

苦情事例に学ぶ²⁶

今回のテーマ…旅行の目的

今年も残すところあと2か月となり、本コーナーも今号で最後となります。今回は、募集型企画旅行で、韓国旅行を希望された方が、旅行期間が現地の祝祭日と重なったため、ショッピングという旅行の目的が果たせなくなってしまったことについて検証したいと思います。

申し出内容はこうです

夏休み期間中の旅行は混み合うので、9月に入ってから会社の休暇を取り、旅行をすることにした。しかし長期間の休暇取得は困難なので、短期間で旅行ができる手頃なツアーがないかと旅行会社で探していると、韓国旅行のパンフレットが目にとまった。現地でのショッピングをしたいと考えているが、どこで何を買いかなどの詳細は、自宅でゆっくり考えようと思ったので、さっそく休みの取れそうな出発日を確認し、フリーとホテルを指定して2泊3日のフリープランツアーに申込み、その場で申込金を支払った。

後日、旅のプランを練るために現地の情報を集めていると、なんと旅行期間中の9月7日から9日まで旧暦の8月14日から16日にあたり、秋夕(チュソク)という韓国の祝日のため、多くの店が休みとなるということが分かった。これでは旅行の目的であるショッピングが楽しめないと思い、出発日の変更をしたいと旅行会社に申し出たところ、取消料が発生するということがあった。旅行会社からは現地在祝日に当たることの説明もなく、今回の旅行の目的が果たせないことに納得がいかない。旅行会社は案内不足の責任を取っ

て、取消料なしで別の期日に変更するべきである。

解決に向けての指針

旅行会社は、現地の安全及び衛生に関する情報がある場合には、その当該情報を提供する義務はあり、そのことは業法第12条の4及び契約規則第3条第1項第1号に定められております。しかし、ショッピングなどのために必要な情報である現地の祝祭日等についてまで、旅行者に案内する義務があるとはまでは定められておりません。また旅行の目的は旅行者ごとに異なり、その目的の多様性は、ますます広がりを見せております。昨今ではダイナミックパッケージを利用して業務渡航を行う方までおり、旅行会社が旅行者からの申し出なくして、旅行の目的を推し量ることは困難です。

今回の事例は、旅行者の目的がショッピングであることを、旅行会社は申し込みの際に伺っていないため、旅行期間中の現地在祝祭日にあたることを案内しなかったものであります。その説明がなかったことで、直ちに旅行会社に過失があるというところではないため、出発日の変更をするには、標準約款第16条(旅行者の解除権)に従い、一度取消料を支払い、旅行契約を解除した後に、新たに別の出発日で旅行契約を締結することとなります。

●補足

今回のケースは旅行会社の過失ではないため、損害賠償とはなりませんでしたが、旅行者が旅行会社を利用いただくメリットは旅行の専門家として、お客様との対話を通じて、お客様の旅行の目的をくみ取り、その目的に応じた旅行商品の提案をしていくことも大きな要因のひとつに挙げられます。

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。**

【販売価格】正会員:515円 協力・賛助会員:1,030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★



インターネットの普及やLCCをはじめとする運送機関の旅行者への直接販売が進む中で、旅行会社を利用いただくことでしか味わうことができなないサービスを提供していくこともますます大切になってきます。旅行者からの申し出を待つのではなく、積極的に会話をし、旅行の真の目的を見出し、より良い提案につなげていきたいものです。