
オンライン旅行取引サービスに関する アンケート結果

2016年9月30日

調査概要

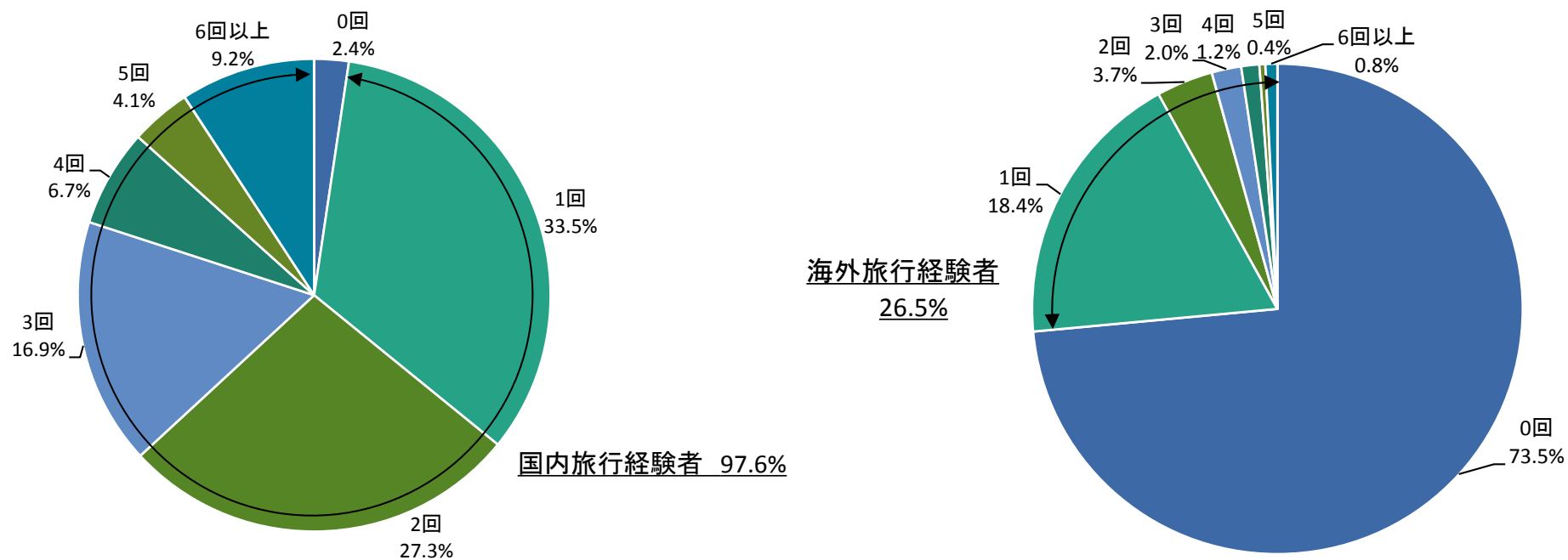
オンライン旅行取引サービスに関するアンケート調査 調査概要

調査期間	2016年9月1日(木)～2日(金)
調査方法	Webアンケート
調査対象	20歳以上のインターネット利用者 【スクリーニング調査】一般消費者 【本調査】過去1年間に国内又は海外への宿泊を伴う旅行(ビジネス目的を除く)を行い、予約を主に自身がしている者
割付条件	性別(男性・女性)×年代(20代、30代、40代、50代、60歳以上)で均等に割付
有効回答数	【スクリーニング調査】4,000人 【本調査】510人
調査項目	過去1年間の旅行予約状況 <ul style="list-style-type: none">・過去1年間の宿泊を伴う旅行の実施状況(旅行回数、予約方法等)、オンラインでの予約状況・オンラインで旅行を予約する理由・利用するオンライン旅行予約サイト・アプリの選択理由、利用時の確認状況、予約確認メールの確認状況・オンライン旅行予約サイト・アプリを利用しない理由 直近の旅行予約状況 <ul style="list-style-type: none">・直近の旅行予約状況(宿泊数、旅行人数、予約方法)・オンラインでの予約状況(予約内容、予約金額、利用事業者) トラブル等の状況 <ul style="list-style-type: none">・オンライン予約時のトラブル遭遇状況、相談状況、解決状況

旅行予約の状況(過去1年間)

旅行の実施状況(旅行回数)

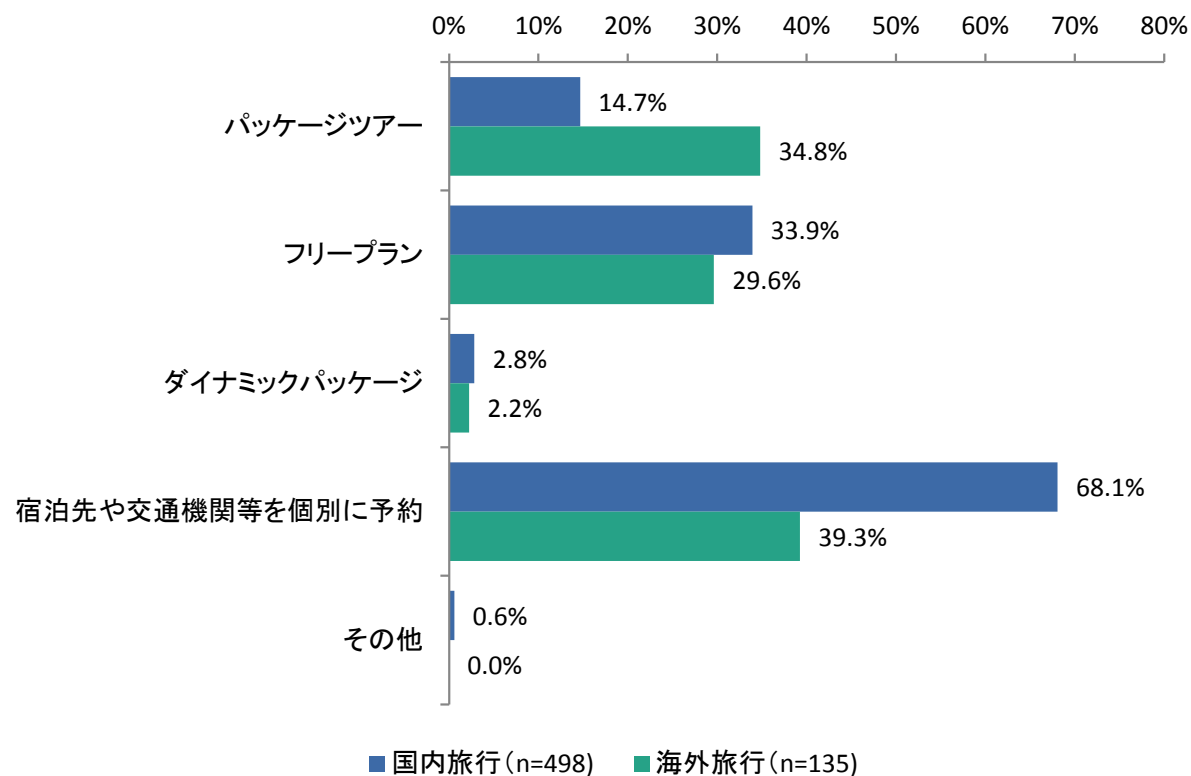
■ Q1 あなたは、この1年間に宿泊を伴う旅行を何回しましたか。ビジネスでの旅行は含みません。(n=510)



(注)調査対象は、この1年間に国内又は海外への宿泊を伴う旅行(ビジネス目的を除く)を行い、旅行の予約を主に自身がしている者

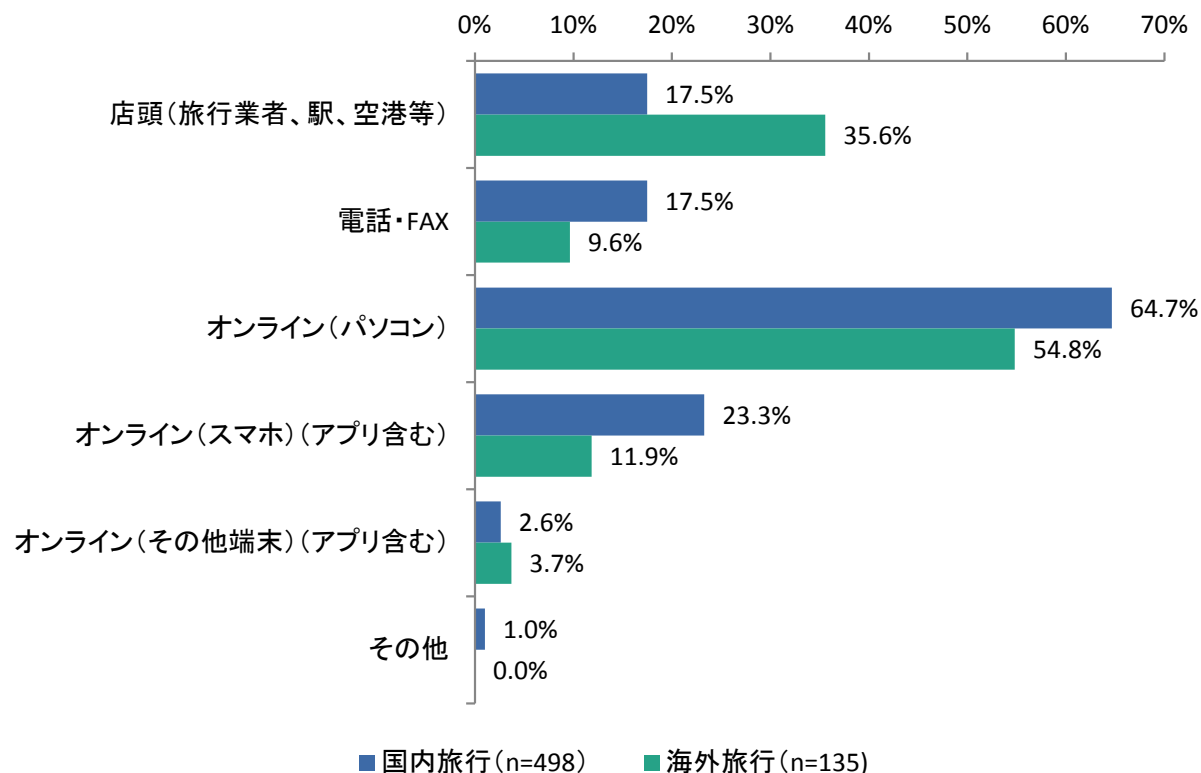
旅行の予約内容

■ Q2 この1年間に行った宿泊を伴う旅行(ビジネスでの旅行は除く)は、どのように予約しましたか。(複数回答)



