別紙２

平成(空)年(空)月(空)日

苦情申出者殿

一般社団法人全国旅行業協会

(空)支部

「苦情申出書」を出されるにあたり、下記内容をお読みのうえ、当協会の苦情処理業務の役割について、あらかじめご承知おきください。

①当協会が行っている苦情処理業務は、「旅行業法」によって定められております。すなわち、当協会に旅行者から「苦情の申出」があった場合、その「苦情の解決」へ向けての業務遂行は、旅行業法に定められた範囲にとどまるものとなっております。よって、当協会の立場は、「紛争の解決について裁定を下す」ということではなく、「紛争に至るまでの事実関係を解明し、適切な助言を行うことにより、当事者に対し妥当な解決が図れるように援助する」ことにあります。

②このように当協会は、旅行者・旅行業者双方に対して「強制権」、「裁定権」を有するものではありません。したがいまして「紛争の解決」実現のためには、双方の「旅行業約款に対する理解」と「歩み寄りの精神」が前提となることをご承知おきください。

なお、当事者双方のご意見が対立したまま、解決の見込みがたたない場合は、当協会の手を離れ、別途法定機関に裁決を委ねることとなります。

旅行業法第22条の6‐苦情解決

１. 旅行業協会は、旅行者又は旅行に関するサービスを提供する者から旅行業者等が取り扱った旅行業務に関する苦情について解決の申出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、当該苦情に係る事情を調査するとともに、当該旅行業者等に対し当該苦情の内容を通知してその迅速な処理を求めなければならない。

２. 旅行業協会は、前項の申出に係る苦情の解決について必要があると認めるときは、当該旅行業者等に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

３. 社員(協会の会員旅行業者のこと)は、旅行業協会から前項の規定による求めがあったときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。

４. 旅行業協会は第１項の申出、当該苦情の係る事情及びその解決の結果について社員に周知させなければならない。