

2020年4月3日

在日航空会社代表者協議会
議長殿一般社団法人日本旅行業協会
理事長
志村 格

国際航空券払い戻し返金早期化について（要望）

平素より、当協会に格別のご高配を賜り、有難く御礼申し上げます。

さて、最近の新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、航空業界、旅行業界ともに未曾有の深刻な影響を受けております。そのような非常に厳しい状況のもと、お客様の旅行キャンセルに伴う国際線航空券の払い戻しが増加し、旅行会社もその処理に多大の業務時間を割く結果となっております。

お客様の払い戻しの要請に迅速に対応するのは旅行会社の努めであり、航空会社に対しても同様な迅速な対処をお願いしている次第です。そのような中で一部航空会社の払い戻し返金の遅延が生じており、お客様へのご不便、ご迷惑をお掛けする結果となっております。

返金の遅延を生ずる突然の払い戻し手続きの変更により、従来からの通常の手続きに沿った速やかな返金ができず、お客様に対し説得できる明確な説明をすることもできず対応に苦慮しております。

現下の状況に鑑み、航空業界の苦境も理解できますが、早期の返金を求めるお客様の要請を旅行業界としては第一義的に捉えるべきと思料します。

また、コロナウイルスが終息した時点でのマーケットでの反転攻勢に備えて、当該問題のような後ろ向きの事案はできるだけ早く解決されているべきと考えられますので、該当する航空会社による返金遅延措置の是正につき善処方お願い申し上げます。

今後とも旅行業界は航空業界のご協力を賜りながら、海外旅行の安定的かつ健全な育成に努力する所存ですので、ご高配の程、何卒宜しくお願い致します。

以上