

苦情事例に学ぶ ④⑥ 監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ…「休業日」と「取消料」の不思議な物語!

お客様がキャンセルする場合、「今日までにキャンセルすれば取消料はかからない日」が、あいにく旅行会社の定休日で、全く旅行会社に連絡がつかないときに、取消料の取り扱いはどうなってしまうのでしょうか? という相談がJATAにも頻りに寄せられます。そこで、今回は、このことにつき再度整理してみたいと思います。

申し出内容はこうです

〈旅行会社は休日。キャンセルの連絡ができない!〉

夏休みをやりくりして、友達と2人でグアム旅行に申し込みました。お金も全額払ってガイドブックも購入し準備ばっちり。出発するまで、まだ1カ月以上もあるのに、友達から残念なLINEが入りました。

「ごめん! 仕事が入り行けなくなりそう。上司から連絡があつて『夏休みを変えてくれ。ごめん』だと、まったくもう!」

肩が10cmくらい落ちたのは、自分でも自覚できるほどで、この状態を「がつくり」というのだろうか。もう一度、LINEの文字を眺めたが、グアムの青い海と白いビーチは静かにフェードアウトするばかり。

やむなく、キャンセルしようと、申し込んだ旅行会社に電話したが、この日は旅行会社の休業日で案内のテープが流れるばかり。そこで取消料はいつからかかるんだっけ? と、パンフレットを取り出して見てみた。「旅行開始日の前日から起算して30日目にあたる日以降に…」という文字が目飛び込んできた。スマホのカレンダーを遡るが、どうも明日がその30日目にあたるようだ。…ということ

は、今日中にキャンセルしないと、取消料が発生する? そんなことあつていいの? だって、今日キャンセルしたくても旅行会社は休みだし、キャンセルする場合の連絡先も旅行会社は設けていない。だったら、取消料の支払いは不要だと思えますが。

解決に向けての指針

〈取消料がかからない期間は翌営業日まで「おまけ」される!〉

このような場合取消料の收受はできません。つまり、お客様が旅行会社の休業明けの取消料がかかる日に連絡してきても、そもそも、無料でキャンセルできる期間の末日が1日「おまけ」で延長されていますので(民法第142条)、実際に、お客様が休日の日に、連絡しようとしてしまいと関係なく旅行会社は取消料を請求できません。

なお、旅行会社によっては、「取消の連絡は、弊社営業時間内にお申し出ください。なお旅行契約の解除日とは、お客様がお申込店の営業日営業時間内に解除する旨をお申し出た時を基準とします」等の断り書きを設けているところもあります。これは「休業日」に当たった場合の「期間の末日の延長」につき適用されるのではなく、「期間の末日の延長」については、民法第142条(期間満了の特例)が適用されることとなります。

さて、この民法第142条の定めとは、旅行会社が定休日等で、お客様のキャンセルの意思表示が旅行会社に届かないときは、お客様が取消料なくして(または、旅行代金の○○%を支払うことで)キャンセルできる期間の末日が翌営業日まで自動的に延長されるというもので、お客様が旅行会社の休業日にメールやFAXしたとかは関係なく適用されることとなります。以上のことから、旅行会社にとってはやや酷な物語の序章となります。

なお、このような、民法の定めを適用させないためには、旅行会社は休日であつても、お客様からの旅行契約の解

除を受ける何らかの窓口を設けておくことが必要です。

(曾田)

民法第142条(期間満了の特例)

「期間の末日が日曜日、国民の休日に関する法律に規定する休日、その他の休日にあたるときは、その日に取引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」

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」からお申し出いただけます★



旅行会社向けのクレーム対応マニュアル

クレーム客をリピーターに変える

たびクレ!!