

インターネット消費者取引連絡会（第22回）議事要旨

1. 日時：平成28年9月30日（金） 16時～18時
2. 場所：中央合同庁舎4号館共用1202会議室
3. 出席者：別紙参照
4. 議題：オンライン旅行取引
 - (1) 発表
 - (2) 意見交換
 - (3) その他
5. 議事概要：
 - (1) について
 - ・ 三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社 五味様から「オンライン旅行取引サービスの動向整理（資料1）」について説明。
 - ・ 独立行政法人国民生活センター 林様から「インターネットで予約した旅行に関するトラブルにご注意（資料2）」について説明。
 - ・ 観光庁 観光産業課 近藤様から「オンライン旅行取引の表示等に関するガイドライン概要（資料3）」他について説明。
 - ・ 虎ノ門南法律事務所 上沼様から「オンライン旅行取引サービスの法的関係（資料4）」について説明。
 - ・ 一般社団法人日本旅行業協会 服部様から「JATA消費者相談室の業務内容（資料5）」他について説明。
 - ・ 楽天株式会社 片岡様から「楽天トラベルにおける消費者対応（資料6）」について説明。
 - ・ エクスぺディア ジャパン（AAE Japan株式会社） 石井様から「EXPEDIAの顧客保護の取組について（資料7）」について説明。
 - ・ 株式会社オーブンドア 阿部様から「インターネット消費者取引連絡会用資料（資料8）」について説明。

- (2) について

(1) の発表を踏まえ、意見交換。主な発言は以下のとおり。

- ・ 宿泊手配における在庫管理について確認したい。在庫管理の責任は宿泊施設側にあることは当然だと思うが、予約情報の消し込みについて、予約情報の通知を施設側がメールで確認し、それを手動で消しているのか。それとも専用のシステムがあって、自動的に同期されるのか。
- ・ 施設の規模による。手動で消し込みすることもできるが、それなりの規模の施設の場合、在庫管理を専門に扱うシステムを使っているところも多い。色々な予約サイトに掲載している情報をリアルタイムで取り込んで、自社の基幹システムで確認する。在庫管理が入り組んだ施設ほど、そういうシステムを使っている。
- ・ 予約サイトにおけるキャンセルボタンについては、どのように表示しているのか。
- ・ 宿泊施設が在庫管理をする中で、施設が再度販売したくないというタイミングまで、キャン

セルボタンを予約サイトの個人ページに表示するという一律の設定になっている。その後は、消費者が施設に直接連絡してキャンセルすることになる。他の予約サイトの状況やサイト側からの通知によって、キャンセルボタンの表示を操作するわけではない。

- ・ キャンセルボタンの表示に当たっては、宿泊施設側の意向が反映されているということか。
- ・ その通り。
- ・ 楽天トラベルで予約する場合、以前の規約においては、消費者に対して、個人ページで予約状況を確認することを義務として課していたと思うが、現在でも同様か。
- ・ 以前は、予約確認メールを希望者のみに送っていたため、個人ページを必ず確認するよう表示していた。現在では、必ず予約確認メールを送っているため、メールでも個人ページでもいずれでも確認できるのだが、規約は変更していないので、現在でも個人ページを必ず確認いただく旨を規約で定めている。
- ・ そのような規定は、むしろ前進的で良いと思う。エラーで予約を受け付けられなかった、メールアドレスの入力ミスで予約確認メールが届かなかったといったことは実際に結構生じているが、その一方で予約は成立しているため、宿泊施設側は部屋を手配していて、結果的に消費者はノーショーチャージを取られるといったトラブルが発生する。システムエラーが発生する、予約確認メールが届かないといったことは、旅行予約に限らず、ある程度は発生するトラブルである。それを踏まえて、消費者には、予約状況を確認するという手順を踏んでいただきたい。これによって、かなりトラブルを防げると思う。システムエラーが発生するのはトラフィックの問題であり、誰の責任とも言えないが、消費者がきちんと自分の予約状況を確認することで、少なくともダブルブッキングや他の宿泊施設を予約してしまうといったトラブルは避けられるのではないかと思う。消費者自身が予約状況を確認すべき旨とその確認方法について、広く消費者に向けた注意喚起を行うことや、消費者が予約状況を確認すべき旨を規約に定めることで、無用なトラブルを避けることが必要だと思う。
- ・ 例えば、旅行比較サイトに掲載されている情報が間違っているという苦情が消費者からあった場合には、サイト側ではどのように対応するのか。
- ・ 基本的には、旅行契約の契約主体となる旅行会社に解決をお願いすることになるのだが、情報を掲載したサイト側としては、できるだけ善処してほしい旨を旅行会社に要請している。
- ・ 規約上は、サイト側は免責になっているのか。
- ・ 基本的には（情報）媒体契約であるため、旅行会社が広告を出稿しているという形式になっている。掲載内容については、サイト側で削除することはできる。
- ・ 万が一、掲載情報が間違っているとしても、それは広告を載せている出稿者側の責任であり、媒体であるサイト側は損害賠償責任を負わないということか。
- ・ 基本的にはそのような形となる。
- ・ 解約金・違約金の額が問題になることは多いと思う。それは他分野、例えば電気通信分野でも問題になっている。つまり、書けばどんな額でも有効というわけではなく、不当に高い解約金・違約金を請求するような場合は、消費者契約法に基づいて無効となる可能性がある。解約金・違約金の適正について、日本旅行業協会において検討されたことはあるか。
- ・ 手配旅行契約において、「取消料・違約料」は、各サービス提供機関（ホテルや航空会社等）が消費者に課すもの。一方、旅行会社が消費者に課すものとしては「取消手続料金」がある。

