

旅行契約に関する意見交換会 報告

2009年3月17日（4団体相互確認）

- 日時：2009年1月21日(水)11時～13時15分
- 会場：消費者支援機構関西 会議室
- 出席者：社団法人日本旅行業協会より3名
(消費者相談室室長、総合企画部担当部長、関西支部事務局次長)
旅行業公正取引協議会より1名(事務局長)
消費者支援機構関西 検討グループより4名、検討委員1名
*大阪消費者友の会より上記重複で3名
消費者支援機構関西 事務局2名(事務局長、事務局スタッフ)
- 内容：(1)出席者自己紹介 (2)意見交換の趣旨・記録の取扱い、資料確認
(3)質問内容の説明、ご回答 (4)まとめ(今後の進め方)

■意見交換で共有したこと(当日の結論)

- (1)旅行業者や社団法人日本旅行業協会(以下「JATA」とする)に個別問い合わせをした場合と異なり、今日のように詳しい説明を聞くと理解できることがいくつもあった。つまり、消費者と事業者間で十分なコミュニケーション、とりわけ事業者の十分な説明がさらに必要であるのではないかとということが共有認識になった。
- (2)ある募集型企画旅行の事案では、(募集広告の現物を詳細に検討する必要があるが、)不当表示の可能性があるとわかった。

■意見交換の具体的内容

- (1)あらかじめ、消費者支援機構関西(以下、KC's)から質問していた「JATA本部に寄せられている苦情解決の申出の実情」(①～⑥)について、JATAから下記の説明を受け、それに関する質疑応答をした。

<質問事項ならびに説明概要>

①過去5年間に、旅行者からJATAに対しなされた苦情解決申出件数について

年度	2003(H15)	2004(H16)	2005(H17)	2006(H18)	2007(H19)
消費者からの申出	2428	2921	3834	2800	2798
うち 苦情	6	5	1	—	—
うち 相談	2422	2916	3833	1969	2002
うち あっせん	—	—	—	831	796

*2005(H17)年まではJATA所定の苦情申出書を提出したものを苦情と分類。2006(H18)年から分類方法を変更し、旅行業者等へ連絡したものは「あっせん」と分類。

②苦情解決申出のうち、特に多い種類の申出はどのようなものか？また、そのような種類の申出は、全体のどの程度の割合を占めるのか？

→**JATA**：2007(H19)年では、消費者からの申出件数の内訳は、相談が2002件、あっせんが796件。消費者以外からの照会は消費者センター・行政が463件、旅行業者が1379件、サービス提供者が36件、JATA支部が53件。
消費者からの申出内容で多いのは、取消料が342件、手配内容が385件、倒産と弁済業務が242件(2008年4月-12月で約850件)。

③苦情解決申出があった場合、JATAは標準的にはどのような流れでこれを処理されているのか？また、その処理にはどの程度時間がかかることが多いか？

→**JATA**：苦情解決業務及び調停の全体的な流れ(イメージ図)参照。

④苦情解決申出の処理を担当される方は、どのような地位の方か？(JATAの職員か、JATAに専属の従業員か、第三者機関かなど)。また、そのような方はどのようにして選考されているのか？

→**JATA**：相談業務担当は、本部6名。(内、旅行業者出身者が5名、相談員有資格者1名)

⑤申出があった苦情について、JATAが処理を促した場合、旅行業者はどのように対応されているのか？JATAの意見と旅行業者の意見とが食い違い、解決が見られないことはどの程度あるのか？

→**JATA**：行政に判断を仰ぐケースはあるが、レアケースだ。

⑥どのような方法で、苦情解決申出の制度を知る旅行者が多いのか？

→**JATA**：ホームページ、約款、行政機関、消費者センター、旅行業者から。

以上①～⑥の説明を踏まえて、主に下記の質疑応答がなされた。

KC's：調停にいたるケースは年間どれ位あるか？

JATA：H18年7月以降で6件あり(年間3件位)、1件解決、5件未解決である。

KC's：調停の具体的な進め方は？

JATA：消費者から苦情解決の申し出があったが、3カ月たっても解決しない場合で、消費者から調停の申し立てがあり、旅行業者が応諾した場合に調停に入る。調停は、2か月以内に調停意見を出すことになっており、この意見は、旅行業者を拘束するが、消費者は拘束しない。

KC's：苦情の中で、キャンセル料に関わるものが多いが、その内容やフォローは？またその中身を類型化できるか、なされているか？

JATA : 契約成立時期が不明確であったり、約款16条第2項の取消料を支払うことなく契約を解除できるケースに当てはまるかどうかは十分理解されていない。セミナーや研修で繰り返し指導している。旅行業者の休日にキャンセルの連絡をするというケースも多い。

