

苦情事例に学ぶ ④ 監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ…取消料と個別認可約款の適用

2015年度に当消費者相談室に寄せられた消費者からの相談件数は2100件でした。その中で「取消料」を巡る相談苦情は昨年度も全体の25%(2014年度は24%)を占めこの20年来常にトップを行く相談苦情です。最近では「取消料」に関する苦情が更に複雑になる傾向があります。そこで今回は、(1)通称「ランドオンリー約款」の認可を得ていけばトラブルなく取消料を收受できた事例、(2)個別認可約款の認可を得ても、その後の措置を行っていなかったために反対に同約款で定めた取消料が收受できなかった事例を紹介し、併せて個別認可約款の認可を受けた後の旅行会社の必要な措置についても再度確認してみたいと思います。

申し出内容はこうです

〈お客様(Aさん)からの申出(事例1)〉

「米国に単身赴任している私(Aさん)は、家族を招くため貴社(X社)のバック旅行に参加させた。そして米国内の旅だけには私も家族と一緒に参加したいので、貴社の「ランドオンリー」として参加することになった。その後、急な出張が入り私はこの旅行契約を解除した。貴社は標準旅行業約款募集型企画旅行契約の部の取消料表を示し、取消料を請求してきたが、どう見ても私に適用になる取消料規定が存在しないのではないかと思いきや取消料の支払いを拒否している」というものです。

〈旅行会社からの申出(事例2)〉

「当社(Y社)は、P E X 運賃等を利用した募集型企画旅行を企画・実施し、Bさんと旅行契約が成立した。その後、Bさんは、旅行開始日の50日前に旅行契約を解除された。この場合、航空券取消料等は5万円かかるので、この5万円を取消料としてBさんに請求したが、そんな定めはどこにあるのか?と言われこの取消料を支払ってくれ

ずトラブルになっている。なお、当社は通称「募集型ベックス約款」の認可を得ていたが、自社の約款の取消料表に「定の文言の加筆を、また、当社の旅行条件書(取引条件説明書面及び契約書面の一部の取消料表の文言の加筆も失念していた。そこで、お客様には、通称「募集型ベックス約款」の認可を得た旨の登録行政庁からの書面を見せて、5万円の支払いを求めています。お客様は払ってくれない。どうすればいいのか?」というものです。

解決に向けての指針

事例1では、X社が標準旅行業約款の定めと同じ内容の旅行業約款を使っている限り、Aさんが主張する通り、同約款にはランドオンリーに対応した取消料規定(同約款の別表第1の2(1)を(3)をご覧ください)がないので、取消料を收受することは難しいでしょう。今後もランドオンリー参加のお客様を取り扱うのであれば、通称「ランドオンリー約款」の個別認可を得ておくことが必要です。

事例2では、たとえ、通称「募集型ベックス約款」の認可を得ていたとしても、以下の手順に従った措置を行っていない限り、本例の場合、5万円の取消料を收受することは難しいでしょう。

- (ア) 登録行政庁宛に、通称「募集型ベックス約款」の認可申請を行う。
- (イ) Y社の約款の別表第1の2(2)として、必要な文章を加筆する。
- (ウ) Y社の旅行条件書の取消規定部分も通称「募集型ベックス約款」同様の文章及び航空会社名、航空券取消料等、航空会社の航空券取消条件を確認する方法その他の必要事項を加筆する。
- (エ) 加筆済旅行業約款を掲示又は備置きする。
- (オ) 加筆済の旅行条件書(説明書面及び契約書面の一種)を必ずお客様に交付する。

●補足

以上の通り、「取消料規定がないから取消料は払わない」「標準旅行業約款で定めた取消料以外の取消料の收受が可能」等のトラブルでは、通称「ランドオンリー約款」や

同「募集型ベックス約款」の認可を得て、その後、前記(イ)からの措置を行っておれば、どちらもトラブルなしに取消料を收受できた事例です。また、昨今の旅行形態の多様化に伴い標準旅行業約款ではうまく対応できない場合があることから、個別認可約款申請制度(詳細はJATAホームページにて確認ください)があり、旅行会社は、この個別認可約款制度を上手に利用することで取消料に係る苦情の防止ができるものと考えます。(服部)

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★

