

# 平成 27 年度 消費者相談室対応苦情件数報告分析等

2016. 4. 21 日 JATA 消費者相談室

## 1. 消費者相談件数

- (1) 平成 27 年度の消費者からの相談件数は 2100 件（対前年比 103.2%）で微増。
- (2) 微増した主な要因は、3 月期に急遽営業停止に対する還付請求のための相談が殺到したからだと考える。なお、これを除けば 1923 件と前年とほぼ同様の相談件数であった。（これは、平成 27 年の海外渡航者数自体は 1621 万人と平成 26 年の 1690 万人に比べて減少したことと関係が深いと考えられる。）
- (3) 一方、消費者以外の方からの相談については、旅行者からの相談が 850 件（前年比 81.8%）また、消費者相談センター（含行政機関）からの相談は 456 件（92.8%）といずれの分野も減少傾向となった。
- (4) なお、消費者、旅行者及び消費者相談センターの全てを含む、合計相談件数は、3456 件と前年に比べ減少した（前年比 95.9%）。（詳細は別表参照）

## 2. 消費者相談の傾向

- (1) 平成 27 年度も前年以上に約款の解釈や旅行会社からの説明にその根拠を厳しく求めたり旅行業務そのもの以外の対応・接遇に係る相談を申出る消費者が増加。
- (2) 27 年度は、約款の各部門における個別認可制度も増加したことから、その個別認可約款の取扱い方を巡っての相談も増加。
- (3) 新しい傾向として急増する来日外国人旅行者から、日本国内の仲介業者（オペレーター）の手配した添乗員・ガイドやツアー内容の品質や安全に係る苦情・相談も相当数寄せられ始めた。

## 3. 今後の対応

- (1) 以上 2100 件の苦情の更なる分析や事例選択作業を行い 9 月末に「苦情の報告 2016 お客様からの声を活かす」を制作、その後全会員に配布予定。
- (2) 併せて当該冊子を基本テキストとして、会員への周知及び苦情の防止に向けたセミナーを、本年度は 10 月 17 日（月）福岡会場を皮切りに、全国 13 都市 15 会場で実施の予定。（27 年度は、17 都市で開催 1273 名の参加者（前年比 97%）

以上

## 苦情件数報告 本部分(2015年04月～2016年03月)

1. 消費者よりの申出件数		2,100件		前年	2034件	対前年比	103.2%		
(1) 男女別内訳	男性	942件	女性	1,158件					
(2) 業務分類	ア 相談	1,778件							
	イ あっ旋	322件							
2. 消費者以外よりの照会件数						対前年比		3. 調停申立処理状況	
(1) 消費者センター(含行政機関)	456件	前年	489件	93.3%			(1) 調停申立書発送	0件	
(2) 旅行者	850件	前年	1031件	82.4%			(2) 調停申立書受理	0件	
(3) サービス提供者	19件						(3) 調停による審議	0件	
(4) JATA支部	31件								
合計	1,356件								
4. 申出区分表									(単位: 件数)
申出区分	消費者			前年度	消費者センター	旅行者	サービス	JATA支部	合計
	計	(相談)	あっ旋)						
(1) 旅行会社とのトラブル	1,461	1,186	275	1,442	300	681	8	28	2,478
1 日程その他企画	30	20	10	15	3	11	0	1	45
2 広告表示	56	39	17	66	18	33	0	3	110
3 申込み・契約	184	157	27	150	41	77	1	3	306
4 旅行代金・取扱料	98	83	15	93	28	26	0	3	155
5 取消料	367	330	37	340	97	92	0	5	561
6 情報提供	91	58	33	100	13	66	0	1	171
7 接客態度	39	22	17	38	1	1	0	0	41
8 催行・不催行	24	21	3	29	5	9	0	0	38
9 代金の精算	75	55	20	66	9	41	2	1	128
10 その他の業務	41	39	2	16	12	30	2	1	86
11 手配内容	246	199	47	239	33	125	1	2	407
12 変更・中断	40	35	5	56	7	36	0	2	85
13 旅券・査証	49	42	7	68	10	37	0	2	98
14 添乗員・現地係員	55	36	19	54	7	9	0	0	71
15 旅程保証	21	18	3	38	4	35	2	2	64
16 事故・盗難(身体)	33	24	9	32	4	20	0	2	59
17 事故・盗難(荷物)	7	5	2	20	3	12	0	0	22
18 個人情報	3	2	1	11	2	13	0	0	18
19 関係法	2	1	1	11	3	8	0	0	13
(2) サービス提供機関とのトラブル	206	176	30	257	76	85	0	3	370
1 航空会社	68	63	5	118	35	34	0	2	139
2 航空以外の運送機関	18	13	5	19	3	12	0	1	34
3 宿泊機関	76	59	17	85	21	28	0	0	125
4 レストランや観光施設	4	2	2	4	0	6	0	0	10
5 ショッピング	5	4	1	7	5	0	0	0	10
6 その他のサービス提供機関	35	35	0	24	12	5	0	0	52
(3) 旅行者に起因するトラブル	39	24	15	43	17	49	2	0	107
(4) その他	394	392	2	292	63	35	9	0	501
1 業者の信用照会	54	54	0	75	4	1	0	0	59
2 無登録業者	14	14	0	26	8	0	2	0	24
3 倒産と弁済業務	168	167	1	78	9	0	1	0	178
4 一般的な相談	158	157	1	113	42	34	6	0	240
合計	2,100	1,778	322	2,034	456	850	19	31	3,456