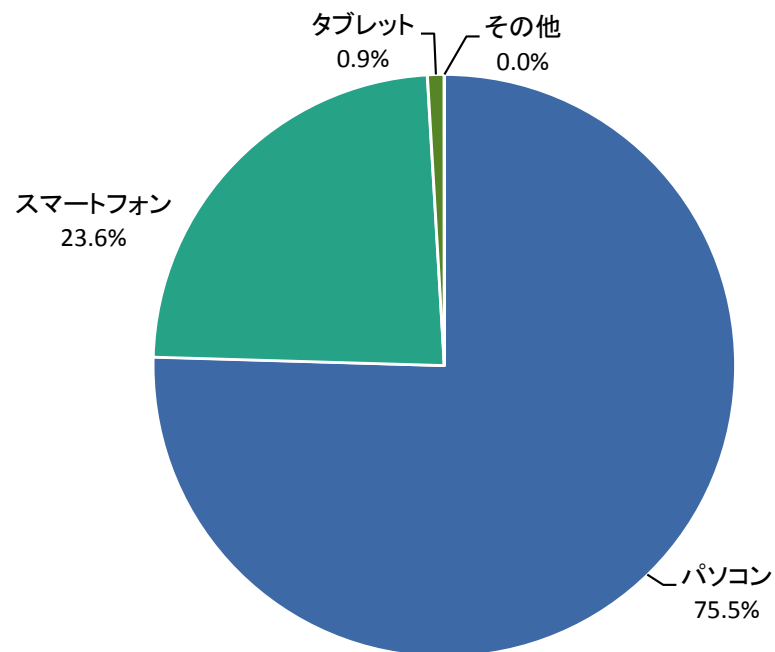
旅行の予約方法

■ Q3 この1年間に行った宿泊を伴う旅行(ビジネスでの旅行は除く)の予約は、どのような方法でしたか。(複数回答)



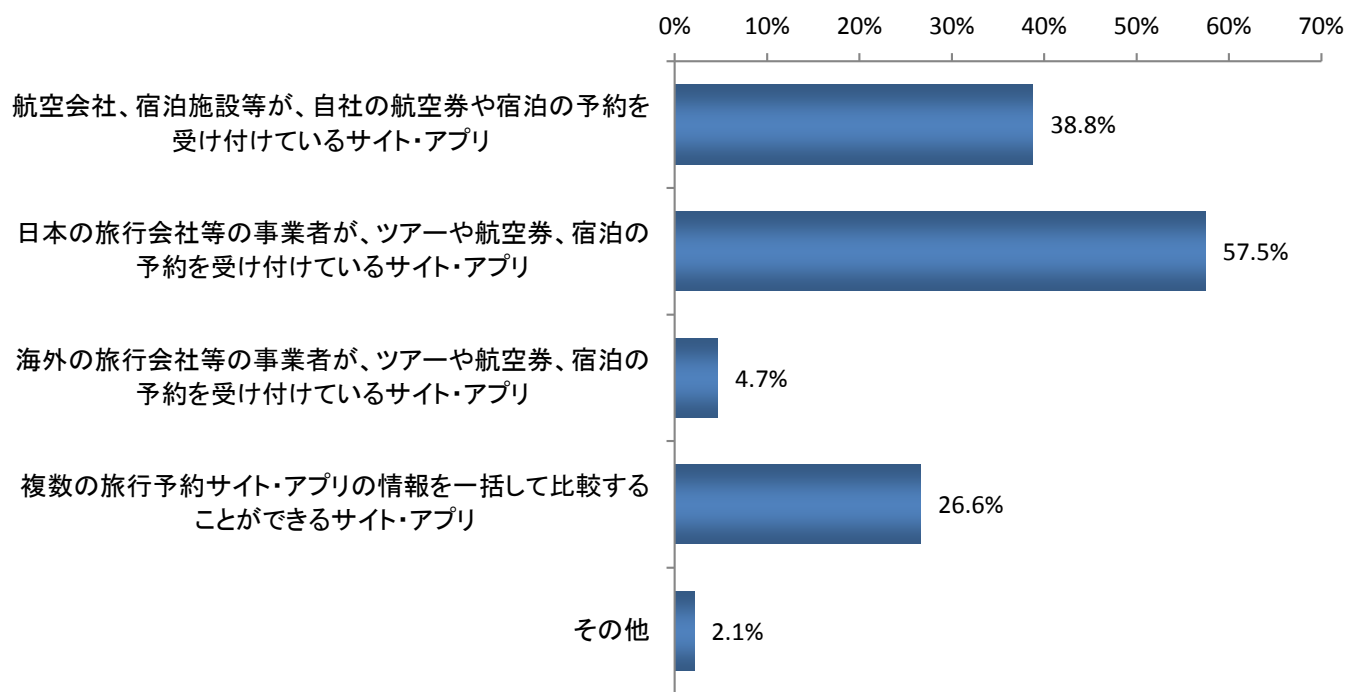
オンラインでの旅行予約時に主に利用する端末

■ Q4 オンラインで旅行を予約するときに主に利用する端末は何ですか。(n=428)



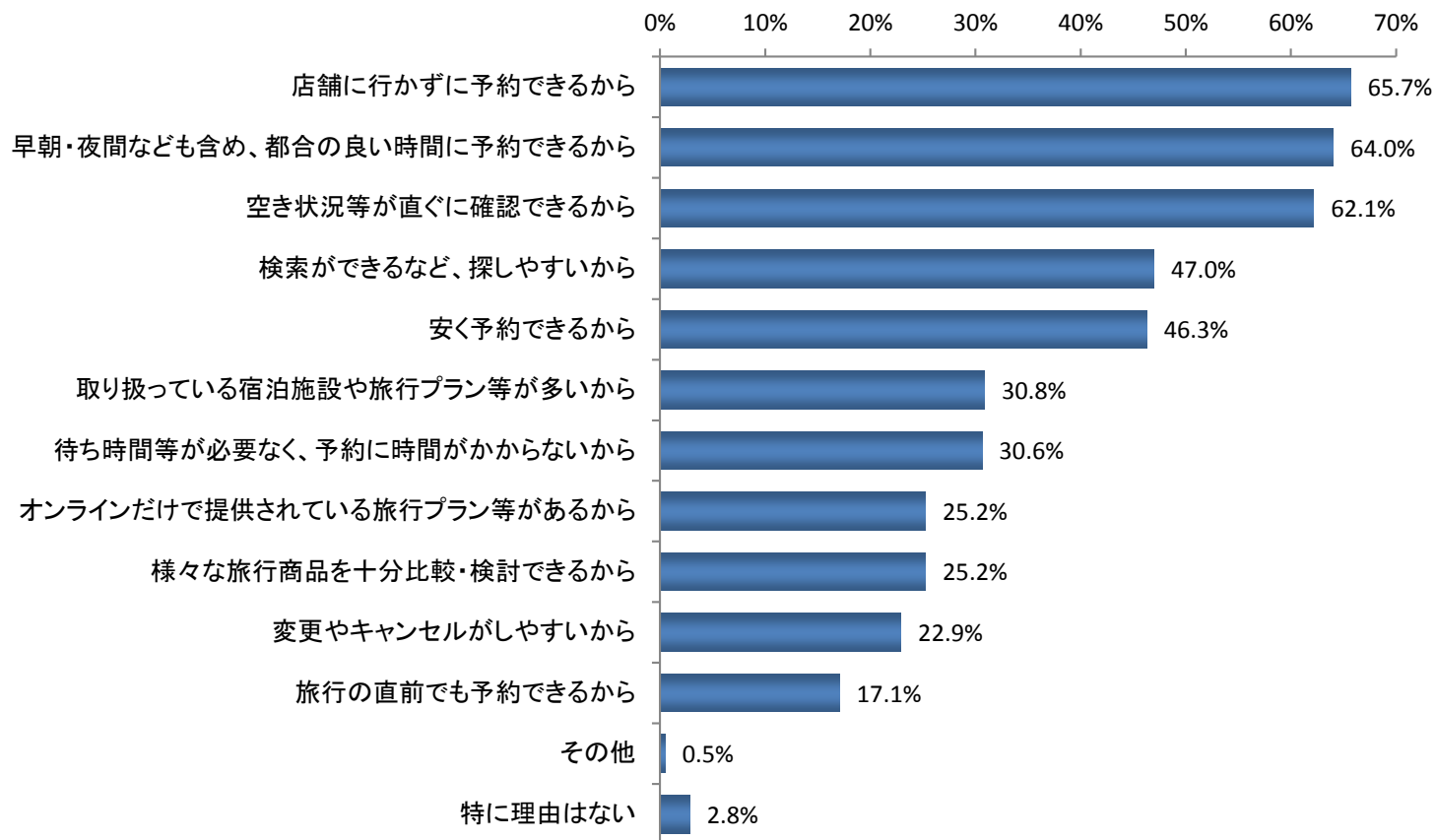
オンラインでの旅行予約時に利用したWebサイト・アプリ

■ Q5 旅行を予約する際に利用したWebサイト・アプリは、以下のどのタイプにあてはまりますか。(複数回答)(n=428)



