

消費者トラブル事例

【旅行】

令和4年3月

<目次>

01：出発直前にホテルが変更された海外パックツアー

02：解約料を請求された電話予約のパック旅行

03：代金を全額振込後、旅行開始前に旅行社が倒産

04：旅行予約サイトで予約した国内ホテル

分類	旅行	販売方法	店舗販売等
タイトル	出発直前にホテルが変更された海外パックスツアー		
相談内容	<p>毎年一度、仲の良い友人3人と海外旅行をしている。今年も、数社のパンフレットを集めて検討し、ヨーロッパの古城ホテルに泊るという8日間のパックスツアーに申し込んだ。皆、勤務先に休暇を申請し、旅行代金の258,000円を全額支払い、旅行の準備をしていた。</p> <p>ところが、日程表には古城ホテルAと書いてあったのに、出発直前に旅行会社からBホテルに変更になったと連絡があった。楽しみにしていた古城ホテルに泊まれないことになった。旅行者に苦情を言うと、「ホテル側のミスだ。2,580円の補償金を支払う。」と言われた。</p> <p>憧れの古城ホテルに泊れるというのでこのツアーを選んだのに、がっかりした。納得できない。 (20代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>相談者に、「旅程保証制度」について説明しました。最終日程表は、確定書面とも呼ばれます。この事例は確定書面交付後の変更ですので、旅程保証の対象となり、変更補償金が支払われます。標準旅行業約款により、宿泊機関の変更は旅行開始前の場合、変更補償率旅行代金の1%となっています。258,000円の1%は2,580円で、旅行者の提示額は規定どおりですが、納得できなければ交渉をしていただくよう説明しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分 類	旅行	販売方法	店舗販売等
タイトル	解約料を請求された電話予約のパック旅行		
相談内容	<p>一昨日、新聞広告で手ごろな温泉パック旅行を見つけた。2泊3日のバス旅行で、金額は約3万円だ。友達と相談して二人で出かけることにし、旅行社に電話で予約した。旅行代金は、後日振り込むことになった。</p> <p>ところが昨日、高齢の父が突然倒れて入院した。友達に相談し、今回は旅行を見合わせようということになった。</p> <p>今日、旅行社にキャンセルしたいと申し入れたところ、旅行は1週間後の出発予定であり、取り消しにはキャンセル料が必要と言われた。電話予約のみで日程表ももらっていないし、お金も支払っていない。</p> <p>キャンセル料を支払わなければならないのか。(40代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>パック旅行は、電話予約しただけでは契約したことにはなりません。</p> <p>申込金を支払った段階で、契約が成立します。この相談の場合、契約そのものが成立していませんので、解約料を支払う必要はありません。業者にその旨を伝え、支払はしないと告げるよう助言しました。</p> <p>後日、「支払わないでよいことになった。」と報告がありました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	旅行	販売方法	店舗販売等
タイトル	代金を全額振込後、旅行開始前に旅行社が倒産		
相談内容	<p>2週間前、夫婦で国内パック旅行を申し込み、代金として一人約5万円を二人分全額支払った。ところが、出発前日、業者から「明日は事情により出発できなくなった。旅行代金については後日返金する。」と連絡が入った。</p> <p>その後、業者から何も連絡がない。昨日、新聞を見て初めて業者が倒産したことを知った。業者に電話をかけてもつながらない。支払った旅行代金を返してほしい。(60代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>相談者に旅行業者が協会に加盟しているかパンフレット等で確認してもらったところ、一般社団法人日本旅行業協会(JATA)の正会員であったとの報告がありました。「弁済業務保証金制度」により支払い済みの旅行代金が返金されるので、至急協会に申出るよう伝えました。</p> <p>併せて、全額返金されない場合もあること及び返金までに時間がかかることを説明しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	旅行	販売方法	通信販売
タイトル	旅行予約サイトで予約した国内ホテル		
相談内容	<p>2か月前、海外事業者が運営する旅行予約サイトで国内のホテルを1泊分予約した。宿泊日を選択し、名前、住所、決済用のクレジットカードの情報を入力した。入力が終わると、画面上部に赤字で「再入力してください」と表示された。再度入力したら、予約手続きが完了した。サイトから2件の予約確定メールを受信したが、最初の予約は完了していないと思った。</p> <p>予約から4日後、ホテルにチェックインしたら、ホテルは「2部屋の予約がある。」と言った。クレジットカードの利用明細も2部屋分の請求があった。2部屋分の予約をしたつもりはない。システムエラーが原因だと思う。1部屋分を返金してほしい。(50代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>まずは、旅行予約サイトに対して、申込時のシステムエラーの調査を依頼し、状況を確認するよう伝えました。事実確認などの協力が得られない場合や、システムエラーが確認できなかった場合は、希望通りの解決に至らないこともあります。サイトの規約を確認したところ、「ホテルが承認した決済について、いかなる返金の対応もしない。」と書いてあるため、返金は難しいと考えられます。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)