

くらしのちえ

台東区消費者
ニュース

第135号

2012年7月発行

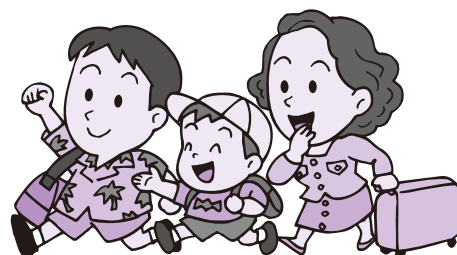
発行 東京都台東区東上野4-5-6 台東区役所区民部くらしの相談課 TEL03(5246)1144

もくじ

- 楽しい旅にしよう ～最近の旅行トラブルから～ …… P.1～2
- 平成23年度消費者相談概要 …… P.3～4

楽しい旅にしよう!

～最近の旅行トラブルから～



夏の旅行を計画されている方も多いかと思います。そこで、今回は旅行トラブルの事例を紹介します。ポイントをおさえ、楽しい旅行にして下さい。

事例 国内パック旅行のキャンセル料を請求された。

1ヶ月後の夫の夏休みに夫婦で旅行をしようと旅行会社の店頭に出向き、申込金3万円を入れて2泊3日の国内パック旅行を契約した。10日以内に旅行代金残額を入金するよう言われ、5日後に残金を振り込んだ。その後、夫の仕事の都合で出発日を1日遅らせる必要が出てきたので、飛行機やホテルの変更を申し出た。すると旅行会社から「このパック旅行は、出発日や宿泊日が決められているので個々のお客様の都合で変更することはできません。一度キャンセルして同じパックの出発日が異なるものか、全く違うパックに申し込みしてもらうこととなります。その際、2割のキャンセル料が発生します。」と言われた。一部の変更をお願いしているだけであり全部キャンセルするとは言っていない。キャンセル料金に納得いかない。

～考え方～

この事例は、2日おきに出発日が設定されたパックツアーでした。相談者は、申し込んだパックツアーの出発日を2日後に移動すればよいと考えました。しかし、一見同じパックツアーであっても、出発日が違えば異なる商品扱いになります。よって、キャンセル料金が発生する期間に入ってから契約内容を変更した場合は、キャンセル料の支払が発生します。


ポイント① 旅行契約の種類

事例は募集型企画旅行でした。募集型は、旅行会社が内容を企画し組み立てた商品ですから、内容決定権は旅行会社にあります。旅行者が勝手に出発日等の内容を変更することはできません。また、旅行の催行や中止の決定権も旅行会社にあります。


旅行には大きく分けて企画旅行と手配旅行があり、企画旅行には募集型と受注型があります。

★企画旅行

●**募集型企画旅行**
パック旅行・ツアーと呼ばれる旅行会社があらかじめ代金や日程を決めて広告・募集するものです。




●**受注型企画旅行**
社員旅行・修学旅行など顧客の希望により旅行会社が内容を組み立てるものです。



★手配旅行

顧客の希望により、航空券・鉄道などの運送の手配、旅館やホテルなどの宿泊を手配するものです。



※受注型企画旅行と手配旅行は自由に変更できますが、変更によって費用負担が生じる場合、変更による費用は旅行者負担となります。

ポイント② 契約の成立時期

旅行契約は原則、お金を支払わないと契約が成立しません。(※例外あり)

この点が他の消費者契約と大きく異なります。旅行契約は申込金の受理と旅行会社の承諾で契約が成立することを覚えておきましょう。また、申込金を払った時「キャンセル待ち」の場合は、契約はまだ成立していません。この場合は、いったん「預り金」とし、席などが取れた時に申込金に充当され契約が成立します。

※手配旅行やクレジットカード利用のサインレス決済をする通信契約は、申込金の支払いがなくても契約が成立する場合がありますので、必ず販売店に確認しましょう。

ポイント③ 取消料について

旅行トラブルの中でも特に多い相談がキャンセルに関するものです。取消料が発生するか否かの分かれ道は契約が成立しているかどうかです。契約の成立していない契約では取消料は発生しません。また、取消料は、標準旅行業約款で上限が定められています。



