



# Wing Travel Daily

発行所 航空新聞社：日刊旅行通信編集部編  
 〒107-0052 東京都港区赤坂4-8-6 赤坂余湖ビル3階  
 TEL(03)3796-6646 FAX(03)3796-6645  
<http://jwing.com> <mailto:mail@jwing.com>  
 購読料 半年33,600円 年間63,000円(消費税含む)

## てるみくらぶ、航空券あっても搭乗拒否の可能性 顧客に通知、ツアー代金返金はJATA等と協議

第1種旅行業の(株)てるみくらぶ(山田千賀子社長、東京都渋谷区渋谷2-1-1 青山ファーストビル6階、資本金6000万円、観光庁長官登録第1726号)は3月24日午前、山田千賀子社長名で「緊急のお知らせとお詫び」と題するメールを予約客に対して発信し、同社ツアーで「航空券の発券システムが利用できない等の事態が発生しております」として、発券済みの航空券があっても搭乗拒否される可能性などに言及。こうしたリスクを「理解頂ける方のみ、航空券のご利用を推奨させていただきます」などと案内した。また、既に購入済みのツアー代金の返金については、「日本旅行業協会等関係先と協議の上、ご連絡させていただきます」としており、弁済制度を利用する可能性にも言及した。



3月24日午前、てるみくらぶのオフィス入り口に貼られた「臨時休業」の貼り紙をおかけすることとなり、改めて深くお詫び申し上げます」としている。

同社は3月24日朝より、オフィスの入り口に「臨時休業」の貼り紙を掲出。一方で、ホームページは同日18時時点で通常通りアクセス可能で、ツアーの予約受付も中止していない模様だ。

同社は日本旅行業協会(JATA)正会員で、弁済限度額は1億2000万円。直近の年間取扱額は約193億円。既にJATAには、同社ツアーに申し込ん

だ顧客から弁済に関する問い合わせが数件寄せられている。

今後、ツアーの催行中止やエアラインの搭乗拒否などの債務不履行を理由に、JATAへの正式な弁済還付申請の申出があれば、受付を開始することになる。その場合は、最初の申請があった日から60日間受付が行われる。

### 24日午前顧客に「緊急のお知らせとお詫び」 発券済み航空券も利用できるか確認できない

通常、発券済みの航空券を所持していれば、航空法上、航空会社は当該旅客を搭乗拒否にはできないが、IATA BSP決済でデフォルトを出したとの情報もあり、搭乗を拒否するエアラインが出ている模様だ。今夜便で出発予定という旅行者も、「今日の午前に緊急のお知らせがメールで来た。航空券は発券済みだが、担当スタッフに聞いても安全に旅行できないリスクがあるとの説明のみで、お詫びを繰り返すばかりだった」という。

同社はインターネットや新聞広告等で多数の顧客を集めており、年内はもとより、来年出発のクルーズやヨーロッパ旅行などの高額なツアーも前



入居フロアにある同社の看板

広に販売。また、取扱方面もハワイやミクロネシアをはじめ、アジア、ヨーロッパ、米国、中東・アフリカ、クルーズまで幅広く、ホールセールは行っていない

いものの、インターネットや新聞広告等のメディアで多数集客している。

関係者によると、同社は出発日より相当早い時点でのツアー代金の全額前払いを顧客に求める一方で、キャンセル時の返金は先延ばししていたほか、連日にわたる新聞広告の出稿などから資金繰りの逼迫を懸念する声も出ていた。

取引先ランドオペレーターからも、同社からの支払いはツアー実施の3ヶ月後と遅く、昨年11月以降の費用回収ができていないとする事業者もあり、消費者被害はもちろん取引先への被害の拡大が懸念される。また今後、受注済みツアーの現地手配をどう取り扱うべきか対応に苦慮する声も出ている。

■緊急のお知らせとお詫び(全文)

24日午前にてるみくらぶから予約済みの顧客に送られた「緊急のお知らせとお詫び」の全文は以下の通り。

お客様各位

謹啓

時下、益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。日頃は、弊社主催の募集型企画旅行ツアーをご利用いただき誠にありがとうございます。

さて、突然のご連絡となり誠に恐れいりますが、この度、弊社でご利用いただいている旅行ツアーに関し、航空券の発券システムが利用できない等の事態が発生しております。つきましては、今後の混乱防止、皆様の安全確保等の観点から、以下のとおりの緊急対応をさせていただき旨ご連絡させていただきます。



24日午後にはマスコミの姿も

皆様に大変なご迷惑をおかけすることとなり、大変申し訳ございません。

1. 既に発券済みの航空券及びご滞在先のホテルについて

発券済みの航空券はご利用頂けるかどうか現時点で確認できておりません。また、ご滞在先のホテル等にてトラブルが生じないことを確認できておりません。

つきましては、大変申し訳ございませんが、上記の点をご理解頂ける方のみ、航空券のご利用を推奨させていただきます。

2. ご購入済みの弊社募集型企画旅行ツアーの返金について

既にご購入済みの旅行ツアー代金の返金等につきましては、日本旅行業協会等関係先と協議の上、ご連絡させていただきます。

今後の対応方針の詳細等につきましては再度ご連絡させていただきます。

この度は、皆様に大変なご迷惑をおかけすることとなり、改めて深くお詫び申し上げます。

敬白

株式会社 てるみくらぶ  
代表取締役 山田 千賀子

同社ホームページのトップページ