

報道発表資料

平成28年9月1日
独立行政法人国民生活センター

インターネットで予約した旅行に関するトラブルにご注意 - ホテルに行ったら予約が取れていなかった! ? -

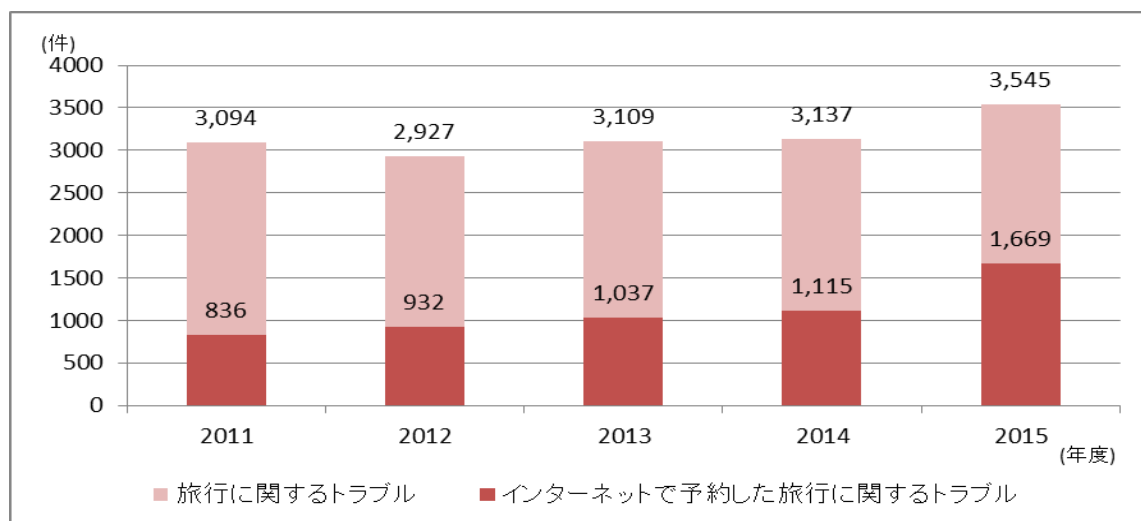
全国の消費生活センター等によせられる、インターネットで予約した旅行に関するトラブルが5年前の約2倍に増加しています¹。

インターネット上の旅行サイトで予約をする際には、店舗での予約とは異なり、予約内容や解約料等の契約条件について消費者自身がよく確認しておかないと、思っていたものとは異なる予約内容になっていたり、思いがけなく高額な解約料を請求される場合があります。また中には、「旅行サイトから予約確認メールが届いたにもかかわらず、現地に行ったら予約が取れていなかった」「一度しか予約していないのに代金を二重に請求された」等、消費者が予約時に注意をするだけでは防ぎきれないトラブルもみられます。

また近年では、海外事業者が運営する旅行サイト（以下、海外旅行サイト）に関して「顧客対応窓口の説明が間違っていた」「日本語の顧客対応窓口がない」等の相談もよせられています。

そこで、近年増加傾向にあるインターネットで予約した旅行に関するトラブルについて、相談事例やアドバイスなどをまとめ、消費者に注意をよびかけます。

図1 旅行に関するトラブルの相談件数²



¹ PIO-NETにおける相談件数（2016年8月20日までの登録分）。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、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。2015年度以降は、消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

² 本資料の「旅行に関するトラブル」とは、短期留学ツアーを含む海外・国内のバック旅行や、乗車券、乗車券、宿泊施設等の斡旋等の、旅行代理業に関する相談を指す。「インターネットで予約した旅行に関するトラブル」は「旅行に関するトラブル」の内数。

1. 相談事例

【事例1】旅行サイトで海外のホテルを予約したが、現地で予約が取れていないと言われた

海外旅行サイトで1泊約8万円の海外のホテルを予約し、予約確認メールを受け取った。しかし、ホテルに到着すると「予約が入っていないので宿泊できない」と言われた。仕方がないので夕食も取らずに夜中まで探し回り、別のホテルを確保した。ハイシーズン中に当日の宿泊を確保したため1泊約10万円もしたし、ホテルを探しているうちにレストランが閉まってしまったのでホテルの部屋のミニバーで食事をせざるをえなかった。リゾート地での滞在を楽しみにしていたが、旅行が台無しになった。宿泊できなかったホテルの宿泊料は請求されていないが、新たに確保したホテルの宿泊料との差額を負担してほしい。帰国後、旅行サイトに何度も連絡したが回答がもらえない。