募集型企画旅行の取消料

国内旅行		海外旅行	
取消日	取消料	取消日	取消料
20日前以降 (日帰りは10日前以降)	20%	40日前以降 (ピーク時のみ)	10%
7日前以降	30%	30日前以降	20%
旅行開始前日	40%	2日前(前々日)以降	50%
旅行開始当日	50%	旅行開始後 または無連絡	100%
旅行開始後 または無連絡	100%		

旅行開始日の前日が起算日です。

手配旅行の場合は、旅行会社の取消料の他に、運送・宿泊機関などへの取消料や違約金がかかります。

海外旅行の取消料については変更が検討されています。

ピーク時: 4/27~5/6、7/20~8/31、12/20~1/7

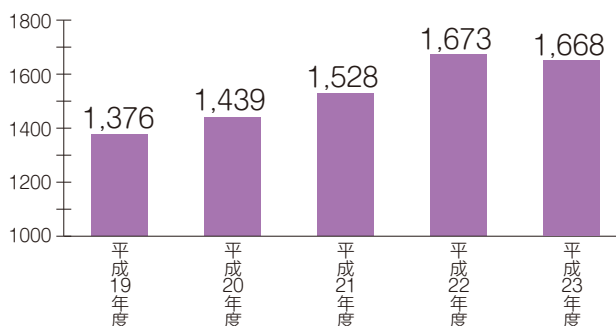
～アドバイス～

消費者からはキャンセル料の他、旅行に行ってみたらパンフレットの表示と大きく違った、突然旅行内容が変更になった等の相談が寄せられています。旅行は実際に現地に行ってみないと内容を把握しづらいものです。募集型企画旅行では、内容に重要な変更があった場合は旅行会社から一定の割合の補償金が支払われますが、天変地異などの場合は対象になりません。契約書をよく読み、旅行内容は十分確認しましょう。また、トラブルに合ったら、早めに相談しましょう。

