

ここを確認!インターネットで旅行予約

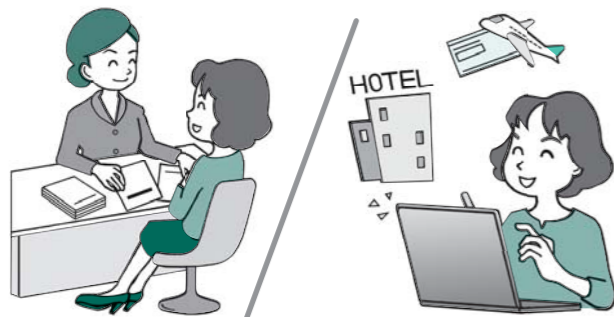
価格の安さだけに惑わされないで!

最近では旅行会社に行かなくてもパソコンやスマートフォンから旅行を申し込むことができるようになりました。しかし、便利ようでトラブルも相次いでいます。そこで旅行予約をする前に知っておきたい旅行契約の知識や申込時の注意点などをまとめました。



旅行予約はインターネット経由が主流へ

今までは、パック旅行も航空券やホテルの手配も、旅行会社の店舗で申し込むことが多かったのですが、最近ではインターネットから24時間予約が可能になっています。従来のパック旅行に加え、航空機の時間帯やホテルを選べる商品も増え、希望に合わせて直接予約できるようになりました。支払いはクレジットカード番号を入力するだけで、手軽に決済手続きが完了します。



旅行サイトには、価格の安い順に検索できる「比較サイト」や、旅行商品の紹介・申込みなどについて情報を提供する「場貸しサイト」もあります。これらのサイトは情報を提供するものに過ぎず、旅行の契約相手ではありません。申込先の会社名等を事前に確認しましょう。

こんなトラブルの相談があります

便利になった一方、人を介さないことから、うっかりミスで大きな痛手を負う事例が増えていきます。トラブルのワースト3は、「取消料」「申込・契約」「パスポートのトラブル」です。どうすればトラブルを防止できるのでしょうか。

取消料に関するトラブル

- ▶ 予定が変わったので変更したところ、多額の手数料がかかった。
- ▶ 半年後の航空券をキャンセルしたいが、代金の50%の取消料がかかる。

◆取消する場合の条件を確認していますか?

旅行会社の店舗で予約する場合は、取消料はいつから発生するか、金額は旅行代金の何割かなど説明があるはずですが、または「重要だから必ず読んでください」と、契約条件の書かれた書面を申込時に渡されます。

ところが、旅行サイトで予約する場合は、契約条件や旅行内容を、旅行者自身が最終確認する必要があります。面倒だから、早く済ませたいからと、取消しに関する条件が書かれている重要なページを読み飛ばして、確認ボタンをクリックしていないでしょうか。確認ボタンを押す前に、取消しに関する条件を必ず確認しましょう。「読んでいない」「文字が多くて見にくい」は通用しないのです。

◆海外事業者に注意!

日本語で書いてあっても、日本の旅行会社が運営するサイトとは限りません。海外事業者が運営するサイトには、日本の旅行業法が適用されません。「キャンセルできない」「予約直後から取消料が発生する」ことも珍しくなく、一般的に割引率の大きいものほど、取消しの条件が厳しい傾向にあります。「安いから」というだけで海外事業者のサイトを使っていると、トラブルが生じた際に、消費者を保護する日本の法律に守られません。「問合せは英語のみで受け付け」「時差があって連絡が取れない」など、言語や商習慣の違い等から解決が困難になる可能性があります。

旅行業界の取組み

旅行業界では「旅行のウェブ取引に関するガイドライン」を定めています。法律やルールを遵守している優良サイトには、申請によりeTBTマーク(電子旅行取引信頼マーク)を交付しています。(e-TBTマーク)



入力ミス、確認ミスによるトラブル

- ▶ 名前の英文字のつづりを間違え、飛行機に乗れない。
- ▶ パスポートの必要有効残存日数が不足していることに空港で気づいた。

◆トラブルを防止するのは「旅行者自身」です!

日本の旅行会社のサイトでは、送信前、つまり契約締結前に、申込内容の最終確認画面が必ず表示されます。利用日や氏名、英文字つづりなど、本当に間違えて入力していないか確認しましょう。確認するのは旅行者自身です。自らが入力した内容確認の責任を負います。



旅行会社が倒産したら代金の全額払戻は難しい?!

日本の旅行会社が倒産した場合、弁済業務保証金や営業保証金により、一定の範囲で契約者に弁済する制度があります。それぞれの旅行代金に応じて契約者全員で按分しますので、支払った全額が手元に戻るとは限りません。

旅行トラブルでの相談窓口

困ったときは…まずは自分が予約したサイトの顧客対応窓口へ問い合わせましょう。

●目黒区消費生活センター

Tel 03-3711-1140
9:30~16:30(土日祝日、年末年始は休み)

●国民生活センター越境消費生活センター(CCJ)

相談受付URL <https://ccj.kokusen.go.jp/>
Email contact@ccj.kokusen.go.jp
Fax 050-3383-4952
海外オンライン業者の場合

●一般社団法人日本旅行業協会(JATA)

Tel(消費者相談室) 03-3592-1266
10:00~17:00(土日祝日、年末年始は休み)
日本の旅行会社で、かつ日本旅行業協会会員の場合

●一般社団法人全国旅行業協会(ANTA)

Tel(本部事務局) 03-5401-3600
9:30~17:30(土日祝日、年末年始は休み)
日本の旅行会社で、かつ全国旅行業協会会員の場合

ここを確認!トラブルにあわないために備えましょう

【予約する前に】

- サイト運営事業者の基本情報を確認
 - 事業者の名称、住所、代表者の氏名
 - 日本の旅行業登録の有無
 - *登録の有無は事業者のサイトに記載された登録番号により確認できます。
- 顧客対応窓口を確認
 - 電話・メール等での問合せが可能か
 - 日本語対応が可能か ○問合せ可能時間
- 契約条件を確認
 - 申込先の事業者名等 ○利用規約・約款
 - 支払代金と支払方法(運送・宿泊代金/手配料金等、前払い/現地払い等)
 - 解約・変更・払戻の条件

【予約した後で】

- 予約内容をすぐに確認
 - *予約内容の誤りやシステムエラー発生の場合は、早急にサイト運営事業者にお問い合わせましょう。
- 予約内容が確認できる画面等の写しを保管
 - *不測の事態に備え旅行に携行し、旅行が終わるまで捨てないようにしましょう。

旅行は本来楽しいものです。「こんなはずではなかった」と後悔しないように、旅行内容を十分確認し、納得してから契約しましょう。トラブルにあったら早めに相談しましょう。