが皆様のビジネスや日常の一助となれば幸いです。

INDEX

- COLUMN 旅行をめぐる消費者トラブルについて
(弁護士 崎根大希)
- COLUMN 「選ばれる組織」に共通する視点とは
— 経営者向け講演会から得た示唆 —
(弁護士 有本慎)
- COLUMN 事務局コラム
(スタッフ 佛圓)



〒732-0052

広島市東区光町1丁目12番16号

広島ビル6階

TEL:082-258-5101 FAX:082-258-5102

<https://hiroshima-ekimae-law.jp/>





旅行をめぐる 消費者トラブルについて



弁護士 崎根 大希

第1.はじめに

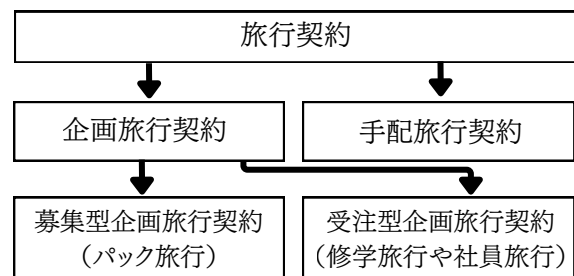
皆さんは、旅行に行く際、旅行会社のツアーやパック旅行などを利用したことはありますか。旅行会社を通じて旅行を申し込む場合、パンフレットやウェブサイトで内容を確認し、代金を支払って参加するという流れが一般的です。しかし、旅行契約にはいくつかの種類があり、契約の成立時期やキャンセル料の発生の有無について、思わぬトラブルになることがあります。今回は、旅行契約の基本的な種類と、旅行契約をめぐる代表的なトラブルについてご説明します。

第2. 旅行契約の種類

旅行者と旅行業者間で締結される旅行契約は、**企画旅行契約**と**手配旅行契約**の2種類があります。また、企画旅行契約はさらに、募集型企画旅行契約と受注型企画旅行契約の2種類に分けられます。

旅行業者が目的地や日程など旅行の企画をするサービスが「**企画旅行**」です。

一方、旅行者が自身で旅行を企画し、運送及び宿泊等の契約を旅行業者が代理で契約するサービスが「**手配旅行**」です。



第3. 旅行契約をめぐるトラブル

■ 事例1

代金支払いの前に旅行契約をキャンセルしたところ、違約金を請求されてしまった。

社員旅行などの受注型企画旅行契約や手配旅行契約の場合、申込金を支払わなくても契約が成立している可能性があります。その場合は、違約金が発生してしまいます。

他方、パック旅行などの募集型企画旅行契約は、旅行業者が定める申込金を受領したときに契約が成立することになっています。この場合、申し込みをただけでは、契約は成立していないため、違約金は発生しません。

ただし、インターネット等を用いた通信手段により契約を申し込んだ場合には、旅行業者からの契約の承諾通知が旅行者側に到達したときに契約が成立したことになるため、注意が必要です。

■ 事例2

既に申し込みをしたパック旅行を旅行業者による催行中止決定前に新型コロナウイルスの影響が心配であるとしてキャンセルはできるか。

この場合、旅行者側からの契約解除であり、旅行開始日までの日数にもよりますが、キャンセル料の支払いが必要になってきます。

他方、天災地変や戦乱などの事由により、客観的に見て、旅行の安全かつ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いえる場合には、キャンセル料を支払うことなく契約解除ができます。もっとも、「旅行の安全かつ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」といえる状況かどうかの判断は困難であるという問題があります。

■ 事例3

旅行契約で決まっていた旅行内容が、旅行業者により直前で変更された。

旅行契約では、決まっていた旅行内容を旅行業者が自由に変更できるわけではありません。

もっとも、旅行業者には、天災地変や戦乱などの旅行業者の関与しえない事由が生じた場合、旅行の安全かつ円滑な実施を図るためやむを得ないときは、旅行者に事情を説明して、旅行内容を変更することができます。

他方、旅行業者に一定の変更権が認められているとしても、変更内容が重要なものである場合には、旅行者から契約を解除することができます。

たとえば、募集型企画旅行契約の場合、募集型約款に規定があり、旅行開始日や旅行終了日が変更になったり、旅行の目的地が変更になったりするような場合には、キャンセル料を支払うことなく契約を解除することができます。

そのため、旅行業者から旅行内容の変更を伝えられた場合には、まず、変更の理由、変更後の旅行内容、代金の増減、キャンセル料なしで解除できるかどうかを確認することが大切です。その他、事案にもよりますが、旅行業者に対して、民法上の債務不履行責任を追及することや消費者契約法に基づく契約解除も考えられます。

第4. さいごに

旅行は楽しいものですが、契約内容を十分に確認しないまま申し込むと、キャンセル時に思わぬ費用負担が発生することがあります。特に、旅

行契約は、契約の種類や申込方法によって、契約の成立時期やキャンセル料の取扱いが異なります。また、同じ「旅行のキャンセル」であっても、旅行者の都合によるキャンセルなのか、旅行先の安全上の問題によるものなのか、旅行業者側の事情によって旅行内容が変更されたものなのかによって、結論が変わる場合があります。キャンセル料が発生すると言われた場合でも、その請求が当然に正しいとは限りません。

そのため、旅行を申し込む際には、パンフレット、ウェブサイト、申込画面、約款、旅行条件書などをよく確認し、不明な点があれば、申込み前に旅行業者へ確認しておくことが重要です。

特に、いつ契約が成立するのか、いつからキャンセル料が発生するのか、旅行内容が変更された場合に解除できるのかといった点は、事前に確認しておくで安心です。

また、実際にキャンセルを検討する際には、旅行業者とのやり取りを口頭だけで済ませるのではなく、メールや申込画面のスクリーンショットなど、後から確認できる形で残しておくことも大切です。

旅行契約をめぐるトラブルが生じた場合や、キャンセル料の請求に疑問がある場合には、早めにご相談ください。

事務局 Column

初めまして。今年度より入所いたしました、佛圓と申します。趣味は、きれいな景色を見に行くことや写真を撮ることです。自然や街並みなど、その時にしか見られない風景を写真に残すことが好きで、休日には景色を眺めながらゆっくり過ごしています。

また、散歩をすることも好きで、特に目的を決めずのんびり歩きながら気分転換をしています。家でゆっくり過ごす時間も好きで、リフレッシュしながら日々を過ごしています。入所してからは、先輩方に丁寧にご指導いただきながら、さまざまな業務について学んでいます。

慣れないことも多く戸惑う場面もありましたが

一つひとつ教えていただける環境のおかげで、少しずつできる業務が増えてきました。業務を通して、社会人としての基本的な姿勢や周囲とのコミュニケーションの大切さも学んでいます。まだ至らない点も多くありますが、早く業務に慣れ、皆さまのお役に立てるよう努力してまいります。

これからも日々学ぶ姿勢を大切に精一杯頑張っておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

(スタッフ 佛圓)

