

苦情事例に学ぶ⑤

今回のテーマ…旅券・査証

昨2012年に、

当消費者相談室に入ったご相談について、各申出区分の項目を見ますと、「旅券・査証」に関する申し出が前年比で約



150%と大幅に増加しています。査証に関しては、外国籍の方からの相談も多く寄せられておりますが、今回は、「募集型企画旅行の申し込み時に家族に外国籍がいるため、査証が必要か問い合わせをすると、旅行会社は不要と言っていたが、出発時の航空会社カウンターでは反対に査証は必要と言われ、家族全員が旅行を諦めざるを得なかった。旅行業者に責任はないのか！」という申し出から、旅行会社の対応について検証してみたいと思います。

申し出内容はこうです

旅行会社のカウンターで家族3名(夫婦+長女)のグアムツアーを申し込んだが、自分の妻が外国籍なのでグアムはビザが必要かどうか聞いてみた。するとその国籍であれば、不要だと言われたので安心していましたが、いざ出発当日、航空会社のカウンターで「奥様のパスポートを拝見いたしました、これではビザがないと出発できません」と言われて

しまった。航空会社のスタッフには、「旅行会社でビザが不要の国籍だ、と言われたから問題ないはずだ」と言っても、「ご主人様とお嬢様はご搭乗できますが、奥様はパスポートが機械読取式ではないので、これではご搭乗できません」とのこと。妻が行けずに自分と1歳の長女だけで行けるはずもなく仕方なく諦め、次の日に旅行会社で「楽しみにしていた家族旅行が台無しだ！今回払った旅行代金を全額返すのは当然だ！今度会社負担でグアムに行かせろ！」と詰め寄った。旅行会社側は妻のパスポートを実際に見た訳でもなく、契約時に渡している条件書にパスポートやビザについては案内しているの

解決に向けての指針

まず大前提として渡航関連の問題は、国籍も重要ですが、人それぞれで条件が異なるため、渡航者自身の問題となります。例えば日本国籍であっても現地で労働等と判断されれば査証が必要なケースが出てくるでしょう。無査証で渡航先に滞在できることをイレギュラーなこととして捉えて、一定条件(滞在期間、旅券の残存有効期限、往復が第3国への航空券を所持、機械読取式やIC旅券であること等)が整っているために、無査証で滞在できると考えるべきです。

今回カウンターで質問を受けた旅行会社スタッフの方は、一言、【資料にはその国籍についてビザは不要とありますが、必ずご自身でも細かく大使館等に確認してください】とお客様へ確認をするべきでした。契

約時にお渡ししている条件書にも、「パスポートやビザについてはご自身で確認」するよう案内されているため、本来は通常規定対応でもよいはずですが、その一言がなく、特別な配慮として全額返金という判断となったようです。

《昨年あった旅券・査証等渡航関連の問題から提案》

海外ツアーへの参加者が、①目的地のビザが必要とは案内されていない！②トランジットのビザが必要とは案内されていない！③パスポート残存有効期限が足りない！④(日本国籍でも海外発行で)IC旅券や機械読取式の旅券ではない！⑤名前の綴り(長音表記HやU等へボン式以外の表記や新姓or旧姓か、外国籍の綴り自体や姓名が逆等)でパスポートと航空券表記が食い違っている！等々といった定番ともいえないというトラブルが、残念ながら後を絶ちません。

中には、パスポートの査証欄をメモ書きにしてしまっていて出発できなかったケースもありますが、旅行会社にパスポートをコピーしてもらったのだから、責任は旅行会社にあるという主張をされる方がほとんどです。旅行会社として旅券を預かってコピーなどを取っていたりすると、右記のような問題が生じた場合、責任についての説明が大変困難となる場合があります。

繰り返しになりますが、大前提として、渡航関連の問題は、人それぞれで条件が異なるため、渡航者自身の問題となることを、消費者との対応の中でしっかりと念を押しておきましょう。