

特集

3

インターネットで申し込む 手配旅行に関する 消費生活相談の概要

—PIO-NETから—

1. 相談件数の推移



PIO-NET*によると、全国の消費生活センター等に寄せられた海外手配旅行に関する相談件数は、2009年度～2014年度までの約5年間で、合計2,920件です。そのうち、インターネット(以下、ネット)による申込みについての相談は、全体の46.7%を占めています。そして、2009年度以降は年々増加傾向にあり、2012年度以降50%を超えています(図1)。

一方、国内手配旅行に関する相談件数は、2009年度～2014年度までの約5年間で合計1,531件です。そのうち、ネットによる申込みについての相談は、全体の41.7%を占めています。2012年度には50%を超えました(図1)。

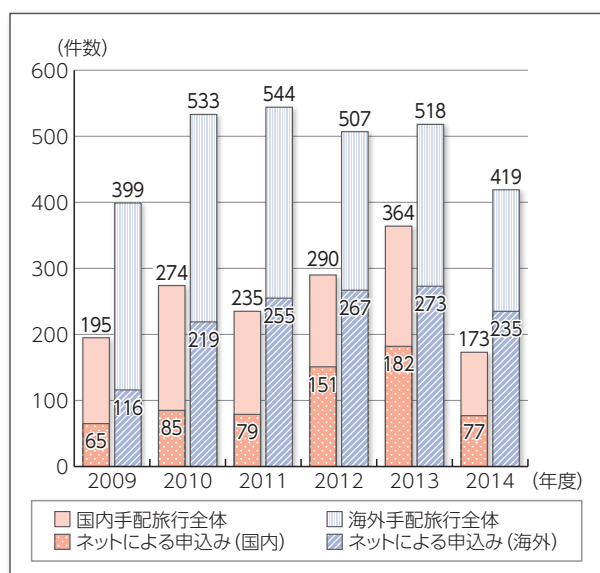


図1 海外手配旅行、国内手配旅行に関する相談件数

* PIO-NET(パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。データはいずれも2014年11月30日までの登録分。小数第2位以下を四捨五入しているため、合計が100にならないことがある。

今回は、ネットで申込みを行う海外手配旅行、国内手配旅行の相談について、その傾向をまとめました。

ネットで申込みを行う海外手配旅行(以下、海外)に関する相談件数は、2009年度～2014年度までの約5年間で、合計1,365件です。相談件数の推移をみると、2010年度の伸びが最も大きく(前年度比88.8%増)、2009年度には116件でしたが、2010年度には219件の相談が寄せられています。2013年度には273件と最も多くの相談が寄せられ(前年度比2.2%増)、2009年度以降増加しています(図1)。

一方、ネットで申込みを行う国内手配旅行(以下、国内)に関する相談件数は、2009年度～2014年度までの約5年間で、合計639件です。相談件数の推移をみると、2012年度の伸びが最も大きく(前年度比91.1%増)、2011年度には79件でしたが、2012年度には151件の相談が寄せられています。その後も2013年度には182件(前年度比20.5%増)と増加傾向にあり、多くの相談が寄せられています(図1)。

2. 相談の傾向



(1) 契約当事者の属性

①年代別・職業別

契約当事者を年代別にみると、海外は20歳代253件(20.0%)、30歳代382件(30.2%)、40歳代277件(21.9%)、50歳代194件(15.4%)で、国内は20歳代121件(20.2%)、30歳代166件(27.8%)、40歳代157件(26.3%)、50歳代86件(14.4%)で、国内、海外とも20～40歳代で

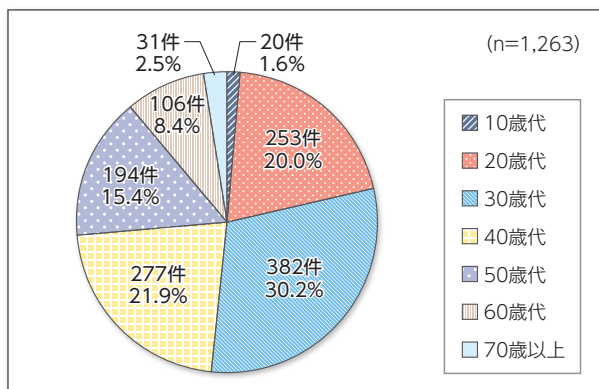


図2 契約当事者の年代(海外手配旅行)

