

最近の苦情件数報告（2016年4月～2016年6月）

1. 相談者属性別集計

総件数	636件	(前年比	924件	・ ・ 69%)
① 消費者	373件	(同	572件	同 65%)
② 消費者センター	91件	(同	142件	同 64%)
③ 旅行者	160件	(同	192件	同 83%)

2. 申出内容別（消費者からの申出）

①位 取消料	70件	(前年比	①位 取消料	90件	78%)
②位 手配内容	28件	(同	②位 手配内容	78件	36%)
③位 宿泊機関	24件	(同	④位 宿泊機関	23件	104%)
③位 旅行者に起因するトラブル	24件	(同	旅行者に起因するトラブル	8件	300%)
⑤位 申込み・契約	22件	(同	③位 申込み・契約	51件	43%)
⑥位 航空会社	21件		⑤位 旅行代金・取扱料金	20件	
			⑤位 代金の精算	20件	

3. 2016年4月～6月の間、オンライン旅行取引に絡むであろう「旅行者に起因するトラブル」の中からの具体的苦情相談事例

本協会が受付ける消費者からの旅行業務に関する苦情の相談についての「申出区分」分の中に、「オンライン旅行取引」は存在していないため、当該取引に係る事例の抽出は困難である。このため、別紙、「資料5-4」の中で示した「申出区分表」の中の「旅行者に起因するトラブル」の中的事例が、「オンライン旅行取引のトラブル」に絡むものであらうと推測し、以下に、2016年4月から6月までに「旅行者に起因するトラブル」に係る消費者から寄せられた事例として3例紹介したい。

- (1) 申出内容別(4-6月)では、「旅行者に起因するトラブル」が3倍に増加(8件→24件)。これは、昨今の「ネット取引」の拡大による消費者側の入力ミス、確認ミスや旅行者のサイト操作ミスが原因であり、このような中で、旅行会社側の説明不足等の旅行会社側の責任を追及する消費者が増加する傾向にある。

<お客様の苦情事例 1 >

旅行会社のサイトを通じ航空券の手配をお願いした。サイト上で姓名を逆に入力してしまった（又は旅券のスペルと異なったスペルで入力してしまった）。旅行会社はこの間違いに気がつくべきだ。更に入力時の注意点等（私の名前のローマ字スペル等）を説明すべきだ。これは説明義務違反だから、航空券の名前の変更のための手数料は当然払わない。

<お客様の苦情事例 2 >

自分のメールアドレスを間違えて入力、だから旅行会社からの航空券手配完成の旨のメール（手配旅行契約成立の旨のメール）が届かなかった。だから手配はできなかったものと思い他の旅行会社で他の航空会社の航空券を買った。当日、当初の航空会社からは当日連絡なしのキャンセル扱いで取消料がかかったため、旅行会社からの返金はなされなかった。乗らなかった航空券代の返金を当初の旅行会社に求めたい。

<お客様の苦情事例 3 >

航空券の手配を旅行会社のネットを通じて依頼し航空券を購入した。発券後に航空会社との運送契約を解除した場合に、航空会社から課される取消料・違約料につき旅行会社からは説明を受けていない。ただ、航空会社からは運送契約を解除したら〇〇円の取消料・違約料がかかる旨のことは、このサイト内の旅行会社からの旅行条件書の中に書かれていた。

なお、サイト内に、旅行条件書（取引条件説明書面）を読んだことを確認するボタンがあり、このボタンを押さないと予約画面には進めないサイトになっていた。

しかし、小さな字で書かれた内容を全て読むことは不可能なので、実際は、読んでいなくても、「読んだ」旨のボタンを押すのは当然だ。

であれば、旅行会社は口頭で取消料・違約料が〇〇円かかることを説明すべき義務があるはずであり、今回この説明がなかったことは旅行会社には、説明義務違反がある。したがって私は、取消料・違約料は払う必要はなく、旅行会社が航空会社に払うべきだ。

- (2) 上記の3つの事例においては、手配旅行契約上、旅行会社の債務不履行（説明義務違反、損害賠償義務）は存在しないことから、消費者は旅行会社の債務不履行に基づく損害賠償請求は難しいものとする。ただこの種のトラブルを防止・減少するために、旅行業協会会員会社に対しては、旅行業協会が出した「旅行のウェブ取引に関するガイドライン（平成26年7月）」に従ったサイトの作成を引

き続き依頼するとともに、一方では消費者に対しては、安易にサイトのボタンを押さないこと、サイト内の確認画面を再度確認したうえで、決済及び手配旅行契約の締結をしてほしい旨、併せて手配旅行契約における旅行業者の債務や責任の不存在に関する説明も案内することとしたい。

以 上