

苦情事例に学ぶ ③4

今回のテーマ…募集型企画旅行における
ウエイティングの取扱いについて

本格的な夏休みシーズンの到来となりましたが、今回はツアーの申込みでありがちな「キャンセル待ち(ウエイティング)」のトラブルです。観光庁からの事務連絡も出されたこともあり、皆様の旅行条件書面の記載方のみならず、販売現場での対応方について考えてみたいと思います。

申し出内容はこうです

4月に2家6人の家族旅行を計画し、8月出発のハワイツアーに内金も払い申込みをした。5月に問い合わせると、ホテルは押さえたが飛行機の予約がとれないとのこと。6月に状況を聞いてもほぼ同じ答えだった。その後、旅行会社からは何の連絡もなく、自分の休みもこの期間しかとれないため、たまたま他社で似たツアーのもっと安い商品を見つけ予約を入れた。ところが他社の予約を入れた日に、旅行会社からようやく「予約が取れた」との連絡があった。「他社に依頼したので取消を」と申し出たところ、「取消料がかかる」という。「そんなことは聞いていない」というと、「旅行条件書に書いてある」とのこと。旅行会社はいつまで待つかの期限も決めずに、だからだと待たせるばかりで、連絡もよこさず、予約が取れたと連絡さえすれば、即、取消料がかかるというやり方には納得がいかない。なぜもっと早くに連絡をくれなかったのか。電話一本くれれば、私も他社に予約をしなかった。このようなやり方は承服できないので、当然取消料は払いたくない。

解決に向けての指針

この旅行会社の旅行条件書には、ウエイティングの扱いについて、お金は「預り金として預かり、また手配が完成し、

契約締結が可能になった旨をお客様に連絡したときは預り金を申込金に充当する」旨、記載がありました。ウエイティングとしての取扱いの期日についての取決めがなかったため、お客様に不安を抱かせ、かけもち予約をさせてしまったものと思われれます。

従って、ウエイティングで受ける際には、先ずはお客様がいつまでなら待てるのかの期日をお客様から事前に伺い、この日までに取れない場合は全額を返す、或いは期日を延ばして待つのかを明確に取り決めておけば、このようなことにはならなかったものと思われれます。

幸い今回の事例では、まだ他社に申込金を支払っていないかつたこと、他社の方が価格は安い内容はこちらの方がよいので取り消さずに参加されるということ、で落着いたものの、やはり旅行条件書面の記載だけでなく、口頭でもきちんと説明することが必要なのではないのでしょうか。

●補足

ウエイティングの取扱いについてはすでに法務Q&A(総集編No.34、42頁)でお知らせしていましたが、今年3月4日に観光庁観光産業課から「募集型企画旅行におけるウエイティングの取扱いについて」という事務連絡が出されました。ここではウエイティングの取扱いについて「より明確に」お客様に示すよう、文例を挙げて説明しています。

ここで重要なのは、預り金を申込金に充当させ、契約を成立させる時期です。つまり旅行会社が承諾した旨と預り金を申込金に充当した旨を旅行者に通知した時を契約成立の時期とするのか、或いは旅行会社の承諾通知後、預り金を申込金に充当することにつき旅行者の承諾を得た時を契約成立の時期とするかの別を旅行条件書面に明記するということです。

ただ、たとえ条件書面で明確な記載が為されていたとしても、実際の申込みの現場では、改めて契約の成立はどの時点になるのかなどウエイティングの取扱いについて口頭で明確に案内した上で、事前に取り決めたキャンセル待ちの期限の具体的な期日を領収書などに明記しておくこと

がトラブル回避にはより望ましい対応と言えるでしょう。

〈訂正とお詫び〉

本誌4月号苦情事例に学ぶ③の2段目「解決に向けての指針」の第二段落四行目の記述につき以下の様にお詫びして訂正いたします。

誤「…旅行者に対して道義的な安全確保の義務…」
正「…旅行者に対して信義則上の安全確保の義務…」

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」からお申し込みいただけます★

