

## 苦情事例に学ぶ③③

今回のテーマ…  
申込後の旅行代金の改定

夏休みも近づき、そろそろ旅行の準備などをされているのではないのでしょうか。昨今は休暇取得の分散化などにより、極端な混雑などは避けられているようですが、それでもお盆などは、旅行者が集中するため、旅行代金も高額になっております。一方、混雑時期を外れた期間で思うように集客できなかった旅行会社は、旅行代金を改定する等して、更なる募集を試みることもあります。

今回は、既に申し込んだ募集型企画旅行とほぼ同じような内容の旅行商品が、後で安価で発売されていることを知ったお客様がご不満に感じていることについて検証したいと思います。

## 申し出内容はこうです

今年、早くから夏休みの家族旅行を計画し、3月に希望のツアーがあったので申し込んだ。しかし、ゴールデンウィークを過ぎた頃に、同じ旅行会社の前を通りかかったときに、自分が申し込んだ旅行と殆ど同じ内容のツアーがその旅行代金より安く発売されていることに気が付いた。せっかくなので早くに予定を立てて、家族全員の予定を調整してまで旅行を申し込んだにも関わらず、より安いツアーが発売されるとは納得がいかない。出発前からケチがついてしまい、旅行の楽しみも半減してしまった。せめて、現在発売されている安価な旅行代金にして欲しい。

## 解決に向けての指針

今回の事例は、お客様が早期に旅行に申し込まれた後に、営業的な施策や、旅行会社が航空会社やホテルと再交渉し、安価な条件で、仕入をすることができた結果、旅行代金を値下げした別の募集型企画旅行商品を設定したことによるクレームです。

さて、募集型企画旅行契約における標準旅行業約款では、お客様側からの旅行契約内容の変更に関する定めはありません。したがって、今回のお客様の旅行代金を安価な旅行代金に変更して欲しいとのご要望については、同第16条の規定に従い、一旦、お客様から、既にお申し込みのツアーを解除(取消料が発生する時期においては取消料を支払う)していただき、新たな設定した別のツアーにお申し込みいただくこととなります。この場合、このツアーでの航空券やホテルを手配できないのであれば、ご要望に沿うことはできないこととなります。

また、そもそもそのような旅行代金の改定自体が認められているのかとご質問もあろうかと思いますが、ツアータイトルやツアーコード等を異なるものにするパンフレット等を作成すれば、別の旅行商品と解されますので、ルールとしては問題ないでしょう。しかし、旅行者のご主張にも情情的には、理解できますので、値下げした旅行商品を設定するには、少し条件を変える等の慎重な対応が必要でしょう。

## ●補足

今回のケースでは、現在申し込まれているツアーと新たなツアーはそれぞれが別の旅行商品であるので、該当はしませんが、募集型企画旅行の表示に関する公正競争規約第12条では、不当な二重格表示の禁止が規定されており、一般価格、通常販売価格、一般標準価格、市価その他の価格と比較した二重価格を表示することを禁止しております。一方、例外も規定されてお

## 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★



り、「最近相当期間」にわたって実際に販売されていた旅行代金との比較は除外されております。「最近相当期間」とは、同規約施行規則第34条に比較対照価格で販売されていた期間が、(1)当該商品が販売されていた期間の過半を占め、かつ二週間以上であること。(2)、比較対象価格で販売されていた最後の日から二週間以上経過していないこと。と定められております。