

苦情事例に学ぶ ③⑥

監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ・添乗員の同行しないツアーでの企画旅行会社の旅程管理責任

海外企画商品でも最近多くなった添乗員の同行しないツアー。当協会へもこの種のツアーでのトラブルの申出が増加しています。その多くは旅行者事由のものではありませんが、今回は添乗員の同行しないツアーでの企画旅行会社の旅程管理責任について考えてみたいと思います。

申出内容はこうです

60代後半の老夫婦が店舗で香港行き募集型企画旅行に申し込んだ。中国系航空会社の上海乗継便を利用する、添乗員が同行しない、安いツアーだった。乗継ぎは上海で二日全員が降機し、入国手続き後、同じ航空機に戻るものだった。(受託手荷物は目的地までスルー)海外渡航の経験が少なく、乗継ぎを不安に思う二人に店舗の担当者は、航空会社の職員の指示に従って行けば大丈夫です、香港に着けばガイドが待っていますからと案内した。事前に空港見取図はもらっていたが、案の定、上海空港での乗継ぎ時二人は迷子になり、便の出発に間に合わなかったため目的地に行けず、あきらめてそのまま帰国となった。

日本語のわかる中国人に助けってもらい、何とか帰りの航空券を購入したが、大変な思いをして帰国した。帰着後旅行会社に二人は、上海での乗継ぎには案内人を付けるべきであったし、それができないのであれば、航空会社の配布する上海乗継案内書面を事前に渡すべきだ。旅行代金と現地購入の航空券代金7.2万円、出発空港までの交通費、旅行保険代を返金してほしいと申し出た。

解決の指針

旅行業法では、第12条の10で企画旅行において企画旅行

行会社に旅行の円滑な実施を確保するよう必要な措置を講じる義務を定めており、その措置の内容については同施行規則第32条の第1項のから四号に「旅程管理のための措置」として規定しています。具体的には①出発前の航空券やJ.R、ホテルの予約などの手配、②航空機の搭乗手続きや現地ホテルでのチェックイン手続きなど、③旅行内容に変更が生じた場合の代替手配など、④集合時間・場所の案内はじめ旅程の必要残存有効期限など旅行に必要な情報提供などが該当します。海外企画旅行ではこの四項目全てにおいて、企画旅行会社が旅程管理のための措置を講じる義務があります。

ただし旅程管理のための措置は必ずしも添乗員がその全てを行うことを要しない(平成17年通達、施行要領・国総旅振第386号、第13、1)ことから、添乗員が同行しない代わりに、乗継ぎができるよう空港案内図なども使って、何らかの形で「乗継ぎ方法」を案内してあげればよいこととなります。

したがって、今回も事前に「乗継ぎ方法」を記載した上海空港での「乗継案内図」を渡してあれば、この措置を講じたと言えるでしょう。しかし、単なる空港見取図のみで「乗継ぎ方法」についての説明がなかったり、渡される書面が現地語での案内であったりしたのなら、場合によっては、企画旅行会社の旅程管理義務違反として損害賠償責任を負うことになりかねない事実とも考えられますので注意が必要です。

●補足

なお、販売店が乗継ぎの不安を訴える旅行者に対して、このような海外空港での途中乗継ぎのある添乗員なしのツアーを案内したことに問題はなかったでしょうか。添乗員が同行しない、つまりは諸手続きを自分で行うツアーであることを旅行条件書面に記載するだけでなく、店頭でも一言説明を加えていけば、このような苦情には発展しなかったとも考えられます。旅行業法の規定とは別に、旅の専門家として旅行会社には、民事上、旅行者の信頼に応える信義則上

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★



の説明義務があることも忘れないようにしてください。また、ネットや電話での申込みのような非対面販売においてはなおさら、今度はその「表示」の中で、このあたりの配慮工夫をすることが苦情を減らすことにつながります。さらに、販売店がもし渡すべき乗継ぎ案内を渡し忘れていた場合や信義則上の説明義務を怠った場合、言うまでもなく、これは企画旅行会社の責任となることを覚えておくことも必要と思われまます。