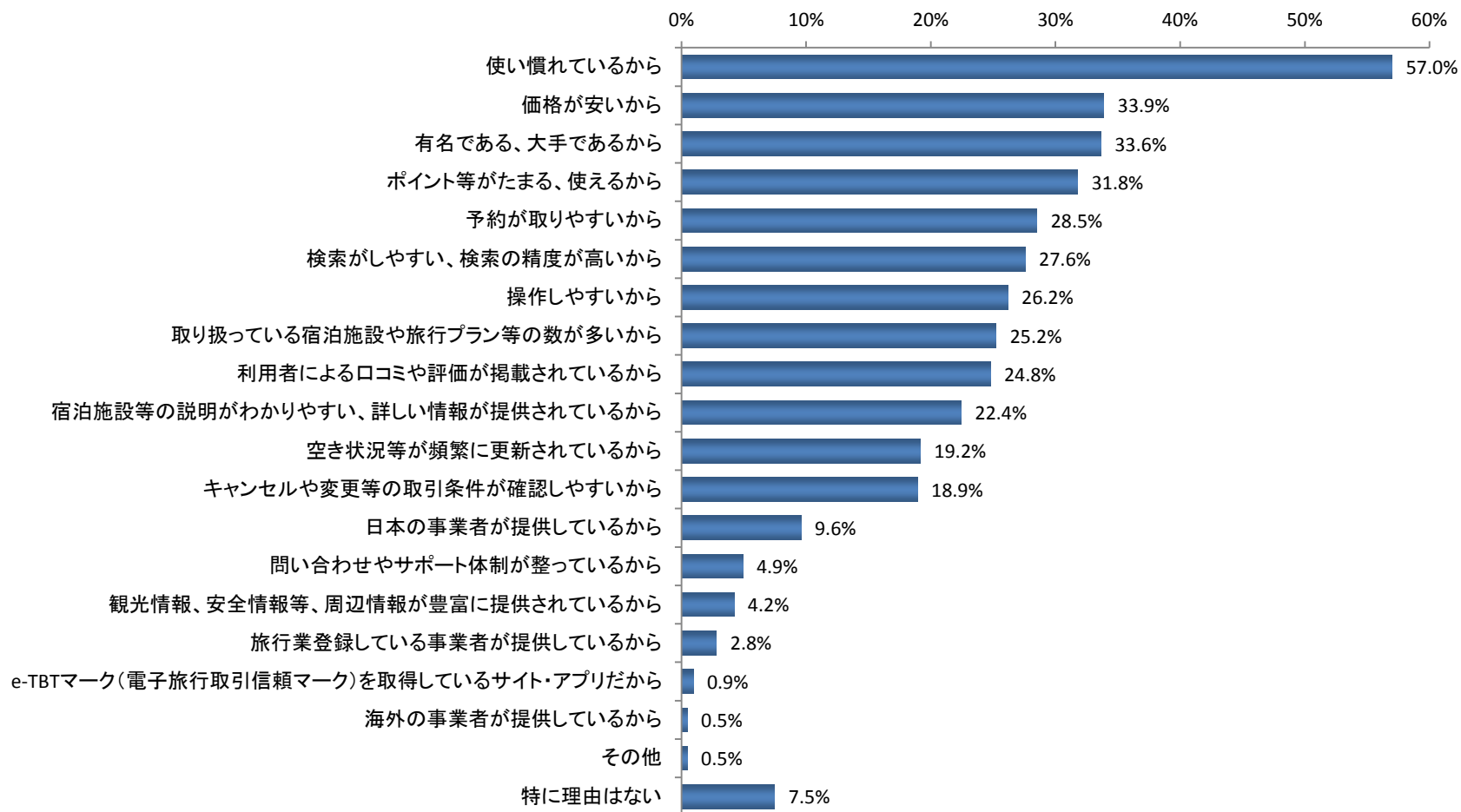
オンラインで旅行予約する理由

■ Q6 オンラインで旅行を予約する理由としてあてはまるもの全てをお選びください。(複数回答)(n=428)



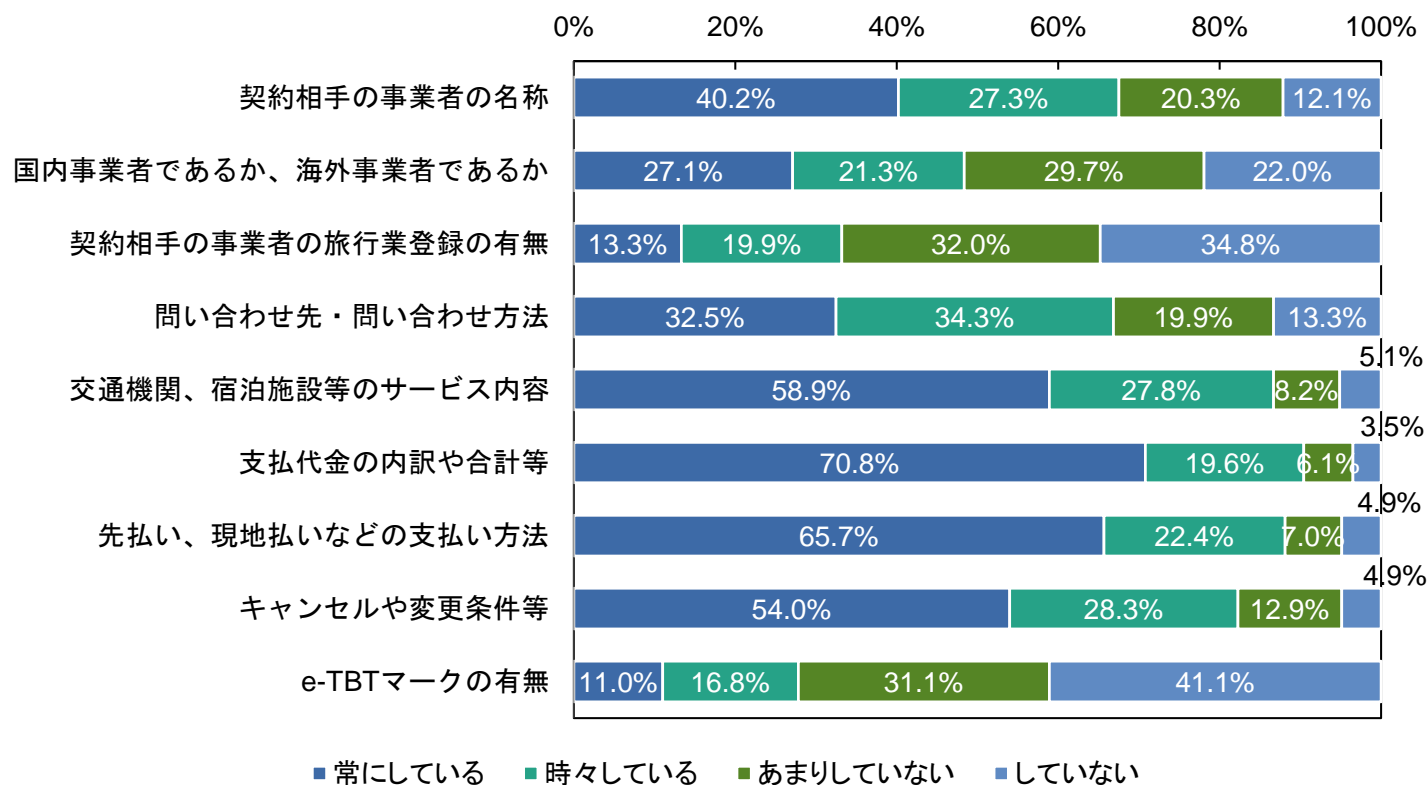
オンラインでの旅行予約に利用するWebサイト・アプリの選択理由

■ Q7 旅行の予約に利用するサイト・アプリは、どのような理由で選んでいますか。(複数回答) (n=428)



