

苦情事例に学ぶ ④7 監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ

「二人参加限定」の国内企画商品

師走となりました。この季節、温かい温泉でゆっくりと贅沢な時間を過ごすツアーが多く企画されています。

国内企画商品で、特に(比較的高料金の)旅館を利用する場合、二人以上で申し込む「二人参加は認めない」と条件をつけたツアーが見受けられます。二人で申し込んだ後に一人取消になり、残った一人が「行く」と言い張っているときに、旅行会社はその参加をやめさせることはできるのでしょうか。また、その一人について取消料の請求はできるのでしょうか。今回は、この種のツアーで起こりがちなトラブルを採り上げます。

申し出内容はこうです

友人と二人で参加する予定だった長崎へのツアー。出発3日前に、友人の母親が危篤になり、友人が参加できなくなった。

私は一人でも行くつもりで、旅行会社にその旨連絡すると、旅行会社が言うには、今回の旅行は、元々二人以上でないと受け付けないツアーで一人参加はできないものであること、そのことはパンフレットに明記してあるとして、友人が取消した時点で自動的に私も取消となるので、私の参加は許されないものであるという。さらに驚いたことに、私まで取消に至ったのは友人の取消が原因であり、会社のせいではないので、旅行会社は私にも取消料を請求すると言うのだ。

確かにパンフレットには「二人以上でお申し込みください」と書いてあるが、私達も申込み時点で二人で申し込んでいたが、やむを得ない理由で二人が取消になったものである。まして私は「行く」と言っていて、お金も全額払っているのに、止めさせるとは言語道断！会社は私の参加を止め

ることはできないはず。

標準旅行業約款の契約構成

標準旅行業約款は、グループ参加の場合でも、参加者一人一人個別に旅行契約が成立するという前提で作られています。それが、一般的な例だからです。したがって、通常は、一人の取消が、同行者の取消にまで及ぶことはありません。

①旅館が一人客を嫌うから、②一人部屋代金の表示をしていないため、旅行者へ請求できないので採算がとれないから、③同行者の取消という旅行者事由に端を発したものだから、などの理由では、「行きたい」と言っているお客様の契約を旅行会社が解除することはできません。

これを敢えて「解除」するには、旅行会社の解除権標準企画約款第17条旅行開始前の解除、第1項号)を行使し、旅行者が参加条件(二人以上で申し込む、一人参加を認めない)を満たしていないことを理由に解除するより方法はあります。

しかしその場合は、旅行会社が旅行者に取消料を請求することはできません。旅行会社によって契約が解除されると、契約は最初からなかったことになり、原状回復義務から、会社は預かっている旅行代金を返さなければならぬからです。

解決の指針

企画旅行会社のこうしたリスクを回避するためには、当該企画商品が通常商品とは異なる、「二人で一個の契約」とすることが必要です。

そして、さらにこのような苦情を防ぐには、このことを了解の上で申し込まれたことを印象づけるため、「二人で一個の契約であるので、一人が取り消すと契約全体が取消となり、残った一人の参加もできなくなることを、口頭で説明し、その旨を記した書面(パンフレットか別途書面)で渡し、そこにその際には契約全体に対する二人分の取消

料がかかることを明記して、確認のチェックをさせたり、サインをさせるようにすれば万全と思われれます。

一方、お客様の方も、どうしても旅行に参加したいのであれば、誰か代わりの人を連れて来るよりよいものと思われれます。ただし、その場合も「旅行者の交替」には旅行会社の承諾が必要ですので、あくまで旅行会社が許せばということになります。

(武田)

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★