(相談受付：2016年1月 契約当事者：女性、40歳代、東京都)

【事例2】予約中「エラー」と表示されたため別の予約をしたら、二重予約になってしまった

海外に行くため、スマートフォンを使って、国内の旅行サイトで2人分5万円の航空券を購入しようとした。支払画面でクレジットカード番号等を入力し、「完了」ボタンを押したところ、「アクセスが混雑しているため、時間が経ってから再度やり直してください」というエラー表示が出た。予約確認メールも届かなかったため、予約ができなかったと思い、別途、航空会社のサイトから直接航空券を購入した。後日、航空会社に状況を問い合わせたところ、旅行サイトを通じて行った最初の予約も通っており、二重予約になっていることが分かった。航空会社は「キャンセルはできない」と言うが、返金してもらえないだろうか。

(相談受付：2015年12月 契約当事者：女性、20歳代、東京都)

【事例3】予約内容が、自分が選択した内容と違っていた

海外への新婚旅行のために、海外旅行サイトで航空券とホテルを予約した。ホテルの部屋は、水上コテージAタイプを選んだが、予約確認メールを見ると通常の建物にあるBタイプになっていた。同じサイトで再度試してみたら、最初にAタイプの部屋を選んでも、予約直前の画面ではBタイプの部屋になってしまう事象が何度も起きた。部屋のタイプが画面のあまり目立たないところに表示されていたため、選択したものと別のタイプの部屋に変わってしまったことに気づかなかった。Aタイプの部屋に泊まるのが長年の夢だったので納得できないが、旅行サイトは「変更も返金もできない」という。どうしたらいいか。

(相談受付：2015年10月 契約当事者：男性、30歳代、大阪府)

【事例4】代金を支払ったが、航空券を受け取らないまま事業者と連絡が取れなくなった

約3カ月前、国内の旅行サイトで往復の国内航空券を予約した。すぐに旅行サイトからメールで「翌日までに入金してほしい。出発3日前までに確認番号を送る」という連絡が来たので、代金約8万円を銀行振込で支払った。ところが最近になって、インターネットで「旅行サイトと連絡が取れない」という情報を見た。急いで事業者に電話をしてみたが、つながらなかった。出発が1週間後に迫っているが、航空券の予約が取れているかどうか分からない。どうしたらいいか。

(相談受付：2015年4月 契約当事者：女性、20歳代、埼玉県)

【事例5】半年後の航空券を解約したいが、代金の50%の解約料がかかる

国内の旅行サイトで、半年後の海外旅行のために3名分の航空券を申し込んだ。「支払期限が迫っている」と記載されていたので、焦って規約をよく読まず、代金30万円をクレジットカードで決済した。翌日、やはり別の便に変更しようと思い規約をよく読んだら、「取消しをするには代金の50%の手数料が発生する」と記載されていた。旅行まで半年もあり、契約から1日しか経っていないので納得がいかない。解約料を払わずに取り消すことはできないか。

(相談受付：2016年2月 契約当事者：男性、50歳代、愛知県)

【事例6】予約内容を訂正したいが、日本語の顧客対応窓口がない

海外旅行サイトで海外旅行の航空券を予約したが、予約確認メールを見て姓と名が逆になっていることに気づいた。氏名を変更するか、再予約をしたいと思い、改めて旅行サイトを確認したら、予約画面は日本語で表示されているにもかかわらず、「問合せは英語でのみ受け付けている」と書かれていて、日本語で対応してもらえないことが分かった。サイト内から直接取り消しや変更することもできない。仕方がないので、問い合わせ窓口に電話をし、片言の英語で名前が間違っていることを伝えたが、相手の言っていることが分からなかった。どうすればいいか。

(相談受付：2016年2月 契約当事者：女性、40歳代、広島県)

