

## 苦情事例に学ぶ⑱

今回のテーマ…  
旅行参加中の方に対する契約の解除

日増しに暖かくなってきましたが、まだ風邪などで体調不良が続いている方もいらっしゃるのではないのでしょうか。寒い時期は特にかもしれません。お客様が体調不良で旅程をこなすことが出来なくなるという相談、申し出が時々あります。今回は旅行開始後、参加中にご気分が悪くなってしまう、団体行動が取りづらいう状況でも、旅行を継続したいという件について検証していきたいと思えます。

## 申し出内容はこうです

国内ツアー参加中に発熱を感じて、添乗員に促されたこともあり医師の診断を受けた。結果インフルエンザ発症という診断であったが、他の参加者とは宿で合流でき、そのまま参加し続けたいと主張した。ところが添乗員より、明日出発以降、同行を遠慮いただき、宿が許すならそのまま休養されるか、あるいはこのまま帰宅をしてもらいたいと促された。しかも今後発生する宿泊代やこれから先の自宅までの費用は自己負担だという。しぶしぶ、自力でタクシーや航空機で自宅に戻ったが、帰宅後、旅行会社に申し出すると、返金に関しては、ツアー代金に含まれていた内の入場できなかった部分の返金だけのことだった。それだけでは納得できないので、ツアー行程に含まれる復路の航空便に搭乗せず、添乗員から離団をして帰宅するように促されて生じた、交通費全額と諸々の添乗員の対応も含めてお詫びを要求した。しかし旅行会社の反応

は、あくまで入場しなかった分の返金とインフルエンザ発症に関してはお見舞い申し上げるのみで、別途生じた交通費の負担等は出来かねるとのことだが、自分の要求は叶わないものなのか？

## 解決に向けての指針

旅行会社として、他の参加者への感染の危険性のあるお客様の対応をどうすべきか、ということについては、当該お客様への出来る限りのケアと同時に、他のお客様への感染防止に努める必要性も出てきます。そのためには状況に応じて、ツアー離団を指示せざるを得ません。旅行会社側による旅行開始後の契約解除権としては、お客様が病気、必要な介助者の不在その他の事由により旅行の継続に耐えられないときに発生することがあり、旅行代金のうちで、お客様が受けていない旅行サービスの部分に係る金額から、当該旅行サービスに対しての取消料、違約料その他の既に支払い、又はこれから支払わなければならない費用に係る金額を差し引いたものが旅行者に払い戻されることとなります（標準旅行業約款募集型企画旅行の部第18条参照）。従って費用面では、精算してお客様側に戻せるものがあれば返金するという状況となり、帰路の交通費に関しては、便の変更を航空会社に交渉してみても、航空会社の営業判断等でご要望どおりに変更が叶えばいいのですが、それが難しければ、契約解除以降のお客様ご自身における移動費用は、全て個人負担といわざるを得ないでしょう（同約款20条参照）。

## ●提案

旅行中に契約を解除するということは言うまでもなく大変重要な判断をせまることになりますので、当該お客様へ説明する方が添乗員であるとしても、本部と

綿密な検討を諮り、口頭だけではなく、会社の見解としての書面も提示しながらの事情説明と併せて、お客様による費用負担の了承もしっかり取り付けておくことが重要です。お客様にとってみれば、自己管理上の問題とはいえ、とても残念なことではありますので、そのような会社としての出来る限りの配慮は必要でしょう。

## クレーム対応マニュアル「たびクレ!!」のオススメ

JATA会員各社で旅行業務に従事している方々を対象に、クレーム対応の研修ツールとしても活用していただける、**クレーム対応マニュアル「たびクレ!!」**発売中です!!

- ・クレーム対応に必要な基礎、威圧的なクレームの対応策等をイラストで解説!
  - ・旅行会社やお客様からよくある66の質問【Q&A】を項目別に掲載! クレーム客をリピーターに変えて販売を拡大するツールとしても活用できるマニュアルで、旅行業界の方々必携の1冊となっております!!
- クレーム対応の研修ツールに、新入社員にも一人一冊いかがでしょうか。**

【販売価格】正会員:500円 協力・賛助会員:1,000円

★JATAホームページ > 会員・旅行業のみなさまへ > 右上「資料購入」からお申し込みいただけます★



⑥ここからはチェコの問題

プラハのカレル橋は、チェコで最も古い石橋である。これ正しい?