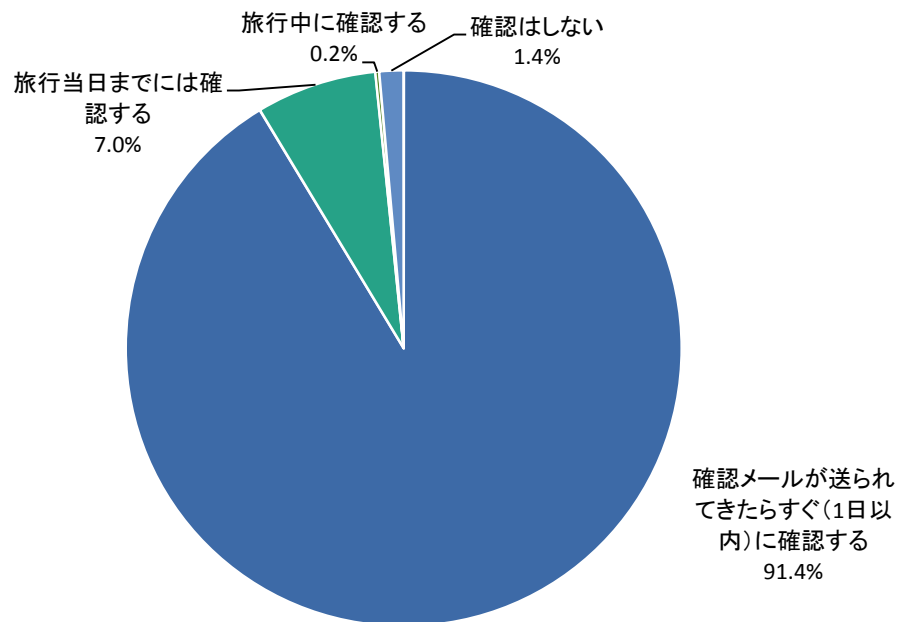
オンラインでの旅行予約時における確認実施状況(サイト表記等)

- Q8 オンラインで旅行を予約するときに、あなたは以下のような事項をどのくらい確認していますか。それぞれあてはまるものを1つお選びください。(n=428)



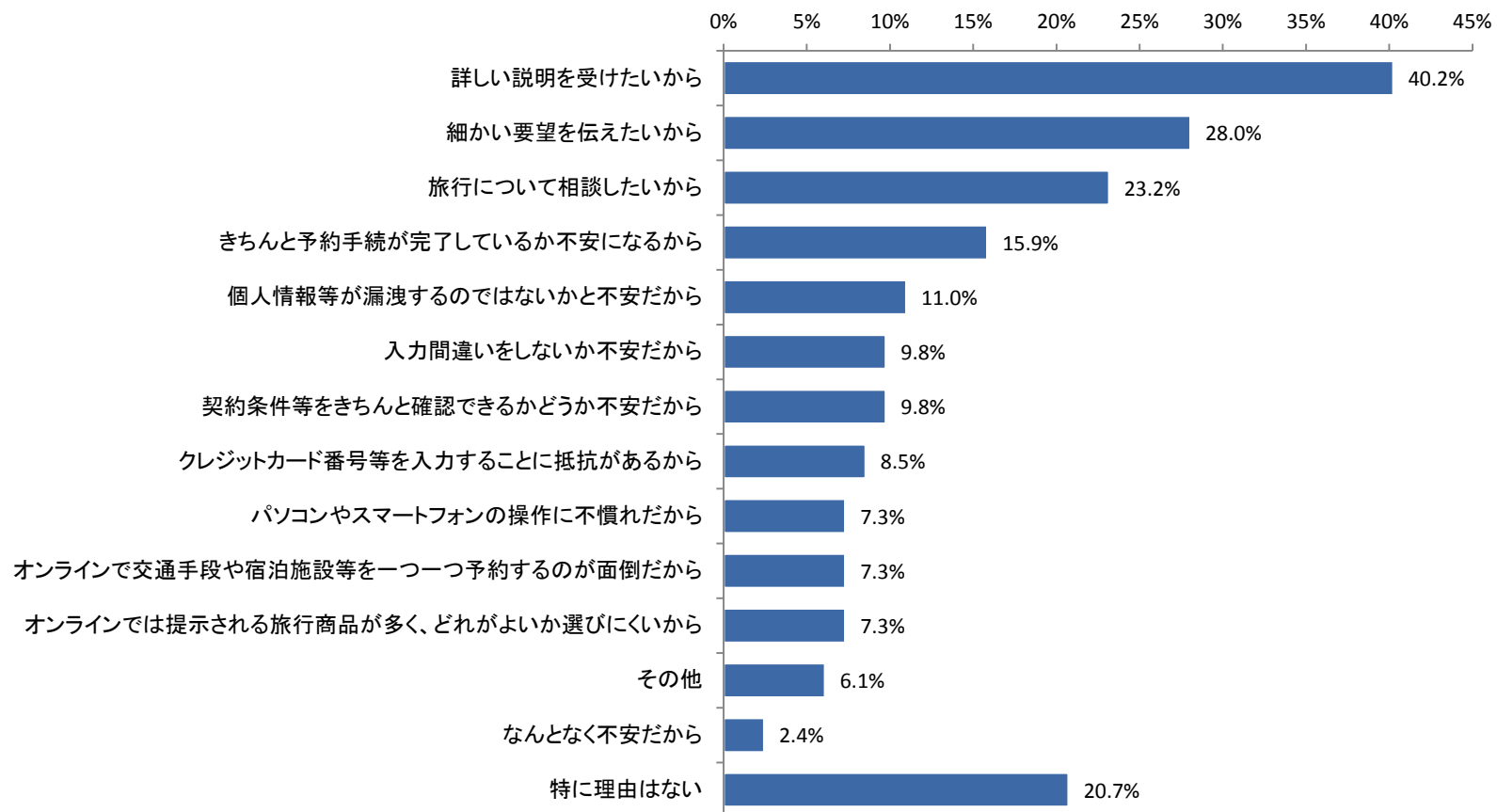
オンラインでの旅行予約時における確認実施状況(確認メール)

- Q9 オンラインで旅行を予約したときに送られてくる確認メールについて、確認していますか。
最もあてはまるもの1つをお選びください。(n=428)



オンラインでの旅行予約を行わなかった理由

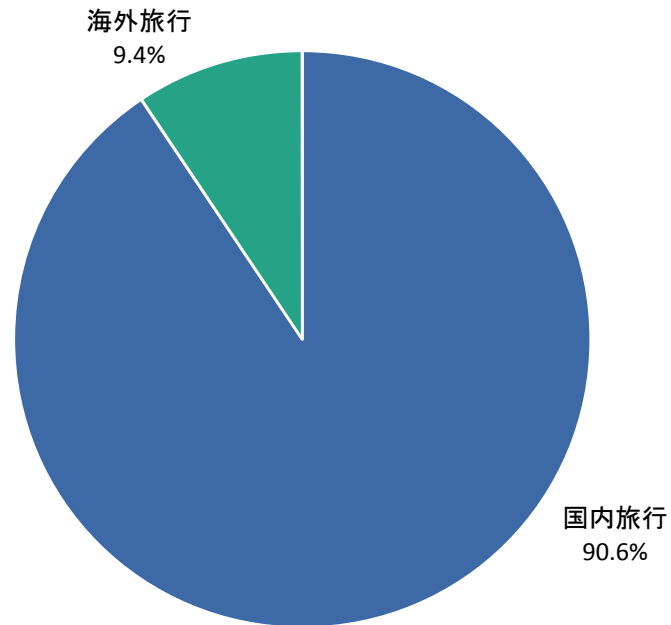
■ Q10 この1年間に行った宿泊を伴う旅行(ビジネスでの旅行は除く)において、オンラインで旅行の予約をしなかった理由としてあてはまるもの全てをお選びください。(n=82)



旅行予約の状況(直近)

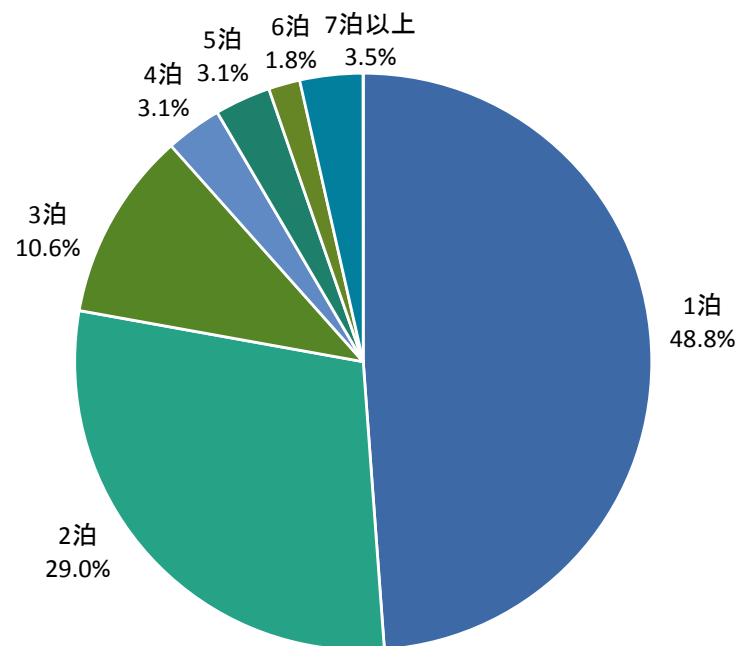
旅行の実施状況(国内旅行／海外旅行)

- Q11 あなたが直近に予約した宿泊を伴う旅行(ビジネスでの旅行は除く)は、国内旅行ですか、海外旅行ですか。
(n=510)



