

墨田区消費者ニュース

編集・発行/墨田区地域振興部商工担当生活経済課消費者・勤労福祉担当
〒130-8640 墨田区吾妻橋 1-23-20 電話 5608-6184

旅行契約のポイント

旅行会社のツアーに参加する場合は旅行会社と旅行契約を結びますが、その契約は、旅行業法や旅行業約款などでさまざまなことが決められています。その旅行業法が、旅行会社による補償拡充など一部を改正して平成17年4月1日から施行されました。

企画旅行と手配旅行の違い

旅行契約は、大きく分けて企画旅行と手配旅行に分けられます。企画旅行は、平成17年4月の旅行業法改正前には主催旅行と呼ばれていたもので、いわゆる「パッケージツアー」の募集型企画旅行と、旅行者の依頼により企画する受注型企画旅行（修学旅行や社員旅行など）に分けられます。

手配旅行は、旅行会社が旅行者からの依頼により運送・宿泊機関などの旅行サービスを手配する契約です。

企画旅行の会社の責任

企画旅行には、旅行業法等により、旅行会社にさまざまな責任が定められています。

旅行会社の関与し得ない事由（航空会社のオーバーブッキングなど）により旅行内容に重要な変更が生じた場合、旅行会社から補償金が支払われず（これを**旅程保証**

制度といいます）。また、旅行会社の責任の有無にかかわらず、企画旅行参加中に生じた事故により、生命・身体・手荷物に損害が生じた場合に旅行会社が一定額を補償します（これを**特別補償**といいます）。今回の旅行業法改正で、死亡・後遺



障害補償金と入院見舞金の額が引き上げられ、通院見舞金が新たに設けられました。ただし、これらの補償の対象にならない場合もありますので、事前にパンフレット（取引条件説明書面）で確認しておきましょう。

このほか、旅行会社は企画旅行が契約どおりに行われるようにサポートする義務があります（これを**旅程管理義務**といいます）。ただし、旅行会社の関与し得ない事由による変更で追加費用が生じた場合は、旅行者の負担になります。

なお、手配旅行の場合は、間違いなく手配し切符やクーポンを渡せば契約は終了するので、その後の変更等は旅行者自身が対処することとなります。

契約の成立時期

企画旅行も手配旅行も、原則として「旅行会社が申込金を受け取り、その旅行を受け付けたとき」が契約の成立時期です。

ただし、電話やインターネットで申し込む際に旅行会社の指定するクレジットカードの番号等を通知して申し込んだときは、通信契約扱いとなり、旅行会社が承諾通知を発した時（電子メールなどで電子承諾通知をする場合は、その通知が申込者に届いた時）に契約が成立します。口座からの引き落としの時ではないので注意が必要です。



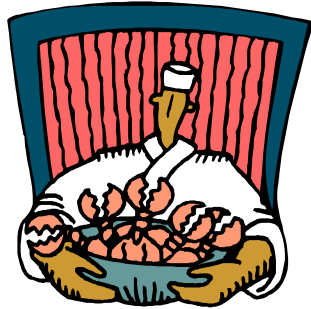
豪華グルメツアーに参加したのに

パンフレットに載っていた食事の「かに」が出てこなかった!

相談内容

友人とパンフレットを見ながら旅行の計画を立てた。パンフレットには、豪華な食事の内容が写真に掲載され、食卓中央には「かに」がデーンとあった。

この食事の内容だと思い、このツアーに決めたが、最後の日までこの「かに」のある豪華な食事は出なかった。「かに」が食べたくてこのツアーに決めたのに、納得できない。返金してほしい!



アドバイス

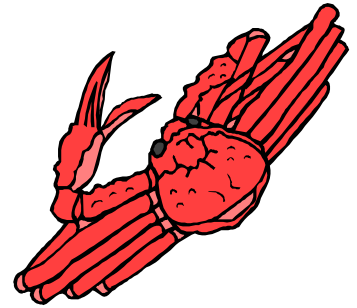
今回のように、豪華な食事内容の写真をパンフレットに載せ、それを見て消費者がこのツアーに決める要因になる場合、あたかもこのツアーの中でこの食事が提供されるように見せることは、不当表示の問題になります。

(広告表示に、虚偽の表示や優位性を意味する用語の使用は表示基準に反するとされています。)

不当表示だと判断された場合、ツアー中の食事で、パンフレットに載っていた「かに」の豪華な食事が出なかったのは、旅行業者側の問題だとされ、賠償責任が発生する場合があります。食事内容が、写真よりかなり劣るのであれば、その場で交渉して、その部分の返金を求めましょう。

チェックポイント

- ① 食事がメインで旅行を選ぶ場合は、申込時に食事内容を確認しましょう。
- ② パンフレットとの違いがあると分かったら、ツアー中にすぐ申し出ましょう。(帰宅してから言うより、解決できる場合があります。)
- ③ サービスがある場合は、納得できるものかきちんと説明を受けましょう。



詳しくは、**すみだ消費者センター**にご相談ください。

困ったときは早めにご相談を

すみだ消費者センター相談室

相談日:月～金曜日

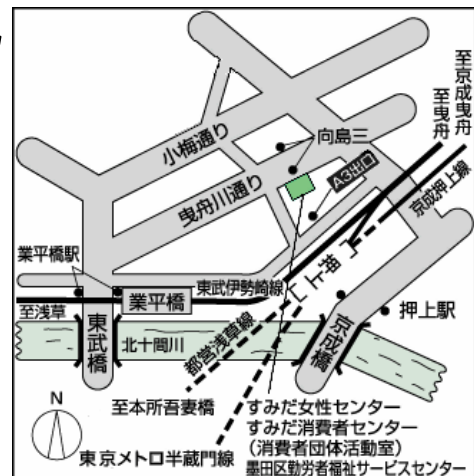
相談時間:午前9時30分～正午
午後1時～4時30分

専用電話:5608-1773

*最初は電話でご相談ください

*電話による相談は、午後4時までです

住所:墨田区押上 2-12-7-215



交通/東武線業平橋駅、京成線・東京メトロ半蔵門線
押上駅(A3出口)から、それぞれ徒歩約5分