

苦情事例に学ぶ⁷³ 監修 弁護士 三浦雅生

旅券の残存期間不足、 説明責任はどこまであるのか？

4・5年前は、海外航空券の名前が違う(スペルが1字違う等)トラブルが頻発したが、これは、各旅行会社で徹底されて、申込み時に十分な説明がなされるようになり、かなり減少したように思える。現在、多いのは残存期間の問題です。査証がなくなった代わりに、旅券の残存期間を入国の条件にする国が、特にアジアでは多い。それに気づかず、当日空港で搭乗拒否に遭うケースが多く報告されています。



「旅行会社にそんなことは聞いていない」「旅券のコピーを旅行会社に渡しているのに、チェックしてくれないのか?」「貴重な休日が台なしになった。どうしてくれるのか?」「消費者にとっては、知らない人は全く知らない。納得しにくいもののようなのです。このようなトラブルに遭遇した時、旅行会社の責任はどこまであるのでしょうか?」

旅行会社の説明責任を考える場合、企画旅行と手配旅行に分けて考える必要があります。

「平成17年2月に企画旅行に関する広告の表示基準に

ついて」という通達がでています。

3 企画旅行契約に係る取引条件の説明に使用する書面の記載事項について(12)「旅行に参加する資格を定める場合にあっては、その旨及び当該資格」について①海外旅行にあっては、渡航先国が入国者に査証の取得を要求している場合はその旨を、渡航先国が旅券に一定の残存有効期間を要求している場合はその旨及び入国時において必要とされる残存有効期間の長さを、それぞれ記載すること、ただし、本邦国籍者以外の旅行者については、旅行者自身が関係官署に問い合わせるなどし、必要な査証、旅券、再入国許可証等を取得又は所持すべき旨を記載することと足りる。

つまり、企画旅行(募集型、受注型ともに)においては、パンフレット及び旅行条件書(契約書面)に日本国籍の者に対する残存有効期間を表示する必要があるということになります。

それでは、海外航空券を手配旅行契約で販売した場合はどうでしょう。

基本的に手配旅行では、お客様の要望で航空券を手配するわけですから、航空券がOKになり、発券してeチケットをお渡しした時点で仕事は終わったことになります。ですから、査証、旅券の残存期間については、自身で確認ください。と、口頭または、書面に記載してあれば問題はありませぬ。

契約内容により、その責任は大きく違います。しかし、消費者にとっては、企画旅行と手配旅行の違いを事が起こってから説明しても納得できるものではありません。また、旅券のコピーを渡していた場合(スペル確認のためではありません)には、消費者は全てをチェックしてくれていると期待しがちです。いづれにしても、お客様と非常に厳し

い状況になります。クレーム対応にも多大な時間がかかります。今後は、旅券の残存期間を意識し、企画旅行、手配旅行を問わず十分な説明をするように心がけたいものです。(江本)

「現場」で起こっている事例多数掲載!
クレーム予防・対応の決定版

『新たびクレ』

おかげさまで
3,000部突破!

◆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★