前者については各サービス提供機関が、後者については旅行会社が、それぞれ独自に定め、請求する。ただ、前者の場合、実務上は消費者が直接支払うのではなく、消費者から旅行代金を預かっている旅行会社が各サービス提供機関に消費者に代わって支払うことになっている。次に、取消料の金額は損害賠償の予定額と捉えられており、それは通常、それぞれの約款（運送約款・宿泊約款・旅行業約款等）に書いているが、平均的な損害額を超える取消料の金額部分は、消費者契約法9条1号に基づいて無効になる。なお、協会としては、旅行業約款企画旅行契約の部の取消料規定については、昨今の多様な企画旅行の形態の登場により一部不都合な部分も生じていることから、旅行業約款の取消料規定の改正も含め、観光庁や消費者庁に協力いただきながら長い期間をかけて何度も検討してきた。また、旅行業約款は通常、登録行政庁の認可を得なければいけないことになっているが、国が策定した標準旅行業約款を旅行会社が自社の約款として採用する場合は、国の認可を得たものとみなすという旅行業法の定めがあり、このことから標準旅行業約款を自社の約款として採用している旅行会社については、国が定めた取消料の額を使用していることになる。

- ・ オンラインの旅行予約は、いくつかの要因から、トラブルの発生は避けられないと思っている。予定の変更は当然あるものであり、それに伴うキャンセルや返金の問題は避けられない。要因のひとつは、契約関係が非常に複雑であることである。B to Bの契約関係がどうなっているのか、それぞれの事業者が消費者に対してどのような債務を負っているのか、といったことが一見ただけでは消費者にわからないということも、トラブルを助長している面があると思う。消費者は契約関係がよくわからないため、オンライン旅行取引事業者（OTA）はもっとこうしてくれるべきだと思っているところがある。消費者の期待値と、実際の契約関係との間に、乖離が起こっていると思う。国内の大手旅行会社であれば、契約上の義務を越えて丁寧な対応をしてくれるところもあるが、日本の消費者はそれに慣れていて、それが当たり前という感覚で海外のOTAにも同レベルの要求をしているようにも思える。消費者側にもある程度注意しなければならない部分もあり、こうした「どっちもどっち」のトラブルを解決する手段があってもいいのではないか。従来のカスタマーサポートではなかなか解決できないものにつき、第三者が仲介して解決する必要があるのではないかと思う。資料1の48ページで紹介されている「立教大学観光ADRセンター」のように、第三者機関が介在して紛争解決するADR（裁判外紛争解決手続）という仕組みが、旅行に係るトラブルになじむのではないかと思う。この場合は、実際に対面で集まらなければならない、海外のOTAが参加するのは難しいため、例えばオンライン上で、第三者が紛争解決をするという仕組みを検討いただくことはできないか。
- ・ 旅行会社と消費者との間でトラブル等が生じた場合に、その話し合いを当事者間で行うのではなく、第三者を仲介して行うべきではないかという趣旨か。
- ・ 最初は当然、当事者間でやるべきだと思うが、当事者間では話が平行線になることもあり、消費者側の過失なのか、それとも例えば予約サイトの画面構成が消費者のミスを誘発した可能性もあったのか、といった判断が必要な場合や事実関係がはっきりしない場合など、どうしても行き詰るケースがある。特に消費者は、事業者から期待と違うことを言われると、対応が悪い事業者だと思って終わってしまうところがある。そうではなくて、消費者側も気をつけるべき点があったということ、第三者から言ってもらうことに意味がある場合もある

ということ。当事者間の交渉が全くなって良いということではなく、まずは当事者間の交渉があって、それが行き詰った場合は、第三者が仲介するという仕組みがあれば良いのではないかとということ。

