

「旅行契約トラブル110番」受付情報まとめ

2008.10.1. 消費者支援機構関西

消費者支援機構関西（以下、KC's）では、2008年9月13日（土）に、旅行に関する消費者トラブルの情報を電話で受け付ける「旅行契約トラブル110番」を実施しました。消費者から受け付けた26件の概要を報告します。

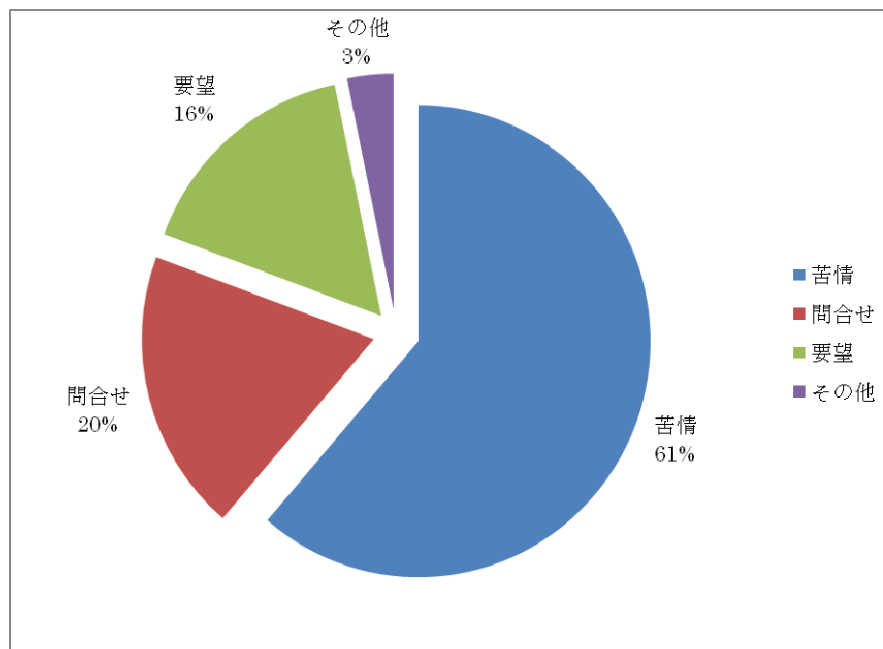
1. 受付件数

2008年9月13日（土）に受け付けた情報は24件、事前・事後に2件、計26件でした。

2. 受付情報の分類（重複回答あり）

受付情報の内容分類（A）では、合計31件中、苦情が最も多く19件で全体の約6割を占めました。続いて、問合せが6件、要望が5件、その他（満足した）が1件でした。

内容分類（A）	件数	%
苦情	19	61
問合せ	6	19
要望	5	16
その他（満足した）	1	3
合計	31	100

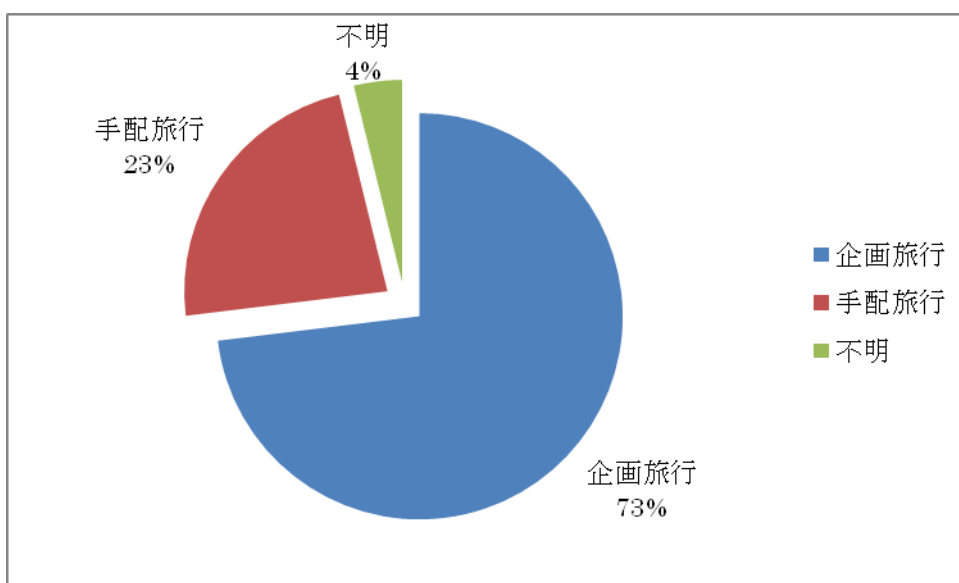


