

JATA消費者相談室の業務内容(概要)

2016.9.30日現在

以下の4業務に関し「法定業務」として業務改善委員会の承認の下で行なっている。

1. 苦情解決 ※1

2. 研修 ※2

3. 指導 ※3

4. 会員周知 ※4

【旅行業法の定めによる法定業務】

第22条の3(旅行業協会の業務)

旅行業協会は、次に掲げる業務を・・適正かつ確実に実施しなければならない。

- (1) 旅行者及び旅行サービス提供機関(宿泊機関・運送機関・レストラン等)からの旅行者等の取り扱った「旅行業務 ※5」に対する**苦情の解決**(第1号)・・・**※1**
- (2) 旅行業務取扱者に対する**研修**(第2号)……………**※2**
- (3) 旅行業務の適切な運営を確保するための旅行者等に対する**指導**(第4号)・・・**※3**

※5 「旅行業務」とは、旅行業を営む者が取り扱う第2条各号に掲げる行為をいう(法第2条第3項)。

- (4) 弁済業務(第3号) (5) 旅行業務に関する取引の公正の確保又は旅行業等の健全な発達を図るための調査、研究及び広報(第5号)

第22条の6(苦情の解決)

- (1) 旅行業協会は、旅行者及び旅行サービス提供機関(宿泊機関・運送機関・レストラン等)から旅行者等の取り扱った「旅行業務 ※5」に対する**苦情の解決の申出があったときは、①相談に応じ、②申出人に必要な助言をし、③苦情に係る事情の調査し、④会員会社に苦情の内容を通知し、⑤迅速な処理を求めなければならない**(第1項)。
- (2) JATAは、第1項(上記(1))の**申出、苦情に係る事情及びその解決の結果につき、会員に対し周知**させなければならない(第4項)……………**※4**

第22条の21(指定の取消し)

観光庁長官は、旅行業協会が以下に該当するときは、指定を取り消すことができる(第1項)。

- (1) 旅行者及び旅行サービス提供機関(宿泊機関・運送機関・レストラン等)からの旅行者等の取り扱った「旅行業務 ※5」に対する苦情の解決を適正かつ確実に実施することができないと認められるとき(第1号)。

【法定業務としての具体的業務内容】

1. 苦情解決

- (1) 相談員5名 (2) 年間約3500件の新規相談案件受理 (3) 受理案件区分・・別紙参照
- (4) 1日平均約15件(消費者から・・約9件。会員等から・・約6件)の相談受理
- (5) 相談受理時間 ①消費者/10:00-17:00(03-3592-1266)②会員等/9:30-17:30(03-3592-1288)

2. 研修(セミナーC/D)

- (1) 苦情処理担当初心者のための研修会(セミナーC)の企画・開催
 - ① 室員が交替で講師役 ② 本年度計8回開催・・別紙参照
 - ③ 下記4-(1)「セミナーA」の開催日の午前に全国8都市(東京は「旅博会場」)で開催
 - ④ テキストは「クレーム対応マニュアル(たびクレ)」及び「パワポ資料」を使用
- (2) 苦情処理のための実務法務学習会(セミナーD)の企画・開催
 - ① 顧問弁護士が講師役 ② 顧問弁護士作成レジュメを使い5回シリーズで修了
 - ③ 本年度東京・名古屋で計10回(1回所要2H)開催 ④ 対象は会員会社社員

3. 指 導

- (1) 苦情解決業務を通じ、明白に法令違反を繰返す会員に対しての「書面業務改善指導」
→ 2015年度は2社4件
- (2) 苦情解決業務を通じ、法令違反が発覚した会員に対しての「口頭業務改善指導」
- (3) 関西支部「消費者相談委員会」、中部支部「八相会」、東京地区「廿日会」への参加

4. 会員周知(セミナーA/B)

- (1) 苦情申出・解決結果等に係る会員への周知・報告のための報告会「セミナーA/B」の開催
 - ①顧問弁護士が講師役(セミナーA) ②室員が交替で講師役(セミナーB)
 - ③セミナーA・・・本年度計10回(8都市)開催・・・別紙参照
 - ④セミナーB・・・本年度計5回(5都市)開催・・・別紙参照
 - ⑤テキストは「苦情の報告2016」を使用 ⑥同テキストの作成(事例分析・抽出・編集)
- (2) 年間3456事例中、約35事例を抽出、以下を周知・報告
 - ①申出内容 ②会社側の見解 ③解決 ④解決の指針
- (3) じゃたこみ誌「苦情事例に学ぶ」を通じて最新事例を、毎月1例を会員周知(年間12例)

【固有業務としての具体的業務内容】

1. 会員等からの苦情相談

- (1) 苦情処理相談に係る申出人の比率は以下の通り(2015年度)
 - ①消費者(61%・・・2034件) ②会員(25%・・・850件) ③消費者センター(13%・・・456件)
 - ④その他(1%・・・50件)
- (2) 「旅行業務 ※5」に該当しない事案の苦情相談受理は概ね35%
特に「外国人旅行者」からの手配代行業務(オペレーター業務)に係る苦情相談も増加中

2. 研 修 (セミナーE)

- (1) 消費者センター相談員のための旅行苦情対応研修会(セミナーE)の参画
 - ①自治体からの講師派遣依頼に基づく出講 ②本年度計7回(7都市)の出講依頼受理
 - ③室員が交替で講師役 ④テキストは独自のパワポ資料使用
- (2) 一般消費者のための旅行トラブル防止講習会の参画
 - ①自治体からの講師派遣依頼に基づく出講 ②本年度計4回(4都市)の出講依頼受理
 - ③室員が交替で講師役 ④テキストは独自のパワポ資料/JATA HP動画等を使用
 - ⑤2014年度作成のHP動画の定期管理・パワポ資料の修正

3. 当委員会等運営

- (1) 「業務改善委員会」の開催・運営
 - ①本年度は、日柴喜委員長・米村副委員長・村山副委員長始め16名の委員で構成
 - ②原則、年間6回開催予定
- (2) 「苦情の報告2016 編集WG(委員は10名)」の開催・運営(本年度2回開催済)
- (3) 「たびクレ改訂WG(委員は6名)」の開催・運営
 - ①「たびクレ」に苦情発生防止対策を追記したく本年度中に原稿を完成させる。
 - ②防止対策を盛り込んだ修正版「たびクレ」を2017年夏期に発刊する。

以 上