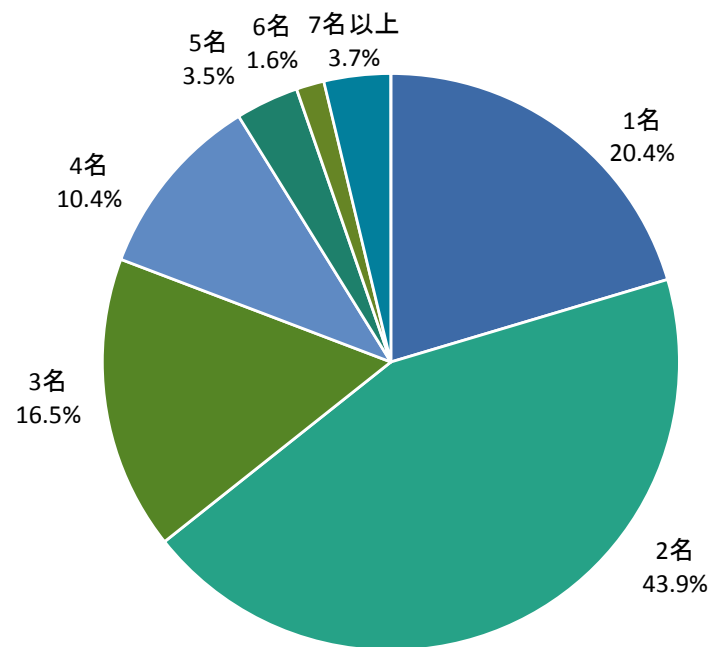
旅行の実施状況(宿泊数)

■ Q12 あなたが直近に予約した宿泊を伴う旅行(ビジネスでの旅行は除く)は、合計何泊の旅行でしたか。(n=510)



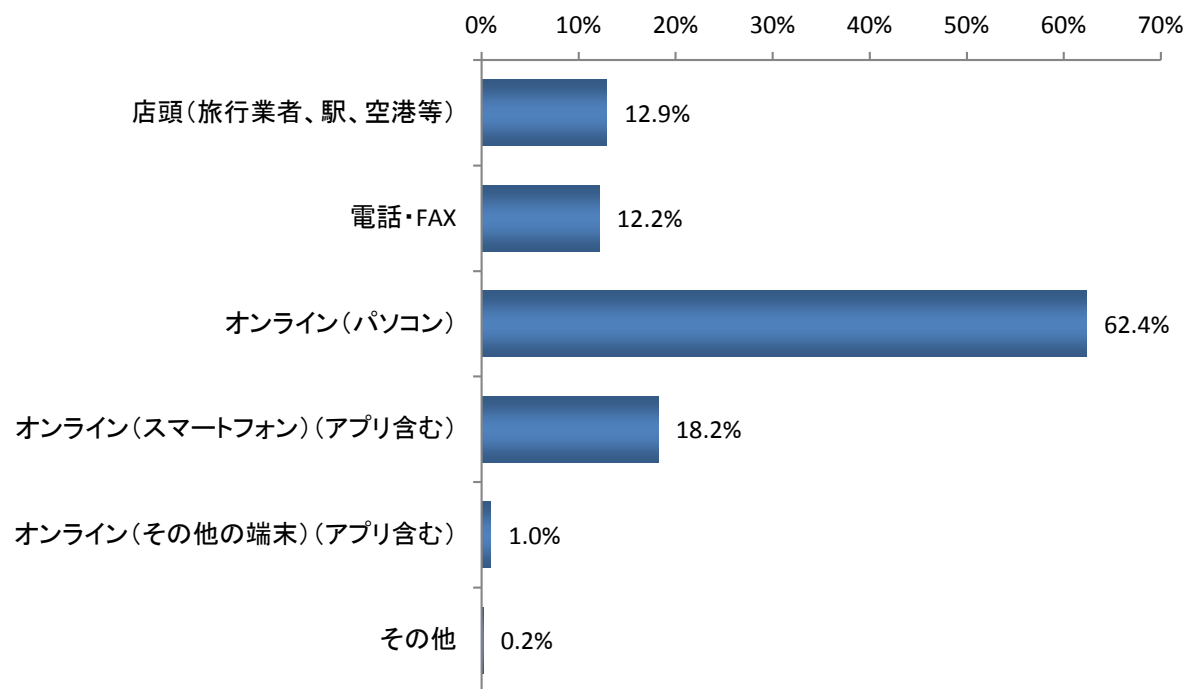
旅行の実施状況(旅行人数)

- Q13 あなたが直近に予約した宿泊を伴う旅行(ビジネスでの旅行は除く)は、あなた自身を含め何名で旅行しましたか。
なお、ツアーの場合、あなたが予約したグループの人数をお選びください。(n=510)



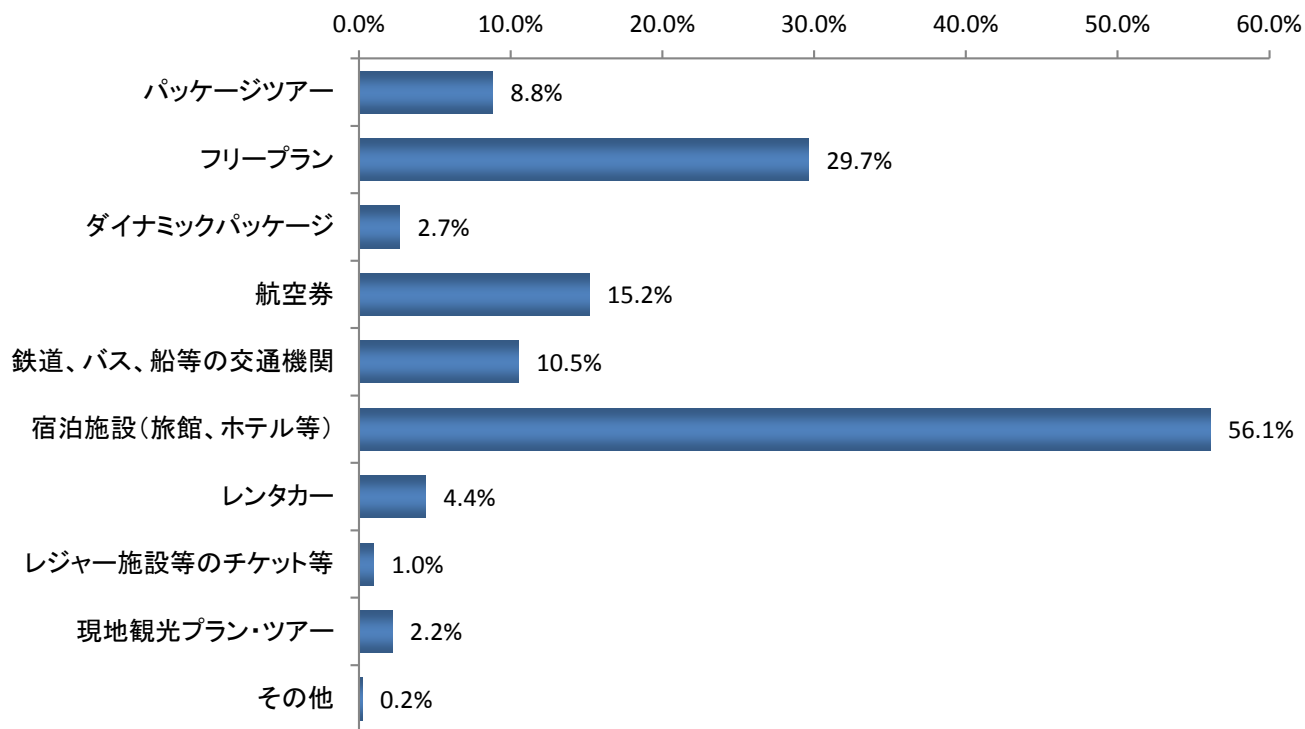
旅行の予約方法

- Q14 あなたが直近に予約した宿泊を伴う旅行(ビジネスでの旅行は除く)は、どのような方法で予約しましたか。あてはまるもの全てをお選びください。(複数回答)(n=510)



オンラインでの旅行予約の内容

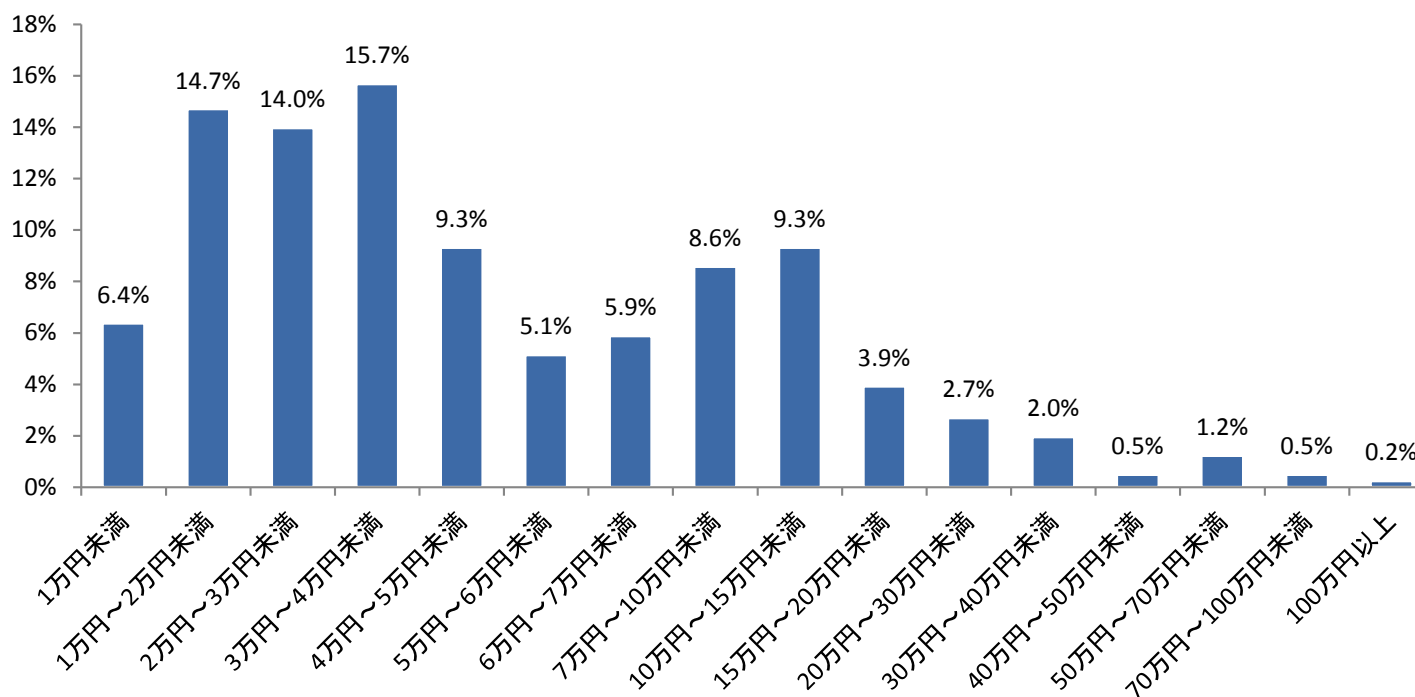
- Q15 直近に予約した宿泊を伴う旅行(ビジネスでの旅行は除く)をオンラインで予約した方に伺います。オンラインで予約した旅行内容はどのようなものでしょうか。(複数回答)(n=408)