KC's : 旅行業者への苦情（相談）はJATAに集約されるのか？

JATA : 集約されない。改善につなげるために、消費者と当該事業者の双方で解決することを原則としている。

→**KC's** : 解決しない場合は、どうなるのか？

JATA : まずは当該旅行業者に相談していただきたい。

→**KC's** : JATAのADR機能の広報が弱いのではないかと納得できない消費者に今回うかがった「調停機能」があることを知らせてほしい。

JATA : 相談を受けた全員に納得しているかと聞くのは難しい。ADRそのものでなくADR的機能と理解していただきたい。

(2) 当団体らの調査(所属団体員からの聞き取り、「旅行トラブルなんでも110番」など)から判明したトラブルのうち、旅行業者の解決方法に疑問がある事例がいくつかあった。下記の場合について、JATAの考え方をお聞きしたい。

1) 複数名利用と一部旅行者のキャンセルの事案

事例1. 複数名での利用によって、1名で利用する場合よりも安価に旅行代金が設定される企画旅行があります。1週間程度の海外旅行で、2名1室利用の旅行契約が成立したが、直前に1名がキャンセルし、この方は50%のキャンセル料を支払いました。それにもかかわらず、もう1名の方は、1人部屋分の追加料金全部の請求をされました。

キャンセル料は、旅行契約のキャンセルにもかかわらず、旅行業者が手配していたサービス機関（宿泊施設や交通機関など）に対して支払いを免れなかった施設利用料やキャンセル料の支払いにも充てられるものだと思います。とすれば、上記のような事案では、少なくとも旅行開始後数日分の宿泊料は50%のキャンセル料に含まれると思います。そうすると、このようなキャンセル料を取得しておきながら、契約の残った旅行者からも全額の割増料金を取ることは、旅行業者が、当該部分について二重に受領しているのではないかという問題があります。

KC's : JATAの見解は？

JATA : 海外旅行の募集型企画旅行の事例で、当該旅行業者にどんな仕入をした商品かなど聞かないとわからないが、一般的な考え方は、2人の契約を解除して1人で契約するという考え方である。キャンセル料とは関係がない。50%が妥当かどうかはケースバイケース。

KC's : 実際に、このケースの場合について、苦情解決申出があったことがあるか、あればその解決状況について、差し支えない範囲でお教え下さい。

JATA : 旅行開始後に、代金を上げるかどうかは旅行業者の判断。開始後は追加料金を取らないから、開始前に追加料金を取るのはおかしいとは言えない。

KC's : 長期の旅行なら、日程の後ろの方は取消せると思うがどうか。なぜ、そんな不合理な料金体系なのか。

JATA : 航空運賃はITチケットなど往復契約で割安な設定であるので、料金体系のためしかたがない。これからは、安いが、条件の厳しい運賃が出てくるだろう。

⇒**KC's** : 今回のように、システムの説明があれば、消費者は理解できるのではないだろうか（納得できるかどうかは別として）。

2) 荷物の紛失、延着について

事例 2. 運送機関の不手際等により、旅行者の荷物が紛失又は延着したりするトラブルがあります。特に、海外旅行で、旅行者の到着と同時に荷物が到着しなかった場合などは、旅行者は、衣類や日用品が利用できずに困ることがあります。そのような場合、旅行業者が、一定の範囲で費用を出して、旅行者にこれらの品物の購入をさせることがあるようですが、旅行業者や添乗員によって、その金額の範囲が大きく異なるようです。

KC's : ①このような旅行業者の費用支出は、何かの根拠に基づいて行われているのか。それとも、旅行業者が、完全に任意で提供するサービスなのか。

②上記の通り、旅行業者や添乗員によって、提供される金額が大きく異なるが、支出の基準となるものがあるのか。

③実際に、上記の様なケースについて、苦情解決申し出があったことがあるか、あればその解決状況について、差し支えない範囲でお教え下さい。

JATA : 金銭・物品の提供は任意のサービスである。各サービスを利用できるようにするのが旅行業者の役割である。航空会社の責任なので、旅行業者は好意でやっている。募集型企画旅行における荷物の紛失の場合、携帯品時価 15 万円が上限の「特別補償」がある。

⇒**KC's** : 旅行業者とホテルや運送機関など各サービス業者の分担の説明が、明確であれば消費者は理解できるのではないだろうか。

3) 旅行者の変更

事例 3.旅行契約を締結した旅行者が、後に都合が悪くなったが、知り合いの者が代わりに旅行に行きたいというので、旅行者の変更を申し出る場合があります。多くの旅行業者では、旅行業者が認める場合にのみ旅行者の変更を認めるとか、その際手数料が必要だとされているようです。

しかるに、飛行機を利用した国内旅行で、出発の3日前に旅行者の変更を申し出たところ、出発の20日以上前でないと言われ旅行者の変更は出来ないとされたことがあったようです。

KC's : ①旅行者の変更の可否の基準や手数料の基準について、ご存じのところがあれば、ご教示下さい。

②変更の可否や基準は、旅行者にとって大きな利害を含むものと思う。しかるに、このような基準を明記したものは、当団体で調査した結果、未だに発見できていない。このような基準の開示について、JATAのご意見が有ればご教示下さい。

