

くらしのちえ

発行 東京都台東区東上野4-5-6 台東区役所区民部くらしの相談課 TEL03(5246)1144

楽しい旅行計画の チェックはお済みですか？

夏を迎えて、旅行の計画を立てている方も多いのではないのでしょうか？

最近、インターネットを使って航空券や、ホテルを予約する事も一般的に行われるようになりました。また、格安航空会社(LCC)の利用も広がっています。しかし、インターネットで予約した場合は、店頭で予約した時と違い契約内容を口頭で確認することがありません。契約内容を充分理解していないと、トラブルになった時に「こんなはずでは!」となりがちです。予約する際の仕組みを理解して楽しい旅にしましょう。

旅行会社に依頼する

募集型企画旅行
受注型企画旅行
手配旅行



いろいろな申し込み方法があります



海外OTA* (Online Travel Agent) を通して申し込む

営業拠点は海外にあり、インターネットを利用して航空券やホテル等の手配を行う業者

※OTA=店舗を持たず、インターネットだけで取引を行う旅行会社



場貸しサイトを通して申し込む

ホテルや旅館の宿泊情報等を掲載するサイト

	ほっこり宿 ○△□
	早い者勝ちプラン ¥00,000~
	満喫プラン ¥00,000~
	カップルプラン ¥00,000~



鉄道会社や航空会社に直接申し込む

インターネットを使って申し込むと「店頭に出向く時間も不要」で「安く契約出来る」等メリットもあります。一方、契約内容はより慎重に確認する必要があり、自己責任も求められます。これから旅行を計画しようとする時には、メリット・デメリットを比較して、どのような方法を選択するのが自分にふさわしいか、よく考えてみましょう。

募集型企画旅行と手配旅行はどう違うの？

旅行の契約が企画旅行なのか、手配旅行なのかによって、旅行会社の責任は異なります。トラブルになった時には、対応は大きく違ってきます。

事例 1

3ヶ月前、町会のバス旅行の為、貸し切りでのバスツアーの手配を頼み、申し込み金を払った。その後、参加予定だった町会の会員の多くが不参加になったので、バスツアーを中止したいと思った。旅行は1ヶ月後だが、キャンセル料がかかると言われた。ツアーであれば、キャンセル料は必要ない期間だと思うので、納得出来ない。

Check

★この事例は手配旅行です。募集型企画旅行と違って、手配旅行では契約直後から取消料がかかることがあります。契約時にキャンセルする場合についても良く確認しましょう。

募集型企画旅行

募集型企画旅行の取消料			
海外旅行		国内旅行	
取消日	取消料	取消日	取消料
40日前以降 (ピーク時のみ)	10%	20日前以降 (日帰りは10日前以降)	20%
30日前以降	20%	7日前以降	30%
2日前(前々日)以降	50%	旅行開始前日	40%
旅行開始後・無連絡	100%	旅行開始当日	50%
		旅行開始後・無連絡	100%

・ピーク時: 4/27~5/6、7/20~8/31、12/20~1/7
・すべて上限

手配旅行

運送・宿泊機関などへの取消料・違約料
他変更にかかる費用

旅行会社への取消手続き料
と取扱料金

= 手配旅行の取消料

↓
運送・宿泊機関などで定められた額

↓
旅行会社が自由に定めていい



事例 2

海外旅行先で国立公園を観光するオプションツアーをインターネットで見つけ、旅行会社に依頼した。観光予定日に、国立公園内で山火事があり、観光が出来なかった。手配を依頼した旅行会社に返金を求めたが、手配は終わっているので返金は出来ないと言う。