また、内容分類（B）では、合計26件中、企画旅行が最も多く19件で全体の約7割を占めました。続いて、手配旅行6件、不明1件でした。

- *企画旅行：募集型企画旅行（いわゆる「パッケージツアー」でお客様を募集するもの）と受注型企画旅行（いわゆる「オーダーメイドのパッケージツアー」）のこと
- *手配旅行：お客様のご希望で、個々の運送機関や宿泊機関などを手配する旅行のこと

内容分類（B）	件数	%
企画旅行	19	73
手配旅行	6	23
不明	1	4
合計	26	100

（参考：国内旅行 8 件、海外旅行 17 件、不明 1 件）

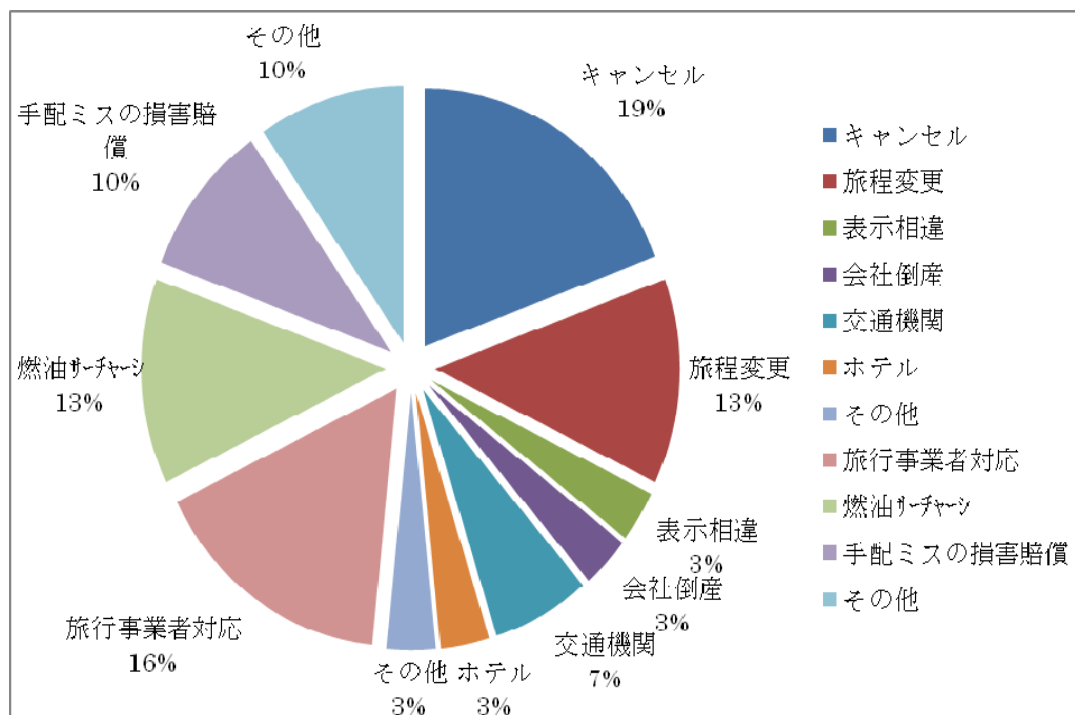


3. 受付情報と契約について（重複回答あり）

受付情報を契約に関わるトラブルと旅行自体のトラブルに分けると、合計 31 件中、契約に関わるトラブルが 12 件で全体の約 4 割を占め、旅行自体のトラブルが 4 件で約 1 割でした。その他では、旅行事業者の対応が 5 件、続いて、燃料サーチャージ（割り増し料金）が 4 件、手配ミスによる損害賠償についてが 3 件でした。