③実際に、上記の様なケースについて、苦情解決申出があったことがあるか、あればその解決状況について、差し支えない範囲でお教え下さい。

JATA : 変更についてはケースバイケースの部分がある。旅行業者としては、なんとか行って欲しいと考えるが、対応ができる時期と状態によって個別対応になる。日帰り旅行なら対応せざるを得ないし、航空便の繁忙期など難しい場合もある（航空券は記名式チケットなので、一旦キャンセルし、新たに購入するシステム）。相談自体はほとんどない。こういったことをしっかり明記するようガイドラインで指導している。

4) 旅程の変更と説明義務について

事例 4.旅行業者が旅行を企画した後に、当該旅程による旅行が不能になり、これが変更されることがあります。このような場合、旅行業者は、確定書面により旅程の変更等を通知し、一定の場合に旅行者は、取消料の支払いなしに旅行契約をキャンセルできるものとされていると思います。

KC's : ①多くの旅行者においては、自分が申し込んだ際に説明を受けた旅程が変更されるとは考えていない。旅程が変更された場合の通知の方法について、適当だと考えるところをご教示下さい。

②また、あるケースでは、旅行者の申込みの際には、既に旅程の変更が発覚していたにもかかわらず、旅行者にその説明がなされていなかった（変更前の旅程で旅行が実施できるような説明がされていた）という苦情が報告されている。このような説明の問題について、JAT

Aのご意見をお教え下さい。

③：実際に、上記の様なケースについて、苦情解決申し出があったことがあるか、あればその解決状況について、差し支えない範囲でお教え下さい。

JATA：募集型企画旅行の旅程変更には厳しい条件がある。確実に伝わる方法、例えば直前であれば口頭で、時間があれば文書等で伝えることになる。重要な変更であれば旅行をキャンセルするかどうかを聞くことになる。今回の事例②が事実なら、不適切な対応である。消費者の方は、契約書面などを残しておいていただきたい。2007(H19)年では、97件あり、オーバーブックが多いようである。

5) 旅行契約のパンフレットについて

事例 5.旅行パンフレットの記載と実際の旅程が「違う」と言うわけでもなく、旅行者の通常の期待を裏切る結果になっている場合があると報告されています。
ある旅行では、ヨーロッパの古城であったホテルに宿泊できることがパンフレットに大きく記載されており、旅行者としては、優雅で豪華な部屋を利用できると期待していたものの、実際にホテルに行ってみるとホテルの部屋は、非常に豪華な部屋もあるものの、非常に質素な部屋もあり、質素な部屋の割り当てになった人などは、とても「古城ホテル」という言葉から受ける期待を満足するものではなかったという苦情が報告されています。

* この項目については旅行業公正取引協議会からご説明いただいた。

KC's：①旅行の広告の記載について、JATAで、何か方針をもって旅行業者を指導されているのか。
②実際に、旅行広告について、なされた苦情解決申し出について、差し支えない範囲で、内容や解決状況をお教え下さい。

協議会：景品表示法に基づいて、公正競争規約を定めている。一般消費者の適切な商品選択が阻害されることのないように「正しく、わかりやすく、見やすい」広告の実現を目指し活動している。

今後、「強調表示」に対する「打消し表示」のあり方について取り組んでいく。今回の事例について、古城ホテルについて写真や用語を用いて強調し、実際には違っていたというのであれば、不当表示になる。一般消費者が誤認したら、不当表示ということになる。

景品表示法は消費者のための法律であり、広告表示に関し、お分かりにならないこと、消費者から苦情があったときは、当協議会（旅行業公正取引協議会）にご相談下さい。

【当日資料】

- ・「旅行契約に関する意見交換会への対応のお願いと質問項目」
(作成：KC's、2008年11月28日)
- ・『「標準旅行約款の取消料」についての検討結果と「旅行契約トラブル110番」
実施のご案内』(作成：KC's、2008年8月28日)
- ・「旅行契約トラブル110番」受付情報まとめ(作成：KC's、2008年10月1日)
- ・「海外旅行にかかる問題あれこれ」(大阪府消費者研究発表大会資料141ページ～
148ページ、作成：大阪消費者友の会)

- ・「数字が語る旅行業2008」110ページ(発行JATA、2008年6月13日)
- ・「旅行広告・取引条件説明書面ガイドライン」194ページ
(発行JATA・ANTA、平成17年12月)
- ・「平成14-19年度苦情・相談受け付け報告」11ページ(発行JATA)
- ・「苦情解決業務実施規定」6ページ(発行JATA)
- ・「苦情解決業務及び調停の全体的な流れ」1ページ(発行JATA)

- ・「募集型企画旅行の表示に関する公正競争規約」59ページ、
(発行：旅行業公正取引協議会、平成19年3月23日)
- ・「旅行業公正取引協議会のご案内」25ページ
(発行：旅行業公正取引協議会、平成20年8月1日)
- ・「表示適正化検討会(大阪)実施報告書」54ページ
(発行：旅行業公正取引協議会、平成20年7月)
- ・「FairWind」27ページ(発行：旅行業公正取引協議会、2008年10月20日)
- ・「相談・指導・苦情処理業務まとめ(平成17-20年度)」1ページ
(発行：旅行業公正取引協議会、平成21年1月21日)

以上