

苦情事例に学ぶ③⑦

監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ…旅行会社の関与し得ない事由による変更

パリ島の火山噴火による空港閉鎖やパリでのテロ事件のニュースが入ってきています。

旅行はもともと天災地変や社会事情などの影響を受けやすく、また旅行サービスは、その多くを鉄道、航空会社やホテルなどのサービス提供機関にそのサービスの提供が委ねられているため、旅行会社が関与し得ない理由で、旅行の契約内容が変更されることがあります。

この場合、当該契約内容の変更については旅行会社が損害賠償責任を負うものではありませんが、企画旅行契約で旅行代金に変動が生じるとき、その精算をめぐってお客様のご理解をいただけずトラブルになることがあります。

今回は募集型企画旅行契約で、旅行会社が関与し得ない事由で契約内容の変更が生じた場合のトラブルについてお伝えします。

申し出内容はこうです

パリ島に行くツアーに参加したが、火山噴火により、出発後に現地空港が閉鎖され、途中のマニラで足止めとなった。その日は航空会社の用意したホテルに宿泊し、翌日まで空港再開を待っていたが、これでは出発できたとしても現地で数時間しか過ごすことができなくなるため、しかしたくマニラから日本に引き返すことにした。ところが、帰国後、旅行会社からは、マニラ以遠の飛行機も、現地ホテルも全く使っていないのに、ツアー代金は返ってこないというような説明だ。また、現地空港税は使ってもいないのに戻ってこないという、唯一現地ホテル代については、今交渉中だとい

うが、とても納得のいくものではない。

解決への指針

募集型企画旅行契約では、こうした旅行会社の関与し得ない事由により旅行の契約内容を変更せざるを得ないときは、予め速やかに(やむを得ないときは事後に)理由を説明し、旅行契約の内容を変更することができるとなっています。(募集型企画約款13条)

またこうした場合の精算は、同約款14条4項に基づいてなされることとなります。つまり、変更になった部分の旅行費用が減少したときはこの費用分を返金し、逆に増額が生じた場合は(オーバブックの場合を除き)お客様負担となります。

このことから、日本への帰国便については、ツアーのために用意されていた航空券を変更してきますので、その運賃という旅行費用の増加が発生したとしたり、お客様負担になります。旅行会社が航空会社に交渉の結果、旅行費用に変動がなく変更ができたので、この部分には何の精算も発生しなかったのです。

また、現地空港税は使っていないのですから、当然に返金されて然るべきものとお客様は主張しますが、航空会社が返金しないというのであれば、その分の返金はないことになり、現地ホテル代も同様の結果となります。

このように、天候など旅行会社の関与し得ない事由で契約内容を変更した場合で、旅行費用の増額による負担をお客様にお願いすることや、精算の結果、サービスの提供を受けていなくともサービス提供機関からの返金がないのでお客様に旅行費用の返金ができないことについては、お客様になかなかご理解をいただけない部分です。しかし、これらの精算の仕方については、各社パンフレットや旅行条件書面に記載されているはずですので、今一度丁寧にその場での口頭説明をすることが必要になると思われる

●補足

今回の申し出とは異なりますが、企画旅行契約では、旅行会社の関与し得ない事由で当該旅行の契約内容の変更をした場合で、その契約内容の変更が重要な変更になるに該当するとき、お客様がこれを理由に旅行契約を解除する際には取消料は収受できず、全額返金で対応しなければならぬことも改めてご確認ください。

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・説明会等に是非ご利用ください。

【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」からお申し出いただけます★

