

苦情事例に学ぶ ③①

今回のテーマ…オーバーブッキングへの対応について

新たな年度も始まり、新入生・新社会人のみなさんもそれぞれ新たなステージでの生活も1カ月を過ぎ、そろそろ落ち着きを取り戻して始めている時期ではないでしょうか。

今回は、ホテルを指定して申し込んだにも関わらず、直前になって希望のホテルが利用できなくなってしまった件で、旅行会社の募集のあり方や手配の責任について苦情を申し出られたケースについて検証したいと思います。

申し出内容はこうです

3泊4日の国内スキーツアーを検討するためにパンフレットを見ていると、学生時代に現在の妻と独身時代に泊まった思い出のホテルが掲載してあったので、懐かしくなり、早速、夫婦でそのホテルを指定するプランに申し込んだ。

出発日を心待ちにしていたが、出発10日前に旅行会社から連絡があり、突然、ホテルの不手際により、希望のホテルに泊まることができなくなったとの連絡があった。代案のホテルとサービスとして朝食をサービス、更に旅行代金の一部返金の提案があったが、到底納得がいかない。また旅行会社は、取消料なしでの取り消しの案内もしてきたが、休みも取ったので旅行を中止するつもりはない。旅行会社はいろいろ説明しているが、話など聞く気はない。旅行会社へは、ぎりぎりまで希望ホテルを手配する努力をするよう伝えて出発したが、結局3泊のうち1泊しか希望ホテルには泊

まれなかった。パンフレットにホテルが指定できると宣伝しておきながら、希望ホテルに泊まれないとは、納得がいかない。詐欺ではないか。全額の返金を求める。

解決に向けての指針

今回の事例は、ホテル側のオーバーブッキングが原因によるもので、出発前に旅行会社はお客様に対し、オーバーブッキングが原因であることと、代案のホテルと追加サービスおよび変更補償金（旅行代金の一部返金提案と認識されている）、旅行者の取消料なしの解除権についても説明したのですが、お客様が旅行会社の説明に聞く耳を持たず、一方的に持論を展開され、納得されないままご出発したことが原因となっていました。

お客様にとっては、旅行の目的は思い出のホテルに泊まることが大きく、ホテル指定のツアーに申し込まれたので、お気持ちは理解できますが、原因がホテルのオーバーブッキングであれば、旅行会社に責任はありません。このような事態になった場合には、標準旅行業約款第16条第2項第1号に取消料なしの旅行者の解除権、および同第29条に変更補償金がそれぞれ規定されており。

●補足

今回は以前にも紹介したホテルのオーバーブッキングによる事例ですが、問題はお客様がご出発前にオーバーブッキングについてご理解をいただけないままご出発に至ってしまったことが、最大の原因でした。持論のみ展開し、旅行会社の説明に聞く耳をもつていただけないお客様への対応は、非常に困難を伴う事例です。しかしお客様がご理解いただけないまま、ご出発されてしまいますと、より大きなトラブルとなっ

まうことが多いかと思えます。標準旅行業約款第17条第1項第4号には、「旅行者が、契約内容に關し合理的な範囲を超える負担を求めたとき」には、旅行会社には解除権を認めております。実際の現場で直ちに適用することは困難かと思われませんが、そのことを念頭において、毅然とした対応も必要となる場合があります。

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。**

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★

