

## 第3回 トラブルが発生したら

では、万一トラブルが発生した場合、どうすればよいのでしょうか。いくつか考えられる方法と注意点を記載します。ご自身で解決できることが望ましいと思いますが、困難が伴う場合には、弁護士等の専門家に相談されることが、適当です。

### 1 旅行業者と交渉

トラブルが起きたときに協議を行う際には、自分で納得できる条件に落ち着けばよいのですが、そうでなければ、法律の専門家のアドバイスを聞くなどした方が無難かも知れません。書面にサインや印鑑を求められた場合には、後で取り返しが付かなくなることも多いので、きちんと自分自身が納得いく内容か確認した方が良いでしょう。



### 2 消費生活センター

地域の消費生活センターでは、消費者問題についての相談に応じていただけます。但し、旅行契約については、やや専門性があり、次に述べる紛争解決のあっせん制度が旅行業法で規定されていることから、こちらを紹介されることも少なくないようです。地域の消費生活センターで解決いただくことが困難であれば、国民生活センターに問い合わせを行うことを検討しても良いかも知れません。

### 3 紛争解決のあっせん制度・調停制度

#### －紛争解決あっせん制度－

旅行業法には、旅行業協会による紛争解決のあっせん制度が規定されています。社団法人日本旅行業協会（JATA）や、社団法人旅行業協会（ANTA）では、旅行者と旅行業者との間の紛争の調整をあっせんしており、またその前提としての旅行に関する相談も受け付けておられます。JATAからいただいた説明によりますと、同協会では、2007年度では2700件以上の相談対応が行われたようです。

ただ、このような協会は、旅行業者の業界団体であることには相違なく消費者的視点から紛争を解決いただけるかどうか不明ですし、旅行者と旅行業者との間の事実関係での言い分が食い違っている場合には、どちらが正しいか判定する機能にも乏しいものと思われます。このような相談でなされたアドバイスであっても、自分で結論に納得できないのであれば、専門家へ相談を行うなどの方がよいかと思われます。

－調停制度－

また、JATAでは、上記紛争解決あつせんで紛争が解決しない場合、より詳細に紛争解決の調整を図る調停の制度を運用されているようです。この調停は、旅行業者の同意がなければ、実施できませんが、旅行業者に対してのみ拘束力を有するという特色もあります。年間の活用件数が、まだまだ少なく、その実効性は不明ですが、活用を検討される価値はあるかも知れません。

#### 4 民事調停・訴訟

上記のような方法でも、紛争が解決しなければ、裁判所の民事調停，訴訟を利用することになります。この場面，証拠の有無が，結論を大きく左右することになりますので，やはり，繰り返し述べてきましたように，資料をきちんと保存されることが重要になります。

以上

編集・発行者：大阪消費者友の会  
消費者支援機構関西  
2009年7月27日

