

# 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

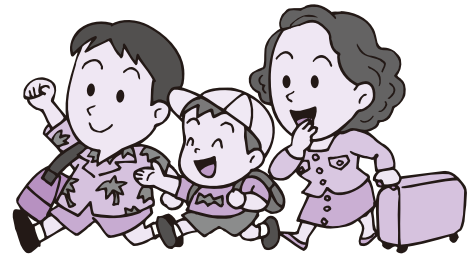
発行 東京都台東区東上野4-5-6 台東区役所区民部くらしの相談課 TEL03(5246)1144

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えます。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になります。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。