



2015年4月7日

旅行会社各位

日本航空株式会社
札幌地区販売部

【注意喚起】お客さまご自身の認識が無い取消・払い戻しケースについて

謹啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。平素より格段のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、先月28日頃より、弊社予約センター及び各地の空港にて以下の様な事例が発生しております。お取引旅行会社様におかれましては、十分ご注意のうえ、適切にご対応いただきますようお願い申し上げます。なお、同様の事例、もしくは同様と思われる事例が発生した際は、速やかに弊社営業担当へご連絡いただきますようお願い申し上げます。

記

<発生事例1>

お客さまが搭乗日当日に、空港で搭乗手続きができず、弊社スタッフが予約内容を確認したところ、お客さまは取消していないにもかかわらず、発券後に取消・払い戻し処理がされていた。経緯を伺ったところお客さまは弊社と契約の無い旅行会社のWEBサイトにて航空券を購入されていた。

<発生事例2>

お客さまから、旅行会社のWEBサイトで弊社の便をご予約・購入したが、購入後、確認番号のメールが届かないと弊社予約センターへお問い合わせ。弊社スタッフが予約内容を確認したところ、お客さまは取消していないにもかかわらず、発券後に取消・払い戻し処理がされていた。事例1と同様、お客さまは弊社と契約の無い旅行会社のWEBサイトにて航空券を購入されたとのことであった。

<依頼事項>

1. 上記のような事例が発生することの無いよう、「国内線旅客取扱代理店契約」に則って、正しい予約・発券・払い戻し操作と正確なご案内及び確認・チェックの励行をお願い致します。
2. 誤って、または故意に行った取消・払い戻し操作により上記のような事例が発生する場合には、弊社より当該航空券の発行元旅行会社様にご連絡し、お客さまにご搭乗頂くための追加手続き(予約・発券)をお願いする、または当該運賃額の追加請求を行うことがございますのでご了承ください。

敬具

株式会社JTI「魔法のじゅうたん」は札幌航空旅行株式会社の正規代理店です。
札幌航空旅行株式会社と各航空会社は代理店契約を結んでおりますのでご安心下さい。
会社情報が掲載されていないようなWEBサイトが見受けられますが、そのようなサイトで航空券の購入をされないようご注意ください。