

苦情事例に学ぶ ④ 監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーママ.. 外国人旅行者からの苦情の増加

昨今の訪日外国人旅行者数(2015年、約1973万人)の急増はとどまることを知りません。ついに昨年は、海外渡航者数(同、約1621万人)の数を追い越し今年もこの傾向は続くものと予想されます。その結果、過去、ほとんど寄せられることがなかった訪日旅行に参加した外国人旅行者からの苦情の申出も増加傾向にあり、その多くは、日本の受入れ会社(オペレーター会社)に対する対応や同社が手配したガイド・添乗員に対する苦情です。そこで今回は、最近、実際に寄せられた二部の苦情の概要を紹介し、これらの苦情の解決に向けて横たわる障壁につき考えてみたいと思います。

申し出内容はこうです

〈訪日外国人旅行者からの申し出(抜粋)〉

【事例1】

検察庁に勤務されるAさんから「日本観光庁様と宛てたA4用紙5枚にも亘り外国語で綴られた郵便物での苦情がJATAに届きました。」

内容は「日本の旅行の(良い)イメージを保持したいし、日本国の旅行業に従事する方々の規範は支持したい。しかし、一部の好ましくない業者を二掃し、高品質なツアーを今後実施していただく為に敢えて日本国観光庁に報告したい。また、当該ガイド(添乗員)の度重なる勝手な旅程変更や買物の執拗な強要については強く抗議し、時間的・精神的損害の賠償を当該会社(オペレーター会社)に厳しく求めたい、又通訳案内士の資格なくガイド業務を行った本人を検挙して欲しい。」というものでした。

【事例2】

B/C/Dさんからも、事例1同様の「通訳案内士資格を持たないガイドがアサインされ、当該ガイドによる詐欺とも言える旅程変更や買物強要行為があり、これに対する当該ガイド又は「オペレーター会社」に対し損害賠償請求をしたい。」というものでした。

【事例3】

訪日団体旅行団の外国人添乗員Eさんより、不慣れな日本語で「助けてください。空港行の送迎バスが途中で帰ってしまった。即、バスを戻して欲しい。帰国便に乗り遅れそうなので、今、高速道路を徒歩で空港に向かっているところだ。」という苦情を超えた悲鳴が電話で寄せられました。内容は「この日、日本の「オペレーター会社」を通じて手配された貸切りバスで空港に向けて移動中、突然、日本側の外国人ガイド(添乗員)が派遣元の「オペレーター会社」の命令で、バスをサービスエリアに誘導。そこで、私たち旅行団員を降ろし、「オペレーター会社」に、みなさんの国の旅行会社から入金がない等の理由でこれ以上バスを走らせるわけにはいかず、団員自身で勝手に空港に向かつて欲しい」と言い残し、日本側の外国人ガイド(添乗員)とバスは途中で帰ってしまいました。」とのことでした。

解決に向けて横たわる障壁

JATA消費者相談室の法定業務とは、「旅行者又は旅行に関するサービスを提供する者から、旅行者等が取扱った「旅行業務」に関する苦情についての解決の申出があったときは、その相談に応じ必要な助言をし、当該旅行者等に対し、迅速な処理を求めなければならない。」(旅行業法第22条の6第1項)とあります。また、この中で、「旅行業務」とは、「旅行業を営む者が取扱う一定の行為」とあります(同第2条第3項)。

しかし、一方で「手配代行者(オペレーター会社)の手配行為(通訳案内士の資格を持ったガイドの手配や旅行サービス提供機関の手配等)は、「旅行業務」に該当しない。」とあります(旅行業法施行要領第1、15)。

このことから、消費者相談室としては、苦情申出人に対して何の助言や当該「オペレーター会社」に対する苦情解決に係る迅速な処理を求めることはできません。

また、同時に「オペレーター業務」を行っている限り、旅行業法や旅行業約款は適用外となり、また、現在、日本では、「オペレーター業務」については、監督官庁も存在しないため、当該「オペレーター会社」に対しては、誰からも同法に基づく何の処罰(処分)や指導もなされることはありません。更には訪日外国人旅行者からも「オペレーター会社」に対し、旅行業約款に基づく損害賠償の請求や特別補償の請求もできません。つまり、訪日外国人旅行者は日本では何の保護・救済を受けることができないこととなります。

●補足

次ページ「法務の窓口検討の開始」にて述べられている通り、上記のお客様からの「申出内容」を今後も放置しておくことは、観光立国を目指す日本の印象や、国が進める訪日旅行の推進に大きな影響を及ぼすこととなります。そこで現在、観光庁を中心に「オペレーター業務」も「旅行業務」に含め、旅行業法・旅行業約款の適用等を含めた「オペレーター業務」の規制につき検討が行われています。(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」からお申し込みいただけます★

