

苦情事例に学ぶ③②

今回のテーマ… 出発地までの移動手段の欠航

今年大型連休における航空会社の旅客数は軒並み前年を超えたようです。一方、早くも5月に台風が沖縄に接近するなど、旅行への影響も出始めております。

今回は、募集型企画旅行に参加しようとしたお客様が、天候不順により出発地まで辿り着けなかったケースについて検証したいと思います。

申し出内容はこうです

新潟空港から沖縄へのツアーへ参加するため、自分が住んでいる佐渡島から新潟港までのフェリーを直接自分で手配して心待ちにしていた。しかし折からの悪天候で、佐渡島から新潟方面に向かうフェリーが旅行出発の2日前から全て欠航となってしまったため、出発当日の集合時刻までに、集合場所(出発地)である新潟空港まで辿り着くことができなくなり、予定していたツアーに参加することができなくなりました。

したがって、私は、出発の前日に、旅行会社へフェリーが欠航となってしまったことを伝え、旅行契約の解除を申し出たところ、取消料が40%かかるといわれませんでした。

申込時にもらった書類には、天候等の理由により、運送機関の欠航が生じた場合において、旅行の実施が不可能となるおそれが極めて大きいときには、旅行者は取消料を支払うことなく解除することができる旨の記載があり、今回、取消料を取られることには納得がいかないの、旅行会社へは取消料なしでの旅行契約

の取り消しを求めたい。

解決に向けての指針

今回の事例は、新潟空港を集合場所(出発地)とする募集型企画旅行に参加できなかったことであり、旅行契約の範囲及び内容である運送機関の欠航が原因で、お客様が、旅行契約を解除したのではなく、旅行契約の範囲外及び内容ではない運送機関(佐渡島から新潟港までのフェリー)の欠航により、旅行契約を解除した事例です。

さて、お客様は、旅行者により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のは、標準旅行業約款第16条第2項第3号で定めているからと主張されているようですが、そのご主張が適用になるには、旅行契約の範囲であり及び契約内容である、旅行開始地である新潟空港から先の運送機関の欠航でなければなりません。今回のように、ご自宅から集合地点(旅行出発地)までの運送機関である佐渡島から新潟港までのフェリーの欠航に対しては、お客様の主張は適用にはなりません。

一方で、旅行会社はお客様がお申し込みの際に、申込書を受け取っているのであれば、お客様が佐渡島から新潟空港まで移動することは、容易に想像がつくかと思われま。その場合においては、出発地までの移動手段の方法を確認することもでき、更にそこまでの移動についてはお客様の責任で行っていたことを説明することにより、未然にこのようなトラブルを防ぐことができるのではないのでしょうか。

●補足

今回のケースとは直接結びつくわけではありませんが、昨年の約款改正により、旅行の開始時期すなわち「旅行開始後」の定義が変更となっております。特に

最初の運送機関が航空機であるときは、「添乗員、当社の使用人又は代理人が受付を行う場合は、その受付完了時」ですが、添乗員等による受付が行われない場合は、「乗客のみが入場できる飛行場内における手荷物の検査等の完了時」となっており、「搭乗手続きの完了時」から変更となっておりますので、改めてご確認ください。

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入りで解説!
 - ・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、各部署毎に一冊いかがでしょうか。**

10部以上ご購入の方には、本誌内容を網羅したPOWER POINTデータをサービスいたします。社内研修・説明会等に是非ご利用ください。

【販売価格】正会員:515円 協力・賛助会員:1,029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★

