

墨田区消費者ニュース

編集・発行/墨田区産業観光部生活経済課消費者・勤労福祉担当

〒130-8640 墨田区吾妻橋 1-23-20 電話 5608-6185

賢く旅行を楽しみましょう

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。トラブルの多くは、旅行を申し込む前の確認で防ぐことができます。

企画旅行と手配旅行の違い

旅行契約には、一般にパッケージツアーと呼ばれる募集型企画旅行と、修学旅行や社員旅行など旅行者の依頼により企画する受注型企画旅行、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手配旅行の3種類があります。



企画旅行（募集型・受注型）には、手配完成責務（取引条件説明書面に記載されている日程どおりの運送や宿泊などを確保する義務）、旅程管理（旅行が契約どおりに行われるようにサポートする義務）、旅程保証（旅行会社の関与し得ない事由により、旅行内容に重要な変更が生じた場合、一定の変更補償金が支払われる）、特別補償（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、その程度に応じて、補償金・見舞金が支払われる）など、旅行会社の責任が定められています。

手配旅行には、それらの義務はないため、手配した結果、満席や満室で席や部屋が確保されなくても旅行会社に手配手数料を支払わなければなりません。また、旅行先での変更等は旅行者自身が対処することになります。（天候不良が理由で飛行機が飛べない場合は、新たに航空券を購入する必要があります。）

いずれにしても、取引条件説明書を事前に確認し、保存しておきましょう。

無登録業者に注意

旅行会社は、国土交通大臣（第1種旅行業）または都道府県の知事（第2・3種旅行業）の登録が必要です。パンフレットに登録番号が記載されていますので、確認しましょう。

また、旅行代金全額を異常に早く請求する会社にも注意が必要です。

旅行業協会に所属している会社や、ボンド保証会員であれば、万が一、ツアー申込み後にその会社が倒産などの場合も、「弁済業務保証金制度」や「ボンド保証制度」で旅行代金が弁済されるのでより安心です。

安全衛生情報の確認

海外へ旅行する場合は、渡航先の情報をしっかりと収集し、万々に備え、ご自分の安全を護るための必要な知識を身に付けておきましょう。

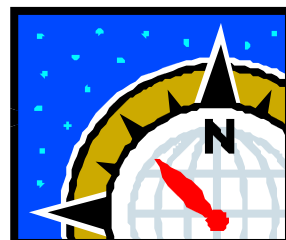
外務省 海外安全相談センター Tel.5501-8162
海外安全ホームページ

<http://www.anzen.mofa.go.jp/>

厚生労働省検疫所

海外旅行者のための感染症情報

<http://www.forth.go.jp/>



夏の旅行シーズン到来！ 楽しい旅行にするために・・・

格安なパッケージツアーが数多く出回っています。パンフレットや「取引条件書」には、旅行内容のほか契約変更時の規定や会社の責任など大切なことが書かれています。内容をよく確認しましょう。

相談事例

インターネットの広告を見て海外パッケージツアーを申し込んだ。3日後にお金を振り込んだが、海側の部屋であることから追加料金を請求された。そんな説明は受けていないし、詳しい資料ももらっていない。

追加料金を支払わなければキャンセル扱いになるという。時期が迫っているので、今さら他の旅行会社で予約は出来ない。追加料金は払いたくないがどうしたらいいか。



アドバイス

事例では、相談者の手元に旅行内容の詳細が書かれた取引条件書やパンフレットが届いていました。また消費者センターでインターネットの画面を確認したところ、「海側の部屋は追加料金が発生する」と記載されていました。相談者はこれに納得して追加料金を支払いしました。

今回のトラブルは、書面やネット上の記載内容をよく見なかったことが原因でした。契約内容をよく読まないとトラブルになることがあります。面倒がらずに確認することが大切です。

契約成立時期

旅行契約は、原則として申込金の支払と旅行会社の承諾で契約が成立します。

- 来店・・・旅行会社が旅行者から申込金を受理した時。
- 電話・・・電話で「予約」をした後、旅行者が申込書と申込金を提出した時。(クレジットカードを利用する場合、カード番号を伝えてからその承諾通知が旅行会社から出た時)
- インターネット・・・旅行会社が承諾して申込金を受理した時。(クレジットカードを利用する場合、カード番号を伝えてからその承諾メールが旅行会社から旅行者に届いた時。)

*オンライン上などの不具合で決済が失敗した場合は、契約が成立していないので注意が必要です。旅行会社から確認メールが届かない場合は、問い合わせをしたほうがいいでしょう。

また現地でパンフレットの条件と違うと思ったら、その場で申し出ましょう。

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～土曜日

*土曜日は電話相談のみ受け付けています

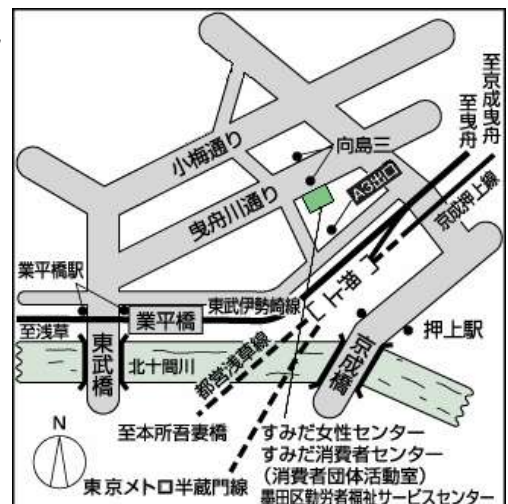
相談時間：午前9時30分～

午後4時30分

専用電話：5608-1773

*最初は電話でご相談ください

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