【事例7】返金に関する顧客対応窓口の説明が間違っていた

海外旅行のため、海外旅行サイトで2人分の航空券とホテルを予約した。後日、旅行サイトからメールで「フライトスケジュールが変更になった」と連絡があったため、電話でキャンセル手続きをした。その際担当者から「全額返金する」と言われたので安心して解約したが、ホテル代約7万円が返金されない。改めて旅行サイトに連絡すると「確かに全額返金すると伝えたが、これは誤りで、正しくは航空券代みの返金である」と言われたので驚いた。当初の説明通り、ホテル代も含めて全額返金してほしい。

(相談受付：2015年1月 契約当事者：女性、20歳代、高知県)

2. 相談事例からみる問題点

(1) システムエラー等、消費者が注意しても防げないトラブルがみられる

旅行サイトに関するトラブルの中には、旅行サイト側のシステムエラー等が原因で、予約が取れていなかったり、二重に代金を請求されるトラブル等もよせられています。(事例1、2、3)

こうしたシステムエラーによるトラブルは、消費者がどんなに注意をしても防ぐことはできず、消費者に落ち度はないと考えられます。しかし、現実には、消費者側でトラブルの原因がシステムエラーであったという証拠を示すことは難しいため、旅行サイト側でシステムエラーが起こったかどうかの調査が適切に行われないう場合はトラブルの解決が難しくなります。

(2) 事業者が倒産した場合、代金の全額払い戻しを受けることが難しい

旅行の申し込みをして代金を支払った後に事業者が倒産し、旅行に行くことができなくなったり、返金を受けられないといった相談がよせられています。(事例4)

旅行業法では、旅行業者が倒産し債務不履行が発生した場合、消費者は営業保証金制度³や弁済保証金制度⁴により一部弁済を受けられることになっています。しかし、被害が営業保証金額や弁済限度額を超える場合には、供託された保証金を個々の被害額に応じて契約者全員で案分する形になるので、実際には支払った全額が手元に戻るケースはほとんどありません。

(3) 海外旅行サイトの場合、コミュニケーションを取るのが難しいケースがある

海外旅行サイトの場合、トラブルになった際に問い合わせをしても連絡が取れなかったり、予約画面は日本語で表示されているにもかかわらず、日本語の顧客対応窓口を設けていないなど、コミュニケーションを取るのが難しい場合があります。(事例6)

また、海外旅行サイトの顧客対応窓口で、キャンセルの条件や返金等について、事実と異なる内容を説明されたり、旅行サイトと航空会社やホテルの間をたらいまわしにされるなど、適切な対応が受けられないケースもみられます。(事例7)

(4) 海外旅行サイトの場合、日本の法律等を用いた交渉が難しいケースがある

海外旅行サイトの利用規約では、通常、取引の準拠法を外国法としています。また、日本に営業所等を持たない海外旅行サイトの場合、日本の旅行業法の適用がないと考えられています。そのため、日本の消費者が日本の法律や旅行業法上の標準約款の考え方をもとに返金等を求めても受け付けてもらえない場合がほとんどです。

例えば、海外旅行サイトでは最終確認画面が設けられていない場合があります。その場合、国内の旅行サイトとの契約であれば、電子消費者契約法にのっとり無効を主張できますが、海外旅行サイトの場合は、そのような主張をしても相手にしてもらえないケースがほとんどです。

3. 消費者へのアドバイス

(1) 契約前に旅行サイトの所在地情報等を確認しましょう

契約前に旅行サイトを運営する事業者がどこの国の事業者かを確認しましょう。

国内の旅行サイトの場合は、当該旅行サイトを運営する事業者が旅行業法の登録があるかを確認しましょう^{5,6}。

また、海外旅行サイトの場合は、顧客対応窓口への連絡手段（電話、メールなど）や日本語対応をしているかどうか等を確認しましょう。日本語でサイトが開設されているからといって、必ず日本語対応の顧客対応窓口があるとは限りません。また、トラブルになった際、日本の法律等

³ 旅行業協会の正会員以外の旅行業者と旅行業務に関して取引をした旅行者がその取引によって生じた債権について、旅行業者が国に供託した営業保証金から一定の範囲で旅行者に弁済する制度。(観光庁ホームページ)

⁴ 旅行業協会の正会員である旅行業者(保証社員)と旅行業務に関して取引をした旅行者がその取引によって生じた債権について、旅行業協会が国に供託した弁済業務保証金から一定の範囲で旅行者に弁済する制度。(観光庁ホームページ)

