

# これを機会に体質改善・システム構築

## 業法・約款を再整備

■今回の例からも分かる通り、テロや戦争が起きた場合の主催旅行業者としてのダメージは目を覆うばかりである。法的に戦争行為に関する費用は免責となっているはずである。また、危険が全くない地域にもかかわらず、ムードとして危険そうだから取り消すという顧客の意思(?)を尊重し取消料なしに安易に取り消しを容認する風潮があり、その風潮に旅行業者全般が嫌々ながら追随せざるを得ない現状にも問題がある。この経験を活かすためには、この際、業界全体で一致団結し、旅行業法・約款を再整備することを積極的に考えてはどうか。(岩本哲人)

## 不測の事態に備えて

■今回、一部大手業者が払い戻しに関して下した独断的判断と行動には大きな過ちがあったと指摘せざるを得ない。何で

も手数料なしで払い戻しできるとの考えが消費者の間に定着して、別の面で旅行業界全体の足を引っ張っている。これは、旅行業界が作り出した2次不況である。また、何でも面倒を見るという旅行業界式解決方法が、必ずしも今後の消費者の救済や権利意識向上につながると思えない。

今後は、不測の事態に備え、「旅行業界としての立場、考え、指針等」を作り上げるよう、平素から考えておく必要がある。いったん事が起きた場合には、緊急会議を招集して、一応の立場なり、指針、対策等を記者会見でマスコミに発表するスタイルを取ってはどうか。(近藤節夫)

## 座席販売契約の見直し

■現在多くの航空会社で行われているボリュームインセンティブは、現在の状況では機能しづらいように思われる。ボリュームインセンティブの額を極力少なくし、ネット額を最初か

ら設定する時期が来ているのかもしれない。逆に、従来ブロック席の返却はほぼペナルティーなしで行えたが、それを、改めて座席スペースを買い取る、または未消化スペースに対するペナルティーを支払う取引形態に変えていくことが望ましい。(航空会社・匿名)

## 誰からも尊敬される業界に

■長い目で見た場合、これを機に誰からも尊敬される業界に戻してほしいと思っている。今まで旅行会社も航空会社も、お互いに反目しながら単に値引きだけで顧客の奪い合いをしてきた。結果的に両業界共に収益性が非常に悪く、また利用者からも軽く見られる業界に成り下がってしまった。両業界に商品の品質・安全・高知識・高利便性、そして適正価格を打ち出せるリーダーが欲しい。(関東ツーリスト・クラブ・高橋祐二郎)

## 儲かる業界に

■これまでの旅行業界では、苦勞が多い割に儲からない、儲けられない風潮