Check

★旅では、様々な突発的なトラブルが起こるものです。この事例では、旅行会社は既にオプションツアーの手配を完結しているので、返金に応じる必要はないと考えられます。

募集型企画旅行

旅行会社にとっての不可抗力により「重要な変更」があった

旅行中盗難を含む偶発の事故で携行品に損害があった

旅程保証責任

一定の重要な旅程変更が生じた場合、旅行業者に過失がなくても一定の変更補償金を払う

特別補償責任

偶発の事故で旅行者が損害を受けた場合、旅行会社に過失がなくても損害の程度に応じて補償金、見舞金を払う

手配旅行

航空機が遅延して乗り継ぎが出来なかった

旅行が出来なくても手配が終わっていれば、旅行会社は本来責任を負わない

日本の旅行業の登録会社か外国の旅行会社か確認しよう

日本で旅行業を営むには旅行業法に基づき、旅行業の登録を受ける必要があります。

観光庁長官登録旅行業第〇〇〇号
または 〇〇県知事登録旅行業第〇—〇〇〇号 の記載があるか確認しよう！

★登録番号の記載がない旅行会社は、無登録の旅行会社か、外国の旅行会社*の可能性あります。

★国内の旅行会社が倒産した場合には、旅行業法で定めた営業保証金制度、弁済業務保証金制度によって弁済されることがありますが、外国の旅行会社が倒産した時には、適用がありません。

*外国の旅行会社の中にも、旅行業の登録業者である場合もあります。

海外OTAって？

日本の旅行業の登録がない海外の会社が、日本語のホームページで航空機や宿泊施設の取り次ぎをしています。このような海外の会社と契約した場合、日本の旅行業登録のある会社と契約した場合と違い日本の法律が適用されない為、補償が受けられないことがあります。契約しようとする会社がどのような会社か充分確認しましょう。

事例 3

インターネットで見つけた旅行のサイトで、航空券の予約をしたが、予約が取れていないと思って何回かクリックした。後日予約が2つ取れていることがわかった。1つをキャンセルしたいのでコールセンターに電話しているが、全く電話がつかない。出発日が迫っているので困っている。



Check

★ホームページは日本語で書かれており、URLも「〇〇〇.co.jp」となっているので、日本の旅行会社と勘違いしがちですが、「トラブルになって電話しているが、いつも話し中でつながらない」「契約してからサイトの運営会社が海外の会社と気づいた」というような相談があります。

海外の会社であれば、契約に関する事項も会社の決めた約款に従うことになり、取消料などは会社が決めた条件での精算になります。

トラブル回避の ポイント

- インターネットで契約する場合のトラブル回避の一番の方法は、契約前の入念なチェックです。契約約款には、「契約の成立時期」「キャンセル料」等大切な事がたくさん書いてあります。必ず読んで、納得してから契約しましょう。
- 申込確認画面や契約成立画面など、入力内容を確認できる画面は必ず印刷するなどして、保存するようにしましょう。万一、トラブルになった時の証拠になります。

格安航空会社(LCC)を上手に利用しよう

格安航空会社(LCC)の利用が広がっています。従来の航空券より格安な料金で利用できるのですが、これまで空の旅をためらっていた人達にも利用者が増えていますが、一方で、さまざまな問題も起こっています。従来の航空会社のサービスとの違いや特徴を知らないと、楽しいはずの旅ががっかり……と言うことになりかねません。

格安航空会社と従来型の航空会社の違いを整理してみましょう。

- 従来型航空会社(FSC)ーフルサービスキャリア
- 格安航空会社(LCC)ーローコストキャリア
低コストの経営で従来型のサービスより安い価格を実現

必要なサービス、
不要なサービスを
考えて、どちらを選ぶか
検討しましょう。

格安航空会社(LCC)の特徴

1. 運賃は季節や曜日、時間帯などの他、空席数などによって変動する。
2. 遅延や欠航が多いが、遅延や欠航時に他社便への振り替えは無い。
3. チェックインの締め切り時間が早い。
4. 空港のチェックインカウンターが遠い場所にあることが多い。
5. 手荷物預けは有料が多い。
6. 機内食などサービスの部分は有料の場合が多い。
7. キャンセル料等は各社によって違う。

消費者への
アドバイス



- ・LCCの利用時はインターネット予約が原則なので、電話予約では手数料がかかることがあります。
- ・従来型の航空会社(フルサービスキャリア)とはサービス内容が異なる事を認識しましょう。
- ・万一の場合にも対応出来るよう、時間に余裕を持った行動をしましょう。

台東区消費者相談コーナー

相談専用電話 **(03)5246-1133**

受付時間 月～金 午前9時～午後4時まで

受付場所 台東区役所9階 ⑤番窓口

- 電話または来所による相談です。
- 台東区在住、在勤、在学の方が対象です。
- 相談は無料です。
- 秘密厳守ですので、安心してご相談ください。



トラブルにあった時は、
早めに消費者相談コーナーへ
ご相談下さい。