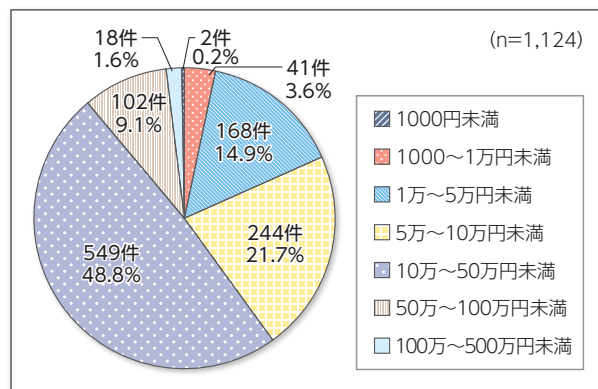


図4 契約購入金額(海外手配旅行)

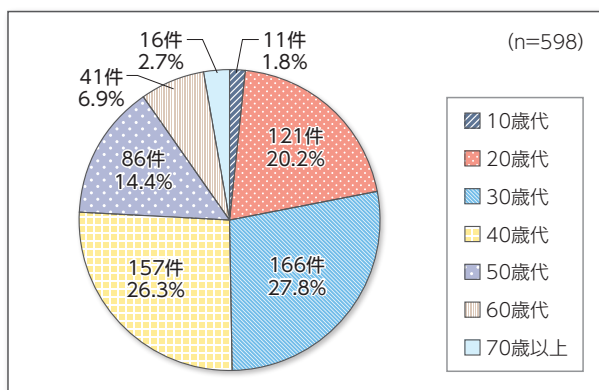


図3 契約当事者の年代(国内手配旅行)

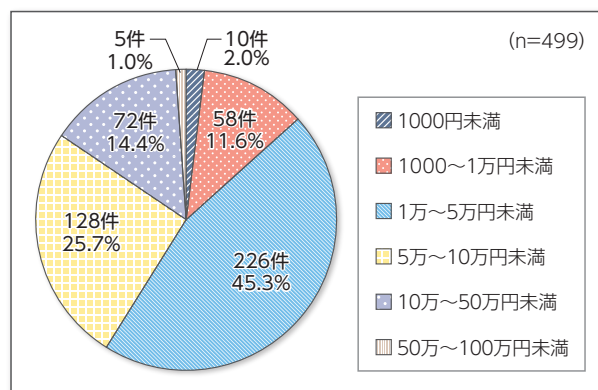


図5 契約購入金額(国内手配旅行)

全体の約4分の3を占めています(不明・無回答を除く)(図2、3)。

職業別でみると、海外が給与生活者822件(65.4%)、国内が給与生活者371件(63.2%)で、海外および国内のいずれにおいても「給与生活者」が全体の6割を占めており、労働世代の多くが申込みにネットを利用していることが分かります(団体等、不明・無回答を除く。海外n=1,257、国内n=587)。

②性別

契約当事者の性別をみると、海外、国内ともに女性が半数を超えており、女性が海外761件(56.8%)、国内338件(53.7%)、男性が海外579件(43.2%)、国内291件(46.3%)で、海外のほうが、女性からの相談が多く寄せられています(団体等、不明・無回答を除く。海外n=1,340、国内n=629)。

(2) 契約購入金額

平均契約購入金額は、海外が約21万円、国内が約6万円です。海外は行き先や滞在日数の違

	海外手配旅行		国内手配旅行	
1 解約料	500件	36.6%	解約料	206件 32.2%
2 解約(全般)	495件	36.3%	解約(全般)	204件 31.9%
3 返金	434件	31.8%	電子広告	171件 26.8%
4 電子広告	341件	25.0%	返金	170件 26.6%
5 約束不履行	226件	16.6%	連絡不能	123件 19.2%

