

苦情事例に学ぶ ⑥2 監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ…VRでは「神秘的な青の洞窟の中にいた！」

「観光が実施できない場合の断り書き」

VRゴーグルをお付けください。

VRはバーチャルリアリティの略で、仮想現実といえます。スキー場でよく見かけるゴーグルを「回り大きくしたもので、それを被ると、あくら不思議、満天の星空を湖面に映すウニ塩湖が、雪解けの水を湛えたナイアガラ瀑布が、真夏の青空の下サグラダファミリアが目の前に現れます。

日本に居ながら、VRで世界の都市が見て回れる「異空間への旅」を実現してくれるイノベーションの進化。さて今回は、日本人に大人気イタリアのカプリ島の「青の洞窟」を観光します。

◆「青の洞窟を見るために」に参加したのに!!◆

お客様は多くの旅行会社のパンフレットやWebサイトを見比べ、「青の洞窟」の中に入れるツアーを決め、申込みされたようです。申込みの際、その旅行会社店頭で「青の洞窟VR」を体験し、イメージをしっかりと焼き付けて出発したようですが、当日はカプリ島のマリーナグラランデに着した後、小船(モーターボート)に乗り換えて青の洞窟へと向かうタイミングで風が強くなり、まさに洞窟前で小船に乗り換える前に断念したようです。

◆募集広告における「強調表示」と「打消し表示」◆

平成21年9月4日に旅行業公正取引協議会から出された「強調表示と打消し表示の定義」は以下となります。

●強調表示

強調表示とは、「一般消費者に訴求するために、断定的

又は目立つ表現を使って品質等の内容や価格等の取引条件を強調した表示をいいます。具体的には、サービス内容や旅行代金について、ツアータイトルに含めたり、ツアーのポイントとして強調したり、写真を掲載するなどして訴求することをいいます。

●打消し表示

打消し表示とは、強調表示したことに例外条件・制約条件・付加的費用があることなど、一般消費者が通常は予期できないことについての表示(誤認のおそれがある表示)であつて、その例外条件・制約条件・付加的費用のあるが、一般消費者が当該商品を選択する上で重要な考慮要素となるものをいいます。

果たして、旅行会社は集客に努めなければならないので、価格勝負以外のところでは、「強調表示」で旅行需要を訴求します。ところが「打消し表示」はその需要を減速させかねないので、説明が十分にされないことがあります。

打消し表示する場合の留意点は以下となります。

- 1…やむを得ず打消し表示を行う場合は、強調表示に隣接したところに併記する
- 2…打消し表示の文字は、強調表示と著しく異ならない程度の文字で、最低でも8ポイント以上の大きさで表示すること
- 3…未実施の場合、代替案を提示し行程の円滑化を図る など

一般消費者に予期することが困難なものとしては、前出のイタリアの「青の洞窟」、ツアータイトルに含めた野生動物ウォッチング、沖縄の鯨と出会うツアーなどの実施条件があります。満開の観桜ツアーなどと違い、自然現象に加味される諸事情(小船に乗り換えの可否等)も実施の条件になるので、十分に留意して、打消し表示をしておく必要があります。

VRゴーグルをおはすください。

世界の絶景と言われる観光地に旅行したことがあり

「現場」で起こっている事例多数掲載!
クレーム予防・対応の決定版

『新たびクレ』

おかげさまで
2,500部突破!

◆CONTENTS ダイジェスト◆

- ◎「特集 旅行トラブルのワースト5を防ぐ方法!」一部紹介
- ①取消料 「海外危険情報」や「海外感染情報」の案内の仕方!
- ②手配内容 「テロが発生した国に行きたくない」
- ③契約 「旅行内容を変更」することは可能?
- ④パスポート 「残存期間が不足し出発出来ない!」
- ⑤情報提供 旅行業界の常識活用術 など
- ◎「Q&Aセレクト 37」でトラブル対応のポイント解説
- ◎レター作成例「詫言状」「弁明状」「反論状」
- ◎「障害者差別解消法」事例も充実

【販売価格】正会員:1,000円 協力・賛助会員:1,300円

★JATAホームページ>「会員・旅行業のみなさまへ」>「消費者からの質問・苦情・相談」からお申込みいただけます★



ます。タージマハル廟の正面に佇んでいるとき、インド人のリクシャーワーカーが袖を掴んで付きまとってきました。マチュピチュ遺跡を眺める丘でパンチヨと呼ばれているアルパカが突進してきました。乾季のイグアス瀑布は水がチロチロと流れ落ちるだけでした。

バーチャルにはないリアルな旅が、ほら、そこにあります。

(曾田)