

苦情事例に学ぶ ⑥ 監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ… イベントの入場券付きツアー

この原稿を書いているのは2月中旬、韓国・平昌冬季オリンピックでの日本人選手のメダルラッシュに沸いています。わが国でも来年はラグビーワールドカップが、そして2年後にはいよいよ東京オリンピック・パラリンピックが開催されます。

スポーツイベントに限らず、コンサートなど入場券が入手困難なイベントは旅行会社にとって大きなビジネスチャンスです。ではそのようなツアーでは、どんなことに注意したらよいのでしょうか。苦情事例をもとに確認したいと思います。

申し出内容はこうです

人気歌手のコンサート入場券が付いたパッケージツアー（募集型企画旅行）を申し込んでいましたが、出発の2か月前に都合が悪くなり、やむなくキャンセルしました。旅行会社からは取消料はかからないが入場券を買い取ってほしいと言われています。入場券代は支払う必要があるのでしょうか。

解決に向けての指針

「企画旅行に関する広告の表示基準等について」という国土交通省の通達に、次のような規定があります。

2 企画旅行に参加する旅行者を募集するための広告の表示事項について

(4) 「旅行者が旅行者等に支払うべき対価に関する事項」について

① ツアータイトルに、入場に当たり入場券が必要とされる特定の施設の名称又は当該施設内における催物等の名称を記載する場合は、旅行代金に当該入場券の代金を含んだ旅行代金を表示すること。

② ①の入場券が記名式であることその他の理由により他人への譲渡が禁止されている場合であつて、旅行者が取消料を支払うことなく旅行契約を解除した際に当該入場券を買い取ることを旅行契約締結の条件とするときには、その旨及び入場券の代金の額を旅行代金に近接して表示すること。

まず①により、旅行代金には入場券代を含むことが必要です。パンフレットやウェブサイトなどの広告に旅行代金はいくら、別途入場券代はいくらという表示はできません。次に②により、旅行をキャンセルしたお客様に入場券を買い取ってもらうことを条件にできるのは、その入場券が譲渡禁止、多くは記名式である場合に限られます。もちろん広告にはそのことを分かりやすく書いておく必要があります。したがって今回の申し出に対する消費者相談室の回答は、その入場券が譲渡禁止かどうか、譲渡禁止であった場合はそのことが広告に書かれていたかによって異なることになります。

さてもうひとつ注意が必要なのは、入場券の買い取りは「旅行者が取消料を支払うことなく旅行契約を解除した際」にのみ、条件にできることです。例えば旅行代金が10万円、そのうち譲渡禁止の入場券代が1万円のツアーがあったとして、取消料がかからない時期にキャンセルしたお客様には入場券代1万円を請求することができます。取消料が20%の時期にキャンセルしたお客様に請求できるのは取消料2万円のみです。9万円×20%＝1万8千円の取消料プラス入場券代1万円という請求はできません。

ん。取消料は旅行契約の解除により旅行会社に生じる平均的な損害として類型的に定められたものです。お客様に取消料を請求するのであれば、入場券代という損害はその中に含まれているという考え方で。なおこの規定は募集型企画旅行契約にのみ適用されま。受注型企画旅行契約においてはこの限りではありません。(安東)

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「詫言状」「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★