⁵ 当該旅行サイト中の「会社概要」やパンフレットなどで登録番号(観光庁長官登録旅行業第〇〇〇号など)を確認できます。当該旅行会社の業務の範囲によって、観光庁長官(第1種旅行業者)または都道府県知事(第2種・第3種旅行業者及び旅行業者代理業者)が登録を行っています。

⁶ サイト上でホテルや航空券を検索できるものの、契約の段階で宿泊施設や航空会社のサイトに接続し、宿泊施設や航空会社と直接の契約する形態のサイト(以下、場貸しサイト)も存在します。場貸しサイトについては、運営事業者が旅行業の登録のある事業者であっても旅行業法の適用対象外となるとされ、契約内容も旅行業約款ではなく、宿泊施設の宿泊約款や航空会社の航空約款に則った契約となります。契約する前に、どの事業者と何の契約をするのか、よく確認することが大切です。

を用いた交渉が難しい場合があることを知っておきましょう。

(2) 申込みを完了する前に、解約料等の契約条件や予約内容をよく確認しましょう

店舗で旅行予約した場合は、契約条件や予約内容について担当者から説明を受けることができますが、旅行サイトを通じて予約する場合は、消費者自身が申し込み完了前に契約条件や予約内容を十分に確認したうえで契約する必要があります。

旅行サイトで販売されるツアー、航空券やホテルは、それぞれのプランや商品ごとに異なる解約料が設定されています。また、旅行日程等の予約内容の変更についても、変更ができない、変更手数料がかかる等、様々な契約条件があります⁷。解約や内容変更等に関する条件は、原則契約内容にしばられますので、仮に、消費者が申し込み完了直後に、高額な解約料がかかることや入力ミス等について気づいたとしても、必ずしも無条件で解約・変更ができるわけではありません⁸。特に航空券はいったん登録した内容を変更できないケースが多くあり、例えば、搭乗者の氏名が間違っていて搭乗できないにもかかわらず払い戻しを受けられない場合もみられます。(事例6)

旅行サイトを通じて旅行予約する場合は、申込みを完了する前に、予約する航空券やホテルの解約料等の契約条件をよく確認しましょう。また、名前のスペリングやメールアドレス⁹を含めて、旅行日程等の予約内容が正確に入力されているかをよく確認しましょう。サイトの表示内容が分かりにくいケースもありますので、十分に注意して確認してください。

(3) 予約確認メール等は、旅行が終わるまで保管しましょう

契約後に送付される予約確認メールは解約料等の契約条件や予約内容を明示する大切な書面です。後でトラブルになった際に、旅行サイトと契約条件や予約内容に関する認識が食い違う場合もありますので、予約確認メールが届いていることと、その内容をよく確認したうえで、旅行が終わるまで大切に保管しましょう。

また、申込時の予約内容が確認できる画面も、入力内容を確認するとても大事なものですので、印刷等して保管しておきましょう。

(4) トラブルになったら消費生活センター等に相談しましょう

トラブルにあった場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等に相談してください※。海外の事業者とのトラブルについては国民生活センター越境消費者センター（CCJ）¹⁰でも相談を受け付けていますので、ご利用ください。

※消費者ホットライン：局番なしの188^{い や や}

⁷ 国内の旅行業者との契約の場合、標準旅行業約款「手配旅行契約の部」では、旅行者は契約の変更や任意解除をする場合、取消料、違約金、手数料、運送・宿泊機関等に対して既に支払った、またはこれから支払う費用を負担するとされています。他方、「募集型企画旅行契約の部」「受注型企画旅行契約の部」では、取消料の支払いについて一定の基準が定められています。その商品がどの契約に該当するかは、事業者が用いている約款により定義されますが、インターネット上で航空券やホテルを別々に予約する場合は、手配旅行契約となっていることがほとんどです。

⁸ ただし、約款中で取り消しに関わる料金が定められていたとしても、その支払い額が平均的損害の額を超える場合には、消費者契約法(9条)に基づき無効を主張できる場合があります。