(注)「航空券」、「鉄道、バス、船等の交通機関」、「宿泊施設(旅館、ホテル等)」は、「パッケージツアー、フリープラン、ダイナミックパッケージでの予約を除く」

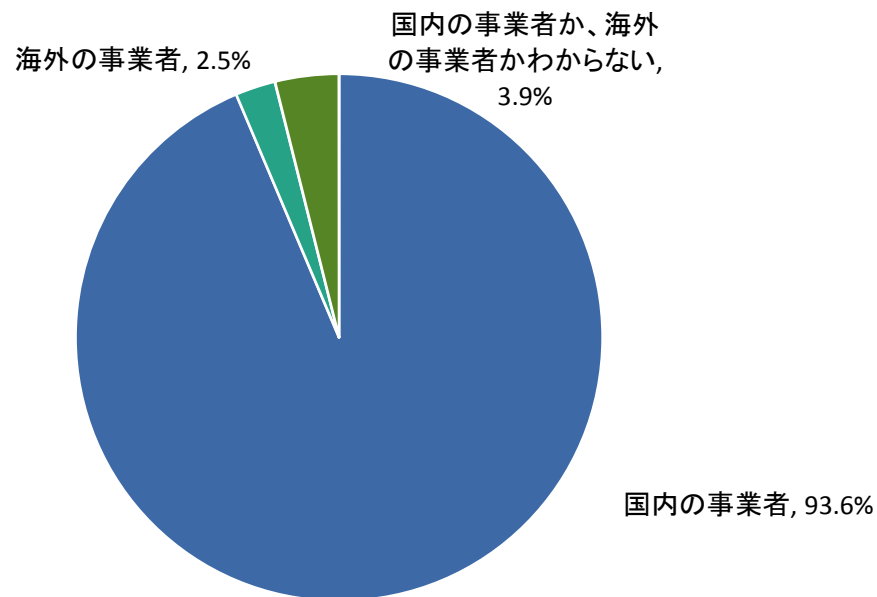
オンラインでの旅行予約の代金(総額)

- Q16 直近に予約した宿泊を伴う旅行(ビジネスでの旅行は除く)をオンラインで予約した方に伺います。オンラインで予約した旅行の代金の総額(予約した全員分の費用)はどのくらいでしょうか。(n=408)



オンラインでの旅行予約に利用した事業者

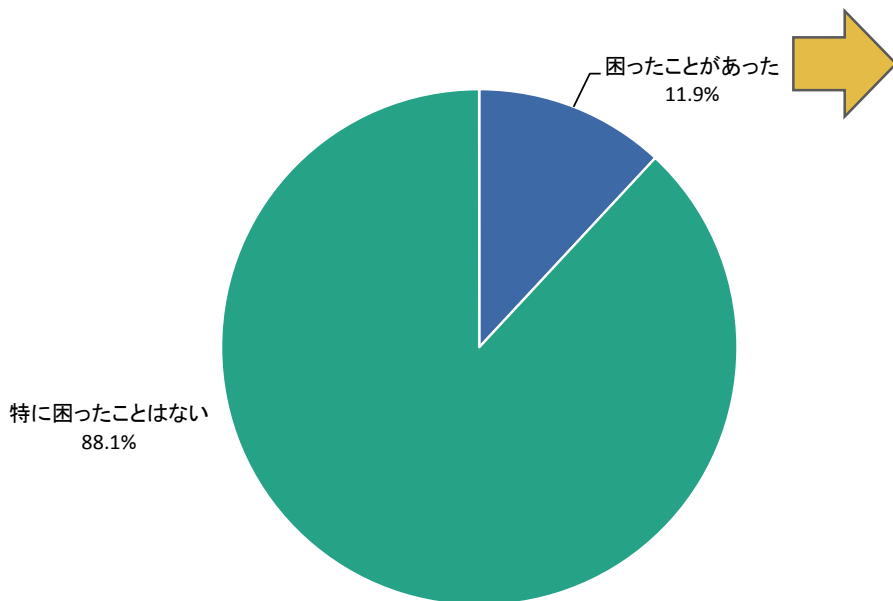
- Q17 オンラインでの予約に利用したWebサイト・アプリは、国内の事業者が運営するWebサイト・アプリですか、海外の事業者が運営するWebサイト・アプリですか。なお、複数のWebサイト・アプリを利用した場合には、予約した旅行代金の大きい方について、ご回答ください。(n=408)



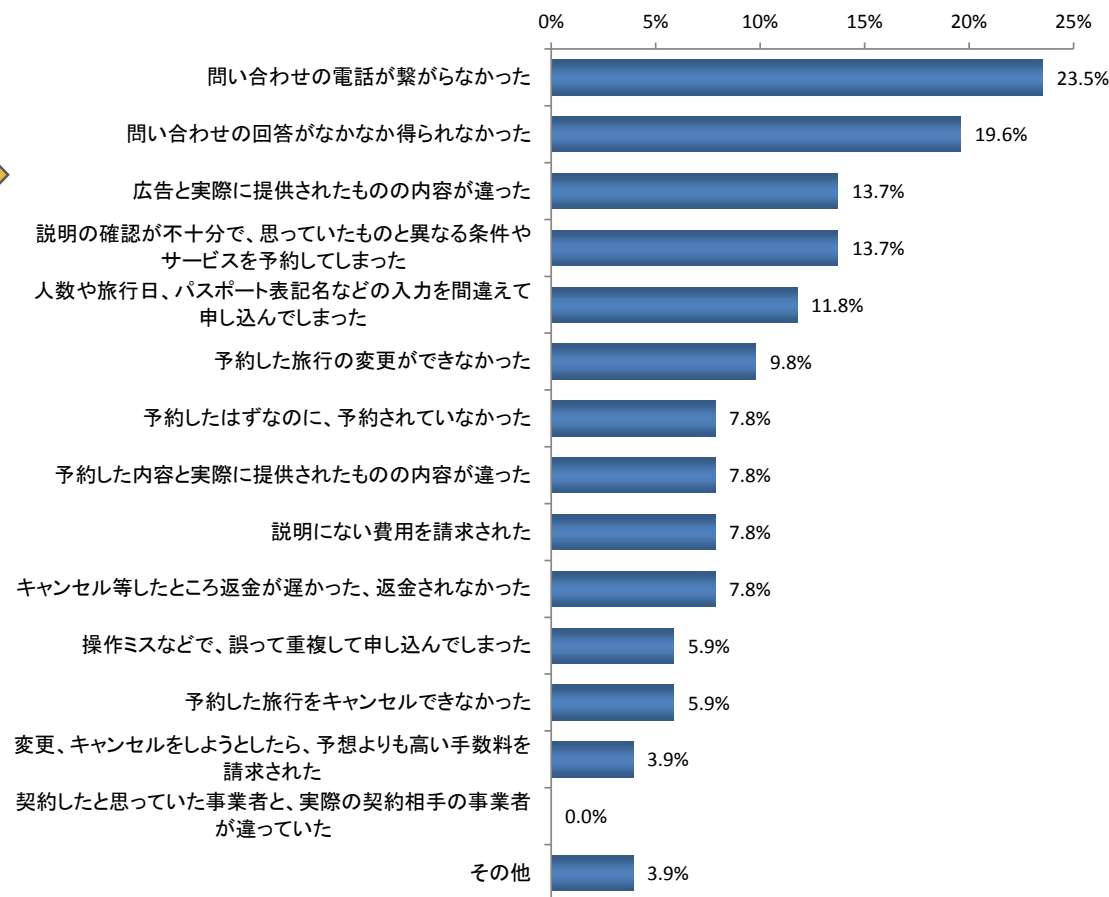
オンラインでの旅行予約に関連するトラブル等

オンラインでの旅行予約に関連するトラブル等の経験(過去1年間)

■ Q18 この1年間に、宿泊を伴う旅行(ビジネスでの旅行は除く)をオンラインで予約したことがある方に伺います。
あなたは、オンライン予約の際に以下のようなことを経験したことがありますか。(複数回答)(n=428)