- ・ あくまで個人的な意見だが、日本の旅行業界をこれから大きく育てていく上では、まず B to B の契約関係がどうであろうと、対消費者の窓口は、最後に消費者と接する事業者が対処すべきであると考えている。エクスペディアの場合も、消費者のキャンセル等に関しては、基本的に自社のコールセンターで請け負うことにしている。それでも、どうしても紛争になってしまうことはある。紛争に際して、第三者機関に仲介いただいて、消費者と話し合いをすることは現状でもある。具体的な例として、航空券の予約に関して消費者との間で紛争になり、国民生活センターに仲介いただいた結果、消費者と和解した事案がある。国のシステムとして、そうした機関やシステムがあれば、消費者の相談をそこに集中すれば良いと思うが、現状においては、国民生活センターに相談するのが一般的な流れになっている。
- ・ 海外の OTA に関する相談で最も多いのは、コールセンターが通じない、何度連絡しても話を分かってくれない、といったもの。それらの予約サイトがトラブルを誘発するようなつくりになっているとはあまり思えないものの、実際に消費者との間でトラブルになると、OTA 側に大変な手間やコストがかかると思う。ほとんどの日本の消費者は、予約確認メールは必ず来るもので、メールが来なければ契約はまだ成立していないと思い込んでいると思う。そして、もし予約確認メールが来ない場合に、例えば個人ページや予約の確認管理欄を見なければいけないと思っている人は、非常に少ない。トラブルを防ぐために一番望ましいのは、もし予約確認メールが来なくても、必ずここを確認するようにとすることを、規約に定めるのではなく、契約成立画面に掲載すれば、かなりトラブル件数は減少するのではないかと思う。
- ・ ご指摘の通りだと思う。予約確認メールは一般的なレシートと同じ意味合いがあると思う。従って、予約確認メールを必ず確認するという点については、個社ではなく、業界としてしっかりと消費者にわかってもらえるようにしなければならない。それから、予約サイトにおいては、「ここは必ず見てください」ということを画面上で指示していく必要がある。それでもトラブルは必ず起こることであり、日々改善していくしかない。特に、若い年齢を中心にスマートフォンがこれだけ普及している状況だが、スマートフォンの画面上に表示できる文字数は、パソコンと比べて 10 分の 1 しかない。それを踏まえてどう活用するかという点は、今後の課題だと思っている。

(3) について

- ・ 警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課 上村課長補佐から「APWGに対する海外偽サイト等の情報提供の開始について（参考資料）」について説明。
説明を踏まえ、意見交換。質疑における発言はなし。

以上

第22回インターネット消費者取引連絡会出席者一覧（敬称略）

○消費者庁

かわち	たつや	消費者政策課	課長
河内	達哉		
つるぞの	たかお	消費者政策課	国際室 室長
鶴園	孝夫		
きよき	みほ	消費者政策課	政策企画専門官
清木	美帆		
よしかわ	ゆういちろう	消費者政策課	主査
吉川	雄一朗		

○関係行政機関（国・地方）

うえむら	かずのり	警察庁	生活安全局	情報技術犯罪対策課	課長補佐
上村	一則				
ぬまじり	ひろかず	警察庁	生活安全局	情報技術犯罪対策課	係長
沼尻	宏和				
きこ	ふみや	総務省	総合通信基盤局	電気通信事業部	消費者行政第一課 係長
喜古	文也				
よこた	けいじ	経済産業省	商務流通保安グループ	消費経済企画室	室長補佐
横田	啓司				
こんどう	みつのり	観光庁	観光産業課		課長補佐
近藤	光則				
よしだ	ゆうこ	東京都	生活文化局	消費生活部	取引指導課 課長代理（表示指導担当）
吉田	優子				

○事業者団体

やしろ	しゅういち	公益社団法人	日本通信販売協会	消費者相談室長
八代	修一			
てらだ	しんじ	一般社団法人	モバイル・コンテンツ・フォーラム	消費者委員会委員長
寺田	眞治			
かさい	ほくと	日本アフィリエイト協議会	代表理事	
笠井	北斗			

○消費者相談関係団体等

さわだ	としこ	一般社団法人	EC ネットワーク	理事
沢田	登志子			
はらだ	ゆり	一般社団法人	EC ネットワーク	理事
原田	由里			
いわもと	ゆういちろう	東京都消費生活総合センター	相談課	課長代理（相談担当）
岩本	雄一郎			
いしだ	みどり	東京都消費生活総合センター	相談課	消費生活相談員（主任）
石田	緑			

○オブザーバー

もり	りょうじ	弁護士法人	英知法律事務所	弁護士
森	亮二			
うえぬま	しの	虎ノ門南法律事務所	弁護士	
上沼	紫野			
ごみ	たかし	三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社	政策研究事業本部	主任研究員
五味	崇			
はやし	だいすけ	独立行政法人	国民生活センター	相談情報部 相談第3課 課長
林	大介			
えだくぼ	あゆみ	独立行政法人	国民生活センター	相談情報部 相談第3課 課長補佐
枝窪	歩夢			
はっとり	ゆたか	一般社団法人	日本旅行業協会	消費者相談室 室長代行
服部	豊			
かたおか	やすこ	楽天株式会社	消費者政策課	シニアマネージャー
片岡	康子			
たじま	ひとみ	楽天株式会社	トラベル事業	カスタマーリレーション室
田島	仁美			カスタマーリレーション企画グループ マネージャー
いしい	けいぞう	エクスペディア	ジャパン（AAE Japan 株式会社）	代表取締役社長
石井	恵三			
あべ	たけし	株式会社オープンドア	トラベル Div.	事業部長
阿部	岳志			
わらがや	ひでき	株式会社オープンドア	トラベル Div.	事業推進課長
藁谷	英樹			