平成23年度 消費者相談概要

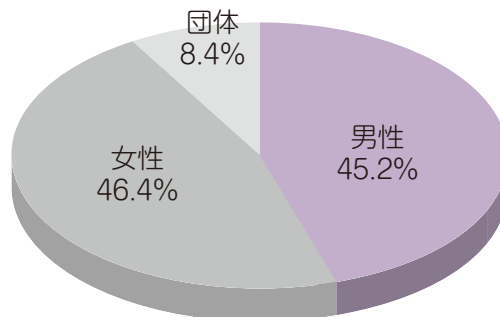
相談件数の推移

平成23年度に台東区消費者相談コーナーに寄せられた相談件数は1668件で、前年度に比べ約0.3%減りました。



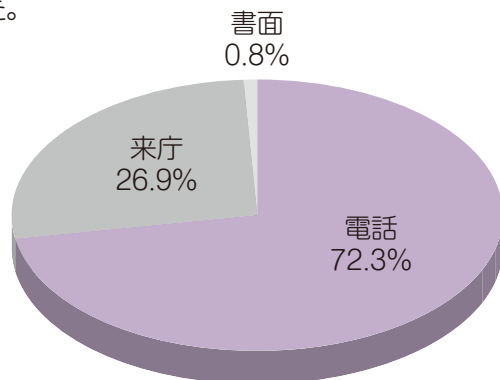
性別・年代別受付状況

相談者の男女別構成を見ると、前年より女性の割合が増えました。男性は、754件(45.2%)、女性が774件(46.4%)でした。



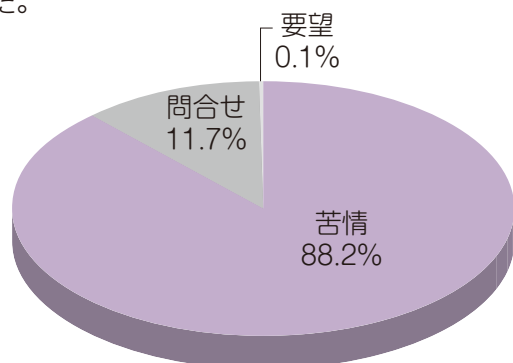
相談方法別受付状況

相談方法別に見てみると、電話での相談は1206件(72.3%)で来庁が449件(26.9%)、書面13件(0.8%)でした。

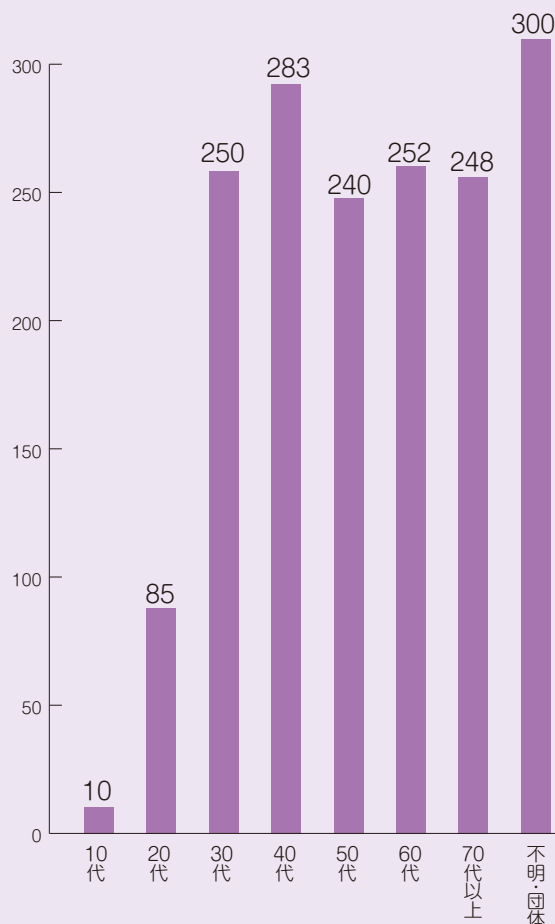


相談区分別受付状況

相談区分では、「苦情」が1471件(88.2%)で、「問合せ」が195件(11.7%)、「要望」が2件(0.1%)でした。



年代別構成では、40代からの相談が最も多く、次に60代、30代の順となっています。また、60代以上の高齢の相談は全体の約3割を占め、依然として高い割合です。



相談上位トップ10 商品・サービス

相談件数のトップは、『サラ金・クレジット』についての相談と『情報通信サービス』についての相談でした。『サラ金・クレジット』については、借金の一本化や金利の安さをうたった電話・ダイレクトメール・インターネット等での勧誘についての相談や、高金利の借入の返済がいつまでたっても終わらないなどの多重債務に関するもの、『情報通信サービス』については、携帯電話やパソコンを、ワンクリックただけで身に覚えの無い情報料の請求を受けるなど、架空請求や不当請求に関するものがほとんどです。

相談内容は、ますます悪質・多様化しています。もし、「困ったな、おかしいな」と思ったら、一人で抱え込んだり、悩んだりせずに、消費者相談コーナーにご相談ください。



順位		商品・サービス名	件数
23年度	22年度		
1	1	サラ金・クレジット	197
1	2	情報通信サービス(不当請求)	197
3	3	集合住宅(賃貸アパート)	146
4	4	各種サービス業(廃品回収、結婚相談等)	65
5	4	商品一般(商品やサービスの内容が不明のもの)	44
6	7	通信機器に関する相談(電話・FAXのリース契約含む)	43
7	圏外	移動通信サービス(携帯電話など)	35
8	圏外	ファンド型投資商品	34
9	圏外	戸建住宅	29
10	8	パソコン	26
		その他	852
合計			1668

オレンジの看板が目印です!



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 ④番窓口

相談は秘密厳守・無料です。
早めの相談が解決の近道です。

●多重債務や高金利でお困りの方は、「クレジット・サラ金相談」も常時開設していますので、ぜひご相談ください。