⁹ オンライン予約の場合、予約完了後に事業者から予約確認メールが送信されるほか、自身のアカウントでいつでも予約情報が見られるというサービスを設けている会社が多くみられます。予約時にメールアドレス等を間違えて入力すると、予約確認メールが届かなかったり、自身のアカウントに予約情報がひもづけられなかったりして、重複予約につながったり、トラブルになった際に自分の予約情報が正確に把握できず、トラブルの解決が難しくなるケースもみられます。

¹⁰ 相談はウェブフォーム、メール、FAXで受け付けています(24時間受付可能)。(https://cc.j.kokusen.go.jp/)

お住まいの地域の市区町村や都道府県の消費生活センター等口をご案内します。

4. 情報提供先

- ・ 消費者庁消費者政策課（法人番号 5000012010024）
- ・ 消費者庁取引対策課（法人番号 5000012010024）
- ・ 内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）
- ・ 観光庁観光産業課（法人番号 9000012100003）
- ・ 一般社団法人日本旅行業協会（法人番号 1010005016700）
- ・ 一般社団法人全国旅行業協会（法人番号 2010405000427）
- ・ 旅行業公正取引協議会（法人番号 7700150002784）

参考. PIO-NET にみる相談の傾向

1. 契約当事者の属性 (2015年度、不明・無回答を除く)

①年代

「旅行に関するトラブル」に比べ「インターネットで予約をした旅行に関するトラブル」では20歳代～40歳代までの割合が高く、20歳代と30歳代の割合が全体の約半数に及んでいる。(図2、3)

図2 旅行に関するトラブル (年代)

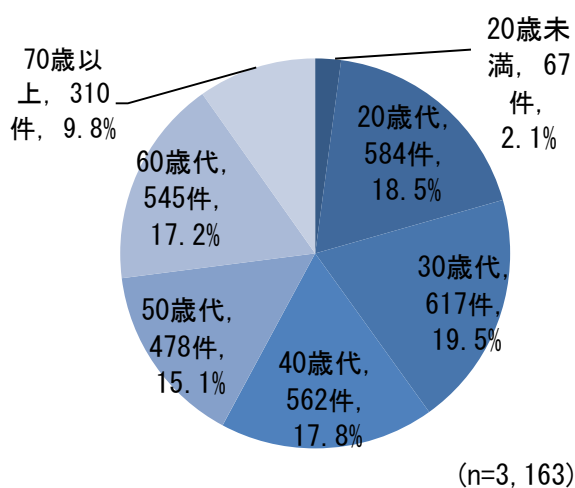
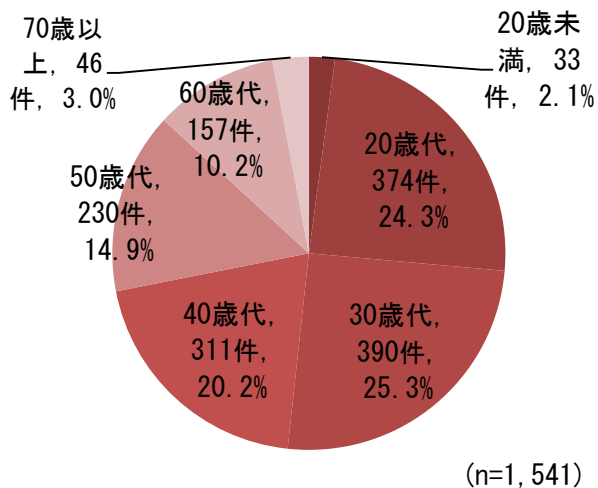


図3 インターネットで予約した旅行に関するトラブル (年代)



②性別

「旅行に関するトラブル」「インターネットで予約をした旅行に関するトラブル」双方で、性別に関する差はほとんどなく、女性の割合が約6割と男性を大幅に上回っている。(図4、5)

図4 旅行に関するトラブル (性別)

