

## 万博の前売り入場券販売をめぐる混乱

大阪市役所は自宅から近いので、1階の市民情報プラザをよく利用する。行政資料のチェックだけでなく、ここで原稿を書くことも多い。私にとって貴重な「居場所」だ。プラザのスタッフは親切な人ばかりで顔なじみだ。ここに来ると、なんだか落ちつく。いつも座る席で作業していると、スタッフの人が来訪者の質問に答えているのが聞こえてくる。

先日もお年寄りが万博チケットを購入する方法を尋ねていた。スタッフは旅行会社を案内していたようだ。その旅行会社の対応について、12月7日の毎日新聞朝刊が取りあげていたので、記事を抜粋して紹介する。

11月30日に発売されたばかりの万博の前売り入場券を巡って、そごが生じている。万博協会が販売を委託した旅行会社8社のうち、30日に取り扱いを始めたのは半数の4社。販売方法も自社のウェブサイトのみで、どの社も店頭での対面販売を行っていない。入場券は電子チケットのため、協会はインターネットの操作に不慣れな人向けに店頭での販売を想定していたが、当てが外れた形だ。協会はホームページで「電子チケットに不慣れな方は、旅行代理店などの販売事業者から購入することもできます」とアピールしているが、現状は店頭に赴いても入場券を買うことができない。協会の担当局長は取材に「販売方法や販売時期については契約上、事業者側の裁量に任せており、認識が甘かった部分がある。大変申し訳ない」と謝罪した。

30日から入場券の取り扱いを始めたのは、HIS、JTB、日本旅行、東武トップツアーズの4社。いずれも自社のウェブサイトのみでの販売だった。このうち、日本旅行は店頭でも入場券を扱う予定があるが、現状は「準備中」と回答。HISとJTBは店頭販売を予定していない。現在、ウェブサイト、店頭とも取り扱いのない4社のうち、クラブツーリズムは開幕半年前に合わせて旅行商品として売り出すとしたが、残る3社は販売時期を明らかにしていない。

こうした背景には、実際に会場に訪れるまでの手続きの煩雑さがあるとみられる。入場券の購入に必要なIDを取得し、入場券を購入しても、別途、入場日時やパビリオンの観覧予約が必要になる。また、旅行会社側には、客のスケジュールが固まる半年前ごろをめどに売り出したいという戦略もありそうだ。業界関係者は「6000円の売り上げを得るために、かなりの手間がかかる。手数料収入があるといっても、事業としては割に合わない」と旅行会社の立場を代弁。旅行商品を扱う予定の会社の担当者も「現時点では開幕時期のホテルの相場感が分からず、後で金額を変更すればお客さんに迷惑がかかる」と、500日前からの販売は時期尚早だと明かした。

万博は工事の遅れや費用上振れなど問題噴出だが、こんなところにも綻びが見られる。

(2023年12月12日)