

苦情事例に学ぶ ④③ 監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ・説明書面の 交付時期と取消料

1丁の進歩により、お客様はパンフレットを手になくてもインターネットを利用して簡単にツアーの検索ができるようになりました。一方、インターネット上で予約から支払いまでを完結することに不安を持つ方もまだまだいらっしゃるようで、インターネットで希望のツアーを見つけても、申込みは店頭で行ないたいというお客様も少なくありません。

今回はそんなお客様が契約成立後にその旅行を取消した際、旅行会社が契約成立前にあらかじめ取引条件説明書面を交付しなかったことは契約違反(説明義務違反)であり取消料を支払う必要がないと主張して苦情になった場合について検討してみたいと思います。

申し出内容はこうです

私はある企業の東京本社に勤めており、年に数回、名古屋支社へ1泊2日出張しています。いままでは駅でJR券を購入し、電話で常宿を予約していましたが、最近勤務先から出張には旅行会社のツアーを積極的に利用して経費を削減するようにと言われました。そこで次回の出張のため旅行会社を訪れ、希望のツアーをスマートフォン画面で担当者に見せながら列車とホテルを予約し、申込金を支払いました。

旅行代金(残金)の支払いも終え、JR券と宿泊券はすでに受け取っていたのですが、出張の1週間前になり予定が変わったため、列車を変更しようと再び旅行会社を訪れました。いままでの経験からJR券は1回に限り乗車変更できると思っていました。ところが担当者は「お申し込みのツアーは列車限定プランですのでJR券は変更できません。旅行代金の30%を取消料としていただき旅行全体をキャンセルし、新たに予約を取り直すことになりました。」と言うではありませんか。そんな説明は受けていま

せん。担当者は「申込金をお支払いいただいた際にお渡ししたパンフレットと『旅行条件書』に書いてあります。『旅行条件書』はホームページにも掲載しています。」と言います。たしかにパンフレットと「旅行条件書」なる書面は申込金を支払った後に申込書の控えと一緒に受け取っており、内容を確認するとそのことが書いてありました。

やはり私は旅行代金の30%を支払わないと列車の変更ができませんのでしょうか。

解決に向けての指針

取引条件は契約成立前に、取消料についての規定を含めた一定の事項を記載した取引条件説明書面(一般的に「旅行条件書」と呼ばれる書面)を交付して説明しなければならぬことになっています。(旅行業法第12条の4、旅行者等が旅行者と締結する契約等に関する規則第3条)

今回のお客様はパンフレットではなく旅行会社のホームページで希望のツアーを見つけていますが、店頭で申込みをして申込金を支払い旅行契約が成立しているのに、インターネット取引ではありません。したがってホームページに「旅行条件書」を掲載していたとしても、店頭で契約成立前に「旅行条件書」を交付しない限り取引条件の説明をしたことにはなりません。

旅行業法が契約成立前の説明、書面交付義務を定めているのは、お客様が旅行条件を十分に理解したうえで申込みをすることができるようにするためです。旅行会社が契約成立の際(申込金收受の際)に初めてお客様にパンフレットと「旅行条件書」を渡したことは、取引条件の説明(旅行業法第12条の4)をせずに形式的に書面の交付(同法第12条の5)をしたに過ぎません。

このことは契約違反(説明義務違反)になる可能性があるばかりか、お客様がそれを主張して契約を解除した場合には取消料を収受できないこともあり、注意が必要です。

●補足

旅行という商品は目に見えないものであり、服を買うときのように試着する(試す)こともできません。またその特有の複雑さゆえ、旅行業法は書面での説明に重きを置いて

います。だからといってお客様に単に「旅行条件書」を渡すだけではこうしたトラブルを招くことがあります。

このようなトラブルを防止するためには、店頭販売においては申込みを受ける前に取消料についての規定など重要な事項を口頭で説明し「旅行条件書」を交付すること、さらにホームページには誰でも契約成立前に容易に「旅行条件書」を閲覧できるように掲載しておくことが必要です。(安東)

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」からお申し込いただけます★

