

2008年(平成20年)5月28日

株式会社ジャルツアーズ及び社団法人日本旅行業協会 に対する申入れについて

適格消費者団体 特定非営利活動法人

ひょうご消費者ネット

- 1 マイレージを貯めると、「JAL利用クーポン」に交換することができます。
この「JAL利用クーポン」は、日本航空系列の旅行会社である株式会社ジャルツアーズにおいて、ツアー代金の支払のために利用することができます。ただ、株式会社ジャルツアーズにおいては、消費者において都合が悪くなるなどして旅行をキャンセルした場合には、一旦受け取った「JAL利用クーポン」を一切返還しない取扱いをしています。
- 2 このような、旅行キャンセルの場合に一旦受け取った「JAL利用クーポン」を一切返還しない取扱い(約款)は、①キャンセルの場合のキャンセル料の上限を定める標準旅行業約款及びその規律の基盤に存する消費者契約法10条・9条に違反しているとともに、②マイレージないしは「JAL利用クーポン」は、「無償のおまけ」にすぎず、企業側の都合でどのようにでも処分できるという誤った考え方に導かれたものであると考えられ、当NPO法人としては、今般、株式会社ジャルツアーズに対し、このような取扱いの是正を求める申入れを行ったものです。
- 3 社団法人日本旅行業協会は、株式会社ジャルツアーズのホームページに対して、旅行業約款等を順守していることを審査したと称して、「e-TBT マーク」の使用を承認していますが、実際には、上記のとおり、株式会社ジャルツアーズは、標準旅行業約款に違反する約款を使用しているため、当NPO法人としては「e-TBT マーク」の使用停止の措置をとるよう求める申入れを行ったものです。

以上