

苦情事例に学ぶ

監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ…営業時間開始前出発の 当日取消申出

新しい年を迎えて、本年も世界が平穏な年でありませう、お祈りいたします。

さて、昨今は国内外を問わず、添乗員のつかないツアーが増え、早朝や深夜など営業時間外に出発するツアーも少なくありません。このようなツアーの場合は、取消を含めた諸手続きをお客様ご自身でしていただくことになるので、旅行会社とおお客様の温度差が生じやすく、得てして苦情に発展することが少なくないように見受けられます。

今回は、営業時間開始前出発の募集型企画旅行での出発当日の取消申出について、法に照らした新たな考え方を適用した取扱いについてご紹介したいと思います。

なお、本事例は「苦情の報告2015 お客様からの声を活かす」で紹介した「ケース1」と類似内容となっております。この「ケース1」で示した「解決の指針」については、下記のように訂正させていただきますので、併せてご確認ください。

申し出内容はこうです

朝9時半発の列車で出発する国内旅行に申し込んでいたが、出発当日体調不良で参加を断念した。8時に会社店舗に取消を連絡しようとしたが、営業開始前で電話がつかないままだった。結局連絡がついたのは10時で、取消の旨伝えたところ、旅行開始後の取消となるので、取消料は100%になり、返金はないと言われた。確かに契約時に渡された契約書面には、旅行開始後の取消料は100%とあるが、旅行開始前は50%だと書いてある。私は出発前に取消を伝えようとしたのに、会社が営業時間外の連絡先について案内がなかったため、旅行開始前に取消がで

きなかったものだ。なぜ100%の取消料を請求されるのか全く納得がいかない。

解決への指針

本件の場合、旅行代金の100%相当額の取消料は収受できないものと考えます。理由は二つあります。

一つは、企画旅行契約では、出発当日の取消料は、「旅行開始後」(昨年4月の標準旅行業約款の一部改正により、「特別補償規程第2条第3項に規定する、サービスの提供を受けることを開始した時以降」)を境にしてその料率が異なりますので、旅行会社が営業時間前に出発する企画旅行を実施するに当たり、当日の旅行開始前の連絡先を何ら設けていないことは、お客様が旅行代金の50%相当額の取消料を払うことで旅行契約を解除できる機会を奪っていることになると考えられます。そしてこのことは、いわゆる信義則の義務(契約関係に入ったお客様の信頼を裏切らない義務)に反することにつながり、一方的にお客様の利益を害していることとなるため、このような状況下で旅行会社が100%の取消料を収受することは、消費者契約法第10条に規定する「消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する条項で、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するもの」となり、無効となる可能性があります。

今一つは、旅行開始日当日の、旅行開始前の連絡先を何ら設けていないことは、旅行代金50%相当の取消料を払うことで旅行契約を解除できる期間の末日(「旅行開始日当日の旅行開始時点」は、事実上「旅行会社の休日」と同じこととなります。したがって、この場合は民法142条の規定「期間の末日が休日にあたるときは、その日に取引をしない慣習がある場合に限り、期間はその翌日に満了する」を類推して適用し、この場合は、その期間そのものが翌日に延びることになるので、必然的に、お客様がたとえ旅行開始後に申し出たとしても50%の取消料を払う期間の末日での解除となり、旅行会社は100%の取消料の収受はできないことになると言えるでしょう。

●補足

以上のことから考えますと、営業時間開始前出発の募集型企画旅行での出発当日取消の場合は、「取消は営業時間内に申込み店舗に申し出てください。」と条件書面等に提示していたとしても、出発当日の出発時刻前に取消の意思表示を受け付ける方法を定めて、実行しておかないと、実際の取消が出發後であっても「出發後の取消」の扱いにはできないこととなります。

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・説明会等に是非ご活用ください。

【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」からお申し込いただけます★