表 相談内容の上位とその件数・割合

※複数回答項目。割合は総相談件数を100として算出。

いなどにより金額の分布に幅はありますが、「10万～50万円未満」が549件(48.8%)と多く、次いで「5万～10万円未満」が244件(21.7%)です(不明・無回答を除く)(図4)。

一方国内は、「1万～5万円未満」が226件(45.3%)、「5万～10万円未満」が128件(25.7%)となっています(不明・無回答を除く)(図5)。

(3) 主な相談内容

主な相談内容について上位5位までをみると、海外、国内ともに「解約料」「解約(全般)」「返金」「電子広告」に関する相談が目立ちます(表)。

(4) 主な相談事例



格安航空券の価格比較サイトから旅行会社のサイトへ入り、格安航空券を申し込んだ。業者からメールで「予約確認書兼請求書」が届き、その中に本日が入金の日であること、出発日まで3週間を切っているため入金後の手配になること、自己都合の取消しの場合は入金の有無にかかわらずキャンセル料を支払うことになることと記載されていた。入金も発券手続もまだなのにキャンセル料がかかるのは納得できない。

(20歳代 男性)



旅行代理店に南米行きの往復航空券をインターネットを使って申し込み、代金はクレジットカードで決済した。当初は宿泊なしの乗り継ぎ便だったが、航空会社の運航スケジュールの都合で乗り継ぎ地で1泊しなければならなくなり、その宿泊費用は私の負担だと言われた。航空会社の都合で変更になったのに、ホテル代を払うのは納得がいかない。

旅行代理店に予約の取り消しを申し出たところ、キャンセル料として5万円かかると言われた。苦情を言ったら、旅行代理店が航空会社に交渉し、3万円に減額された。それでも解約にはキャンセル料がかかるし、解約しなければホテル代も支払うことになる。どうしたらいいか。

(20歳代 女性)



海外旅行に行く4カ月前にインターネットで希望のパックツアーをみつけた。旅行のついでに友人に会うために違う国に立ち寄りたいたいと要望し、パックツアーと帰路の航空券の変更、追加の航空券の手配を申し込んだ。旅行代金全額を支払った後、旅行の2カ月くらい前に突然帰路の飛行機が夜から朝に変更されたため、最終日の観光がまったくできなくなった。旅行会社はその分は返金するという一方で、予定通り観光したいなら、翌朝の便に変更し、追加料金を支払って1泊延長する方法があるという。どちらにするかと言われたが、どちらを選んでもしわ寄せがくるので不満。しかし、パックツアーと思っていたら、実際は手配旅行の契約で、今キャンセルするとキャンセル料は自主規程により100%になるので、行くしかない。

旅行会社に苦情を伝えると、最終日の観光を別の自由行動の日に入れると提案された。この場合、観光する時間が短縮されるが、利用しない食事代、車代、ガイド代などの返金はないという。自由行動時間や現地滞在時間も減る。旅行会社の対応に不満。(40歳代 男性)



海外OTAに関する主な相談事例

海外OTAとは？



海外OTAは、営業拠点を海外に置き、インターネットを活用して、国境を越えて航空券等の運送サービスや宿泊施設の手配を行っている事業者のことです。消費者との間で結ばれる契約は事業者の拠点の法律に基づくこととしてい

ることが一般的です。日本国内においても、数多くの海外OTAが事業を展開していますが、旅行業法の適用を受けないとされているため、トラブルも多発しています。



海外の旅行業者のサイトで海外のホテルを予約した。その後解約したら、全額返金にはならなかった。規約に書いてあるそうだが、日本の旅行業者ならまだ全額返金になる時期である。日本語で日本人を相手に商売をしているのに、日本の法律が適用にならないのは問題だ。

(60歳代 男性)



海外の旅行業者のサイトで、申込画面にキャンセル手数料無料と表示があることを確認したうえで、ホテルの宿泊を申し込み、全額をクレジットカードで決済した。その後都合が悪くなり、電話で解約を伝えたところ、「解約料がかかる、解約料についてはキャンセルポリシーに記載がある」と言われた。キャンセル手数料無料と表示されているにもかかわらず、キャンセル料が請求されることに納得できない。

(40歳代 男性)

(文責：国民生活センター広報部)