

ハイ! こちら 消費者相談室

お客様の満足度向上を目指して

苦情事例に学ぶ(58)

監修弁護士 三浦雅生

今回のテーマ…深夜0..30発の
フライトの旅行開始日は?

羽田・関空の

なり、日付を間違えて空港に行き、飛行機に乗れなかつた。といふ苦情を聞くようになります。た。例えば、11月3日の0..30発フライトに乗る必要があり、11..30になります。



刻の属する日を言い、集合時刻が定められていない場合は、最初の旅行サービスの提供を開始する予定時刻の属する日をいいます）。また、公正競争規約説明会のテキストにも（※旅行開始日、及び、旅行終了日とは、企画旅行社が定めた集合時間あるいは解散時間がある場合はその時刻が属する日をいい、これらの集合時間等がない場合は、利用運送機関の発時間あるいは着時間が属する日をいう）とあります。

約款の取消表の備考欄には、「(二) 本表の適用に当たつて「旅行開始後」とは、別紙特別補償規程第二条第三項に規定する「サービスの提供を受けることを開始した時」として

(1)添乗員、当社の使用人又は代理人が受付を行う場合は、その受付完了時

(2) 前号の受付が行われない場合において、最初の連絡

イ 航空機であるときは、乗客のみが入場できる飛行場構内における手荷物の検査等の完了時とあります。

これらの資料によれば、旅行会社の説明は正しいところになります。実際、この場合はその計算方法により、取消料が20%から50%になるというケースです。

の前々日にあたるため、50%の取消料がかかると言わ
れた。1日計算が違うのではないかというと、羽田空
港の集合時間は9月2日の22：30になるので、出発日
は9月2日になるとのことです。旅行会社の説明は正
しいのでしょうか？

一度電話を切り、調べたところ、「旅行広告・取引条件説明書面 ガイドライン」（いわゆる赤本）の55

ページに次のような記載がありました（「旅行開始日」とは、集合時刻が定められている場合は、集合時

おいては、トラブル防止のために、再度、各旅行会社は深夜便の出発日を消費者が間違えないように、よりわかりやすい表記をすることも、1日前倒しで取消料を收受する場合は、その旨をはつきり明示しなければならないと考えます。

ON SALE!

クレーム対応に奮闘する 現場スタッフのお助けマニュアル

『新たびクレ』

◆CONTENTS ダイジェスト◆

- ◎「特集 旅行トラブルのワースト5を防ぐ方法!」一部紹介
 - ①取消料 「海外危険情報」や「海外感染情報」の案内の仕方!
 - ②手配内容 「テロが発生した国に行きたくない」
 - ③契約 「旅行内容を変更」することは可能?
 - ④パスポート 「残存期間が不足し出発出来ない!」
 - ⑤情報提供 旅行業界の常識活用術 など
 - ◎「Q&Aセレクト 37」でトラブル対応のポイント解説
 - ◎ レター作成例「詫び状」「弁明状」「反論状」
 - ◎「障害者差別解消法」事例も充実

【販売価格】正会員:1,000円 協力・賛助会員:1,300円

★JATAホームページ>「会員・旅行業のみなさまへ」>「消費者からの質問・苦情・相談」からお申込みいただけます★



(江本)