

## 一般社団法人 日本旅行業協会消費者相談室のご案内

### 消費者相談室とは

(一社)日本旅行業協会(JATA)が行っている苦情解決業務は、旅行業法「第22条の6-苦情の解決」によって定められています。したがって、お客様から苦情の申出があったときの『苦情解決』へ向けた業務遂行は、旅行業法に定められた範囲内に留まります。

旅行会社を通して申込まれた旅行業務に関するトラブルについては、約款やその他の法律を基準として、公正な解決に向けた苦情解決業務をしています。

JATAの立場は「紛争解決について裁定を下す」ことではなく、「紛争に至るまでの事実関係を解明し、当事者に対して妥当な解決が図れるよう援助する」ことにあります。

JATAはお客様、旅行会社双方に対して「強制権」「裁定権」を有するものではありませんので、「紛争の解決」実現のためには双方の「約款に対する理解」と「歩寄りの精神」が前提となります。旅行会社のご紹介や旅行先についてのご質問は受付けておりませんので、当協会HP上にある「会員リスト」をご利用ください。

### 消費者相談室の苦情解決業務

当協会では、旅行会社との取引に関するお客様からの苦情解決のお手伝いをしております。

#### 1. 当協会の苦情解決業務について

##### (1) 相談業務

お客様からの苦情をお伺いし旅行会社と交渉するうえで、必要なことをアドバイスいたします。

##### (2) あっ旋業務

お客様が旅行会社と交渉しても話し合いが進まない場合に、旅行会社とお客様の間に入り、双方の話し合いを促進します。

以上のように、当協会の苦情解決業務は、お客様と旅行会社の話し合いを促進するもので、当協会がお客様の代理人として旅行会社と交渉したり、旅行会社に対して一定の行為を命令したりするものではありません。現実的な解決が図られるよう当事者の歩寄りの精神が求められます。

#### 2. お申出窓口

日本旅行業協会 消費者相談室 ※下記参照

消費者相談室の他、当協会の東京以外の事務局でも取扱をしております。なお、地方事務局は、

業務の都合上お客様からの申出をお受けできない場合がありますので、予めご了承ください。また、その節は、本部にお申出ください。

### 3. 苦情の申出の方法

- (1) 電話、手紙(ファクシミリを含む。)又は当協会の執務時間内に来訪のうえ、お申出ください。
- (2) コレクトコールによる電話、運賃着払い貨物を利用してお申出のあったものは受けません。
- (3) お申出の方法、内容によっては、改めて申出方法を指定させていただくことがありますので、予めご了承ください。

### 4. 当協会では取り扱わない苦情

(1) 例えば次に挙げる場合のように、お申出の内容、お申出方法によっては当協会では受け付けられないことがあります。

- ① 本匿名のお申出などお客様が氏名、住所、その他のお客様の特定又は当協会からお客様に連絡するのに必要な事項、又は旅行のコース名、出発日などは取引の内容を特定するのに必要な事項を明らかにしていただけないとき
- ② 本人以外の方からお申出のあったとき(未成年者の親権者を除く)
- ③ 団体グループ契約の場合であって、契約責任者以外の者からお申出があったとき
- ④ 申出に係る苦情の内容がお客様による法令又は公序良俗に反する行為によるものであるとき
- ⑤ 他の消費者相談機関に申出を行っているとき
- ⑥ その旅行会社に若しくは民事調停を提起しているとき又はそれらの予定があることが明らかだと思われるとき
- ⑦ 当協会が申出の方法を指定した場合であって、お客様がその方法でお申出頂かなかったとき
- ⑧ お客様が旅館・ホテル等の宿泊機関、航空会社・鉄道等の運送機関に直接申し込んだ場合
- ⑨ 旅行会社が旅行業以外の業務を兼業している場合で、その旅行業務以外の取引についての苦情
- ⑩ お客様があつ旋を望む場合であって、申出前にお客様と旅行会社の間で話し合いが行われていないとき
- ⑪ お客様と旅行会社との間で民事調停、和解若しくは示談が成立しているとき、又は判決が確定しているとき
- ⑫ お客様と旅行会社との間で合意が成立したもの、一度苦情解決業務を終了したものについて再度の申出のとき
- ⑬ 「旅行者等 \* 1」が取扱った「旅行業務 \* 2」以外に関する以下の苦情

#### \* 1 「旅行者等」

観光庁長官又は都道府県知事による旅行業または旅行者代理業の登録を得ている旅行会社のことをいいます。

## \*2「旅行業務」

旅行業法第2条第1項各号に掲げる行為のことをいいます。

- ア) 旅行会社の個人情報管理・漏洩等に関する苦情
- イ) 旅行会社に不法行為責任を求める苦情
- ウ) 旅行会社との旅行契約締結前の苦情
- エ) 旅行会社のスタッフの待遇・接客に係る苦情
- オ) ホテル・旅館・航空会社・鉄道会社その他の旅行サービス提供機関との間の苦情
- カ) 外国の旅行会社との間の苦情
- キ) 日本の旅行会社・オペレーターが、手配代行業務として取扱った行為に関する苦情

上記の他にも、お申出をお受けできない場合がありますので、お問い合わせください。

(2)前に挙げた場合のほか、例えば、次のような場合は当協会の判断により途中で業務を終了させていただきますので、予めご了承ください。

- ①お客様の望む解決内容が、当協会の権限の及ばないもの、又はお客様損害の回復以外のものであるとき
- ②お申出の内容に虚偽があったとき
- ③お客様に相談員に対する恫喝的、脅迫的又は侮蔑的な言動があったとき
- ④お客様と旅行会社の意見の乖離が埋まらず、解決の見込みがないと判断したとき
- ⑤旅行会社から、資料の提出、説明等が得られないとき
- ⑥お客様から、資料提供などに協力いただけないとき
- ⑦お客様から、旅行会社、関係する運送・宿泊業者等への個人情報、個人データの提供について停止の申出があったとき
- ⑧お客様が苦情解決業務の内容をインターネット等で公表されたとき

上記の他にも、業務を終了させていただきますので、お問い合わせください。

## 5. 個人情報等の取扱いについて

苦情解決業務に関連して取得したお客様の個人情報及び個人データは、お客様との連絡のために利用するほか、苦情解決業務を実施するのに必要な範囲で、苦情の対象となった旅行会社、旅行サービス提供機関等及び関係官庁に、お客様の氏名、住所、旅行日、旅行サービス提供機関の利用日その他の個人情報又は個人データ及び申出内容に関する情報を、口頭、書面又電子メール等による電磁的方法により提供することがあります。

当協会は、お客様の申出があった場合は前述の個人情報等の提供を停止しますが、その場合は、苦情解決業務を終了させていただきます。

**相談窓口**

**(一社)日本旅行業協会(JATA)消費者相談室**

**電話又はFAXにて(E-Mailでの受付は行っておりません)**

**電話 03-3592-1266(10:00～17:00)**

**FAX 03-3592-1268**

**(土日祝・年末年始はお休みさせていただきます)**