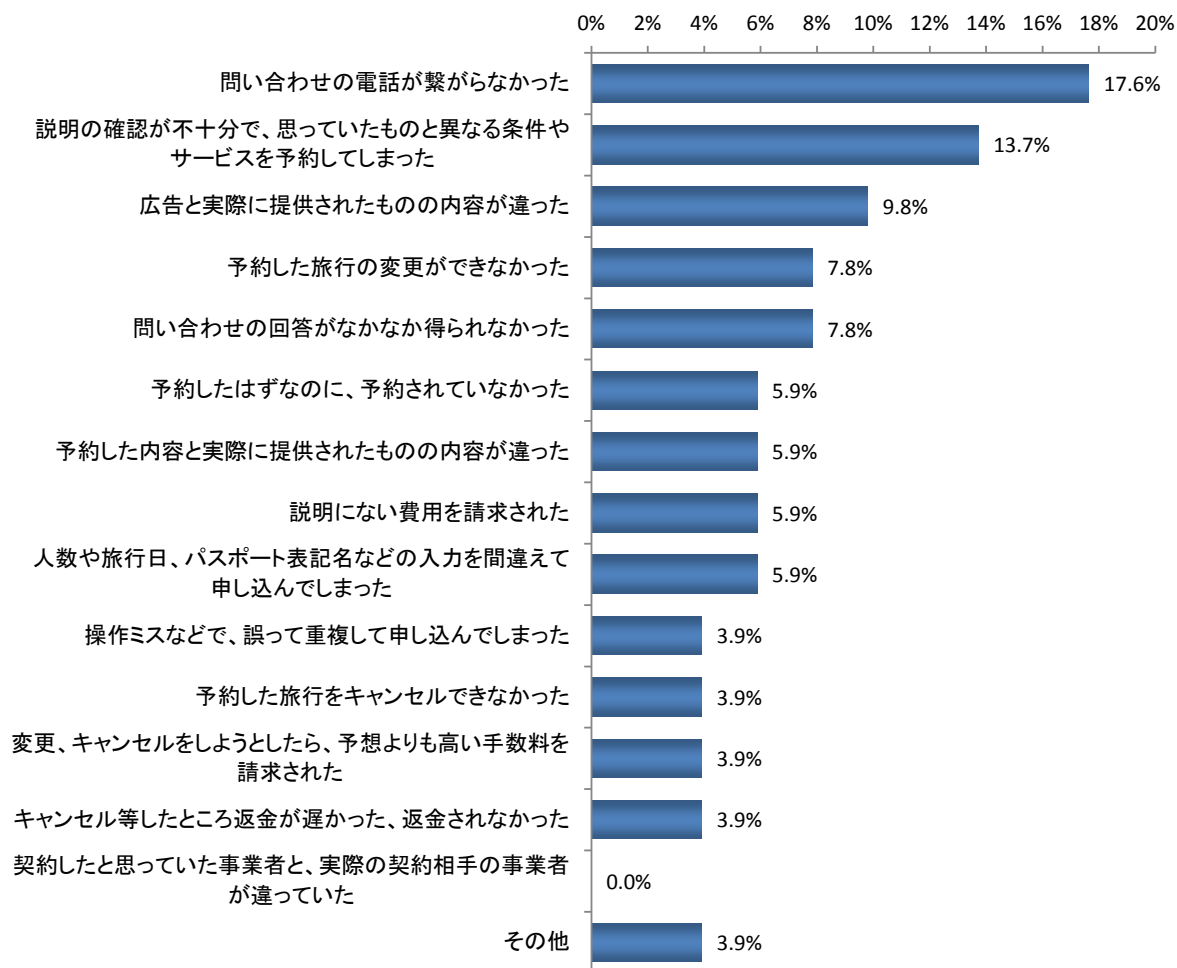


経験した困ったことの内容(複数回答)(n=51)



オンラインでの旅行予約に関連するトラブル等の経験(主な事例)

■ Q19 前問で回答したような経験のうち、主なもの(特に困った経験等)をお選びください。(n=51)



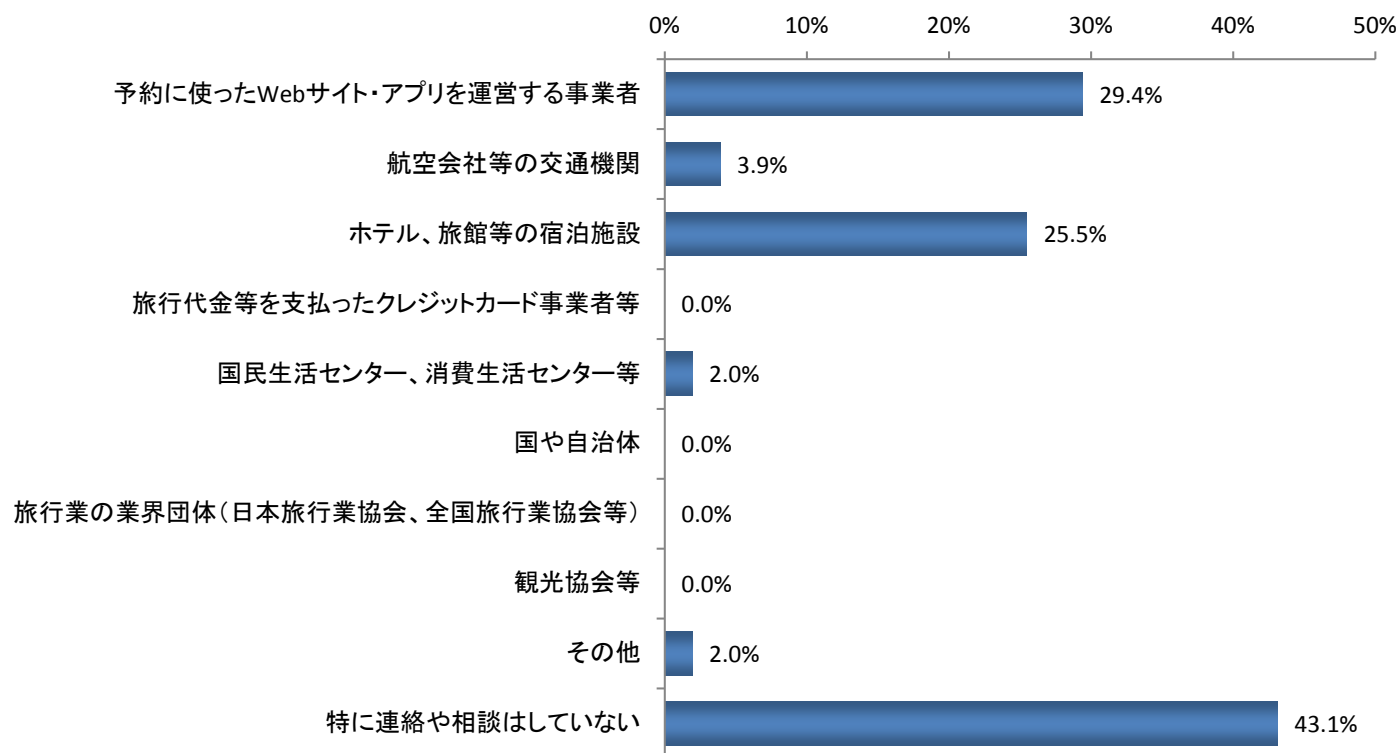
オンラインでの旅行予約に関連するトラブル等の内容(主な事例)

■ Q20 前問で回答した、主な経験(特に困った経験等)の具体的な内容についてご記入ください。(任意回答)

- 問い合わせの電話が繋がらなかった。
 - － 予約内容で確認したいことがあったので電話をしたがなかなか繋がらず時間がかかった。(女性、20代、連絡せず)
- 問い合わせの回答がなかなか得られなかった。
 - － Webでの問い合わせの回答がなかなか得られないため、電話をした。電話しても電話に出ない宿泊業者も多いと感じる。(男性、30代、宿泊施設に連絡し解決)
- 広告と実際に提供されたものの内容が違った。
 - － 写真とは違い清潔感がないケースがあった。(女性、30代、連絡せず)
- 人数や旅行日、パスポート表記名などの入力を間違えて申し込んでしまった。
 - － 航空券を往復予約したつもりが発行日の異なる二枚の航空券を予約していた。(男性、60歳以上、連絡せず)
 - － 自分の操作ミスで希望の時間と異なる列車を予約してしまった。当日まで気がつかなかった。(女性、20代、連絡せず)
- 予約した旅行の変更ができなかった。
 - － 予約の一部を変更できず困った。(男性、20代、運営事業者に連絡し一部解決)
- 予約したはずなのに、予約されていなかった。
 - － 全て入力したが、途中で他のページを開けてしまい、最後の送信ボタンを押したつもりが閉じてしまった。確定メールが来なかったため、問い合わせたら予約が入っていなかった。再入力して予約できた。(女性、60歳以上、運営事業者に連絡し解決)
- 予約した内容と実際に提供されたものの内容が違った。
 - － 一泊二食付きで予約したが一泊朝食付きになっていた。(男性、50代、宿泊施設に連絡し解決)
 - － 喫煙室希望が禁煙室になっていた。(女性、40代、宿泊施設に連絡し解決)
- 予約した旅行をキャンセルできなかった。
 - － 予約した宿にキャンセル依頼したが、旅行サイトに連絡がいかず、料金請求があった。旅行サイトに連絡し、宿に確認してもらったことで、料金が決済されることはなかった。サイトへの連絡方法が明示されておらず困った。(男性、60歳以上、運営事業者に連絡し解決)

