

苦情事例に学ぶ④

監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ・・・利用人員が変更になった場合の旅行代金の追加請求

長い夏もそろそろ終わりに近づき、秋の旅行シーズンが始まります。気候が良くなる時期に旅行に出かけようと、かなり前から旅行の計画を練り出発日を指折り数えていたところ、出発間際になって同行者が病気や急用等により旅行に参加ができなくなり、計画を変更しなければならなくなったというお客様も少なくありません。

今回は、募集型企画旅行において、旅行出発前に同行者が病気で参加できなくなり、キャンセルを申し出たところ、取消料と1人部屋追加料金を支払うと、当初の旅行代金を上回ることにになり苦情になった事例について検証してみたいと思います。

申し出内容はこうです

私と友人の2人で7日間のヨーロッパへのパック旅行(旅行代金は1人につき20万円)を申込みました。ホテルの部屋は、ツイン1部屋で手配してもらいました。

ところが、出発の前々日になり、友人が病気で参加できなくなったので、旅行会社に1人キャンセルする旨を連絡しました。

すると、旅行会社からは、キャンセルするのであれば、キャンセルになった友人のキャンセル料10万円と、この結果、私は2人部屋を1人で利用することになるため、現地ホテルでの5泊分の1人部屋追加料金として11万円の合計21万円を請求します、と言われました。2人合わせると、

2人が旅行に参加するよりもキャンセルするほうが高いお金を旅行会社に支払うことになり納得できない！

解決に向けての指針

そもそも今回の旅行契約は、お客様と友人の方と1つの契約手続が行われていますが、通常、旅行契約自体はお客様と友人それぞれと旅行会社の間に2つの契約が成立しています。2人1部屋を使用する予定の旅行者のうち1人の都合が悪くなつて契約をキャンセルすると、残った1人は、パンフレット等に1名1室の料金や1人部屋追加料金の記載があれば、標準旅行業約款(募集型企画旅行の部、以下「約款」という。)第14条5項(旅行代金の額の変更)「運送・宿泊機関等の利用人員により旅行代金が異なる旨を契約書面に記載した場合において、旅行契約成立後に利用人数が変更となったときは旅行代金の変更になることがある。」の規定が適用となり、1人部屋追加料金を負担しなければなりません。また、キャンセルをした友人は、約款第16条1項(旅行者の解除権)「旅行者はいつでも取消料を支払って、旅行契約を解除することができる。」の規定により、キャンセル料を支払わなければならない、両者を合計すると旅行に参加するよりもキャンセルするほうが、2人合わせた旅行代金よりも高くなりますが法的には問題ありません。とは言っても、こうした場合、お客様は友人に10万円(キャンセルすれば払戻しを受けられる旅行代金残)を支払ってキャンセルしないでもらい、2人用の部屋を事実上1人で使うことを選ぶでしょう(友人はキャンセルしていませんので、旅行会社は手配した宿泊サービスを取消することはできず、友人もその手配された宿泊サービスを受領するか否かは自由だからです)。

つまり、この問題はそもそも、参加する旅行者の旅行

代金(1人部屋追加料金を含む)と取消した旅行者の旅行代金と取消料の合計額が、当初の2名分の旅行代金の合計額を上回ることになるような料金設定そのものが現実離れしていることを示しています。旅行会社は、こうしたトラブルを回避するため、取消料を当初の旅行代金を上回る分だけ減額して徴収するの1つの方法です。

(添川)

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★