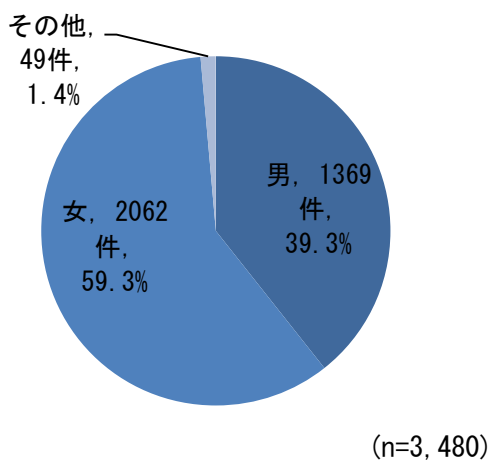
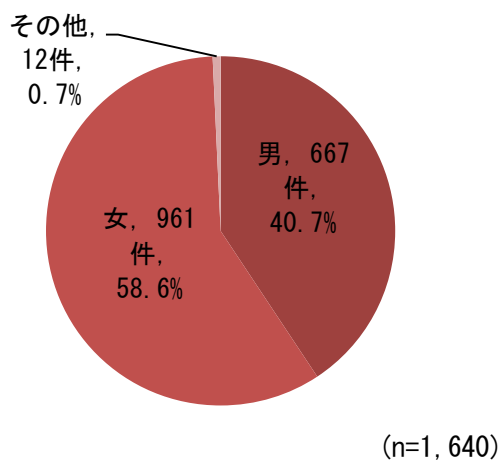


図5 インターネットで予約した旅行に関するトラブル (性別)

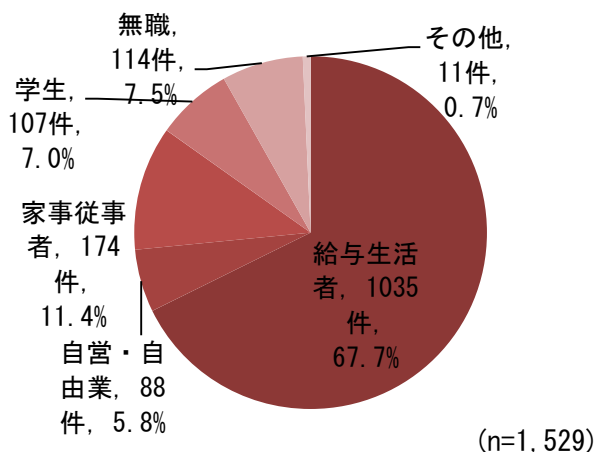
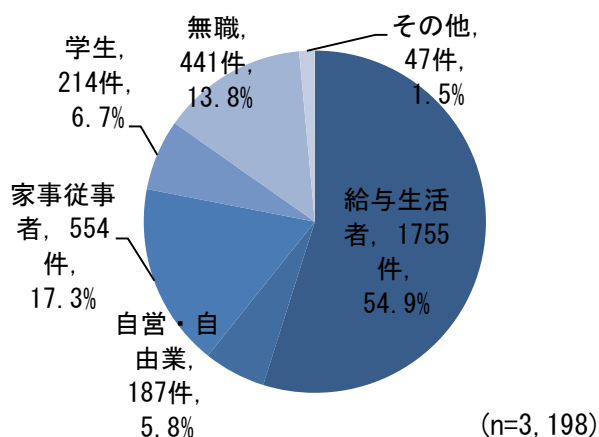


③職業

職業別では「旅行に関するトラブル」「インターネットで予約をした旅行に関するトラブル」とともに給与生活者の割合が高いが、特に「インターネットで予約をした旅行に関するトラブル」に関するトラブルでは給与生活者の割合が約7割と非常に高い。これは、契約当事者の年代が20歳代～40歳代を中心としていることに起因すると考えられる。（図6、7）

図6 旅行に関するトラブル（職業）

図7 インターネット予約した旅行に関するトラブル（職業）



2. 契約購入金額（2015年度、不明・無回答を除く）

契約購入金額の平均は「旅行に関するトラブル」では約23万円、「インターネットで予約をした旅行に関するトラブル」では約12万円である。

3. 相談内容（2015年度、複数回答）

相談内容別にみると、解約したいなど「契約・解約」に関する相談の割合は、「旅行に関するトラブル」では82.2%（2,913件）、「インターネットで予約した旅行に関するトラブル」では88.7%（1,480件）であった。一方、「品質・機能、役務品質」に関する相談の割合は、「旅行に関するトラブル」では7.0%（248件）、「インターネットで予約した旅行に関するトラブル」では3.1%（52件）であった。特に「インターネットで予約した旅行に関するトラブル」では、旅行の質、内容についてよりも契約に関しての相談の割合が非常に高かった。