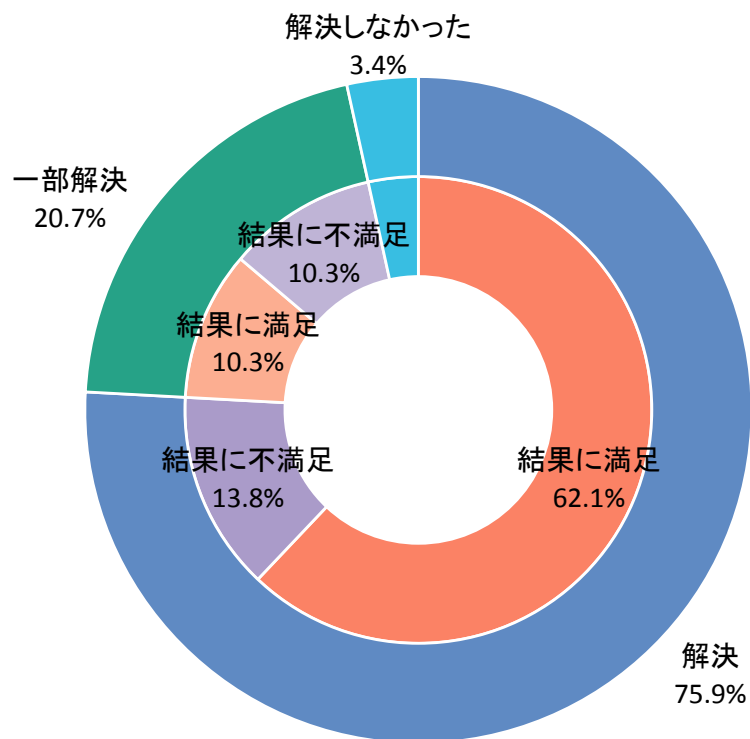
困った経験等の解決のための連絡・相談状況(主な事例)

- Q21 前々問で回答した主な経験(特に困った経験等)の解決などのために、相手の事業者やその他の第三者等に連絡や相談等を行いましたか。連絡した相手としてあてはまるもの全てをお選びください。(複数回答)(n=51)



困った経験等の解決のための連絡・相談状況（解決状況、満足度）（主な事例）

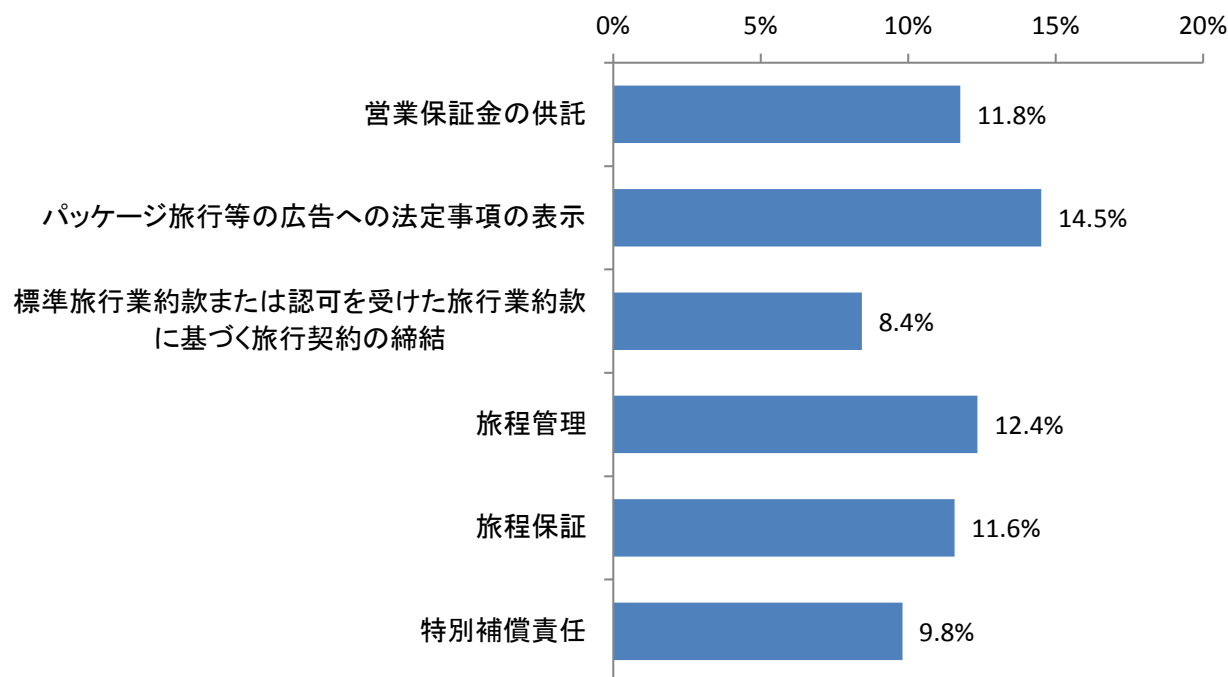
- Q22 前問で回答した相手の事業者やその他の第三者等に連絡・相談をした結果、解決しましたか。解決又は一部解決した場合、その結果に満足していますか。（n=29）



旅行業法による消費者保護規定の認知状況

旅行業法による消費者保護規定の認知状況

- Q23 旅行業登録している事業者は、旅行業法等に基づき様々な消費者保護の取組をすることになっています。これらの取組について、あなたが知っているもの全てをお選びください。(n=510)



(注)実際の選択肢は以下のように記述した

- ・営業保証金の供託: 営業保証金を供託しなければならないこと(旅行業者が万一倒産等した場合、旅行者は、営業保証金から一定程度の弁済を受けることができる)
- ・パッケージ旅行等の広告への法定事項の表示: パッケージ旅行等の広告をするときには、法令で決められている項目について必ず表示しなければならないこと
- ・標準旅行業約款又は認可を受けた旅行業約款に基づく旅行契約の締結: 観光庁と消費者庁が定めた標準旅行業約款、または観光庁の認可を受けた旅行業約款にもとづき、旅行契約を締結しなければならないこと(標準旅行業約款)
- ・旅程管理: パッケージ旅行等の契約を締結した旅行業者は、欠航や事故などで旅行が続行できなくなったときには、代替サービスの手配等をしなければならないこと(旅程管理)
- ・旅程保証: パッケージ旅行等の契約を締結した旅行業者は、重要な旅程変更が生じたときには、変更補償金を支払う責任があること(旅程保証)
- ・特別補償責任: パッケージ旅行等の契約を締結した旅行業者は、責任の有無にかかわらず、旅行参加中の生命・身体、手荷物の損害について、一定の補償金や見舞金を支払わなければならないこと(特別補償責任)

オンライン旅行取引サービスを安心して利用できるようにするために望む取組

オンライン旅行取引サービスを安心して利用できるようにするために望む取組

- Q24オンラインで旅行の予約等を行うときに「困っていること」や「安心して利用できるようにするために行政や事業者、業界団体等で取り組むべきこと」などがございましたら、具体的にご記入ください。(n=510)

○現状、特に困っていない

- 特に困ったことは経験ない。かなり完成度は高いと思う。
- 今まで、困ったことはなく、安心して利用しているので、特にありません。

【事業者に対する要望】

○サイト上での写真・説明の充実

- 写真をもっと細かく沢山載せてくれたら現地でがっかりしたり行き違いが減るような気がする
- 部屋や料理の内容をもっと詳しく書いてほしい
- 移動に使用する車両の運行会社等の詳細表示。事故歴。
- キャンセル規定の詳細な説明、価格のわかりやすさ
- 個人情報の保護、旅行内容、宿泊施設、交通機関についてできるだけ詳しい内容を掲載すること。規約をわかりやすい文章で掲載すること。
- 必要・詳細な情報を、わかりやすく掲載すること。万が一の補償を、わかりやすく掲載すること。キャンセルや変更にかかる費用や、無料でできる期間を、わかりやすく掲載すること。有料になってしまう前に、メールでお知らせすること。

○予約受付の確認連絡

- 予約を受け付けた確認の連絡がほしいです。

○サイト上での問い合わせ先の明記

- 聞きたいことがあるときに、どこの誰に電話して良いか分かれると助かる。
- 万が一現地で予約したはずのホテルの宿泊がダブルブッキングなどで出来なかった場合のサイトの連絡先や保証内容を明記して置いてくれると安心できる

オンライン旅行取引サービスを安心して利用できるようにするために望む取組

【国・業界団体等への要望】

○トラブル遭遇時の相談先

- トラブルが発生した時に対応してくれる第三者的な組織があれば安心して利用できると思う。
- 予約サイト上に、苦情、困り事が発生した場合の公的相談機関の連絡先を明記してほしい

○事業者の信頼性評価、優良表示

- あまり知らない旅行会社は不安であるので、安心であるかの確認が簡単にできるサイトがあったら良いと思います。
- 事業者の評価を星の数などで示してもらえると、利用者にとってはありがたい。悪徳業者にひっかからない為にも、事業者のランクづけは必要ではないか？
- 目立つように、優良であることを表示してほしい。

○事業者倒産時の補償制度

- 先払い後、倒産されたときの補償

○旅行業法に基づく消費者保護規定等のPR

- 登録事業者であるから可能な「補償」をさらに明示したほうが良い。

○消費者への普及啓発

- オンラインで旅行を申し込む際は、万が一の補償まで考えて申し込む人は少ないような気がします。なので、行政や業界団体は、信頼できるサイトで旅行の予約をするよう、web広告や新聞広告、テレビやラジオCMなど、マスコミを通じて啓蒙活動をした方がよいような気がしました。

○悪徳業者等の取り締まり、公表

- 違法な業者は厳しく取り締まって欲しい
- 悪徳業者の名前は公表するなどして、悪いことができないようにすすめてもらいたい