内容分類（C）	分類（D）	件数	%
契約に関わる (12件)	キャンセル	6	19
	旅程変更	4	13
	表示相違	1	3
	会社倒産	1	3
旅行自体に関わる (4件)	交通機関	2	6
	ホテル	1	3
	その他	1	3

その他（15件）	旅行事業者対応	5	16
	燃油サーチャージ	4	13
	手配ミスの損害賠償	3	10
	その他	3	10
合計		31	100



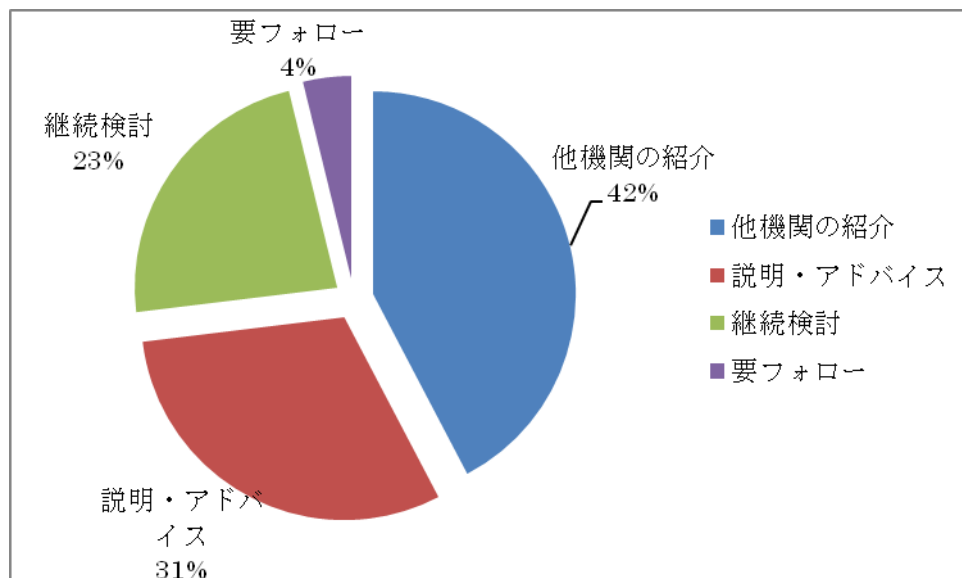
(参考) 相談の概要は、下記の通りです。

区分	相談の概要
キャンセル	事由（本人死亡など）によるキャンセル料の扱い考慮を（2件）
	発券済み航空チケットのキャンセル料が高い（3ヶ月先なのに）
	旅行者変更に伴うキャンセル料が高い
	企画旅行での航空便の確定通知「直後」のキャンセル料考慮を
	手配旅行におけるキャンセル料（航空券除く）が高い
旅程変更	旅程変更（航空会社の倒産）に伴う追加費用発生は納得できない
	悪天候により旅程変更（乗馬体験がなくなる）は納得できない
	旅程変更（別空港着）の際、自己希望に伴う移動費用負担の扱い
	旅程変更に伴う添乗員対応が良かった
表示相違	チャージ料金の表示がなかった（手配旅行の航空券チャージ）
会社倒産	企画会社の倒産に伴う催行可否について
交通機関	企画旅行で航空便案内の時間幅が8時間と多く、確定連絡が遅くて困った
	機内トラブルの損害賠償（隣席者による携帯品破損）
ホテル	ホテル（部屋）サービス劣悪に伴う返金額について

その他	土産店での割引サービス（クーポン券がなく困った）
旅行事業者 対応	旅行者変更に伴う対応窓口（企画会社と代理店）が不明瞭
	燃サ料の追徴金に伴う対応窓口が曖昧で苦労した
	企画旅行の催行中止連絡と代替企画の案内サービスを充実してほしい
	申込時に一括全額をカード決済されてしまったが・・・
	事業者の休業日の（特にキャンセル）連絡方法の改善を
燃油サー チャージ	申し込み時より（10名のグループで）22万円高くなった
	1ヶ月前と比べ、@1万円以上高くなった
	差額料金の支払い方法はどのように？
	関空使用の際、2万円強の理解できない料金は何？
手配ミスの 損害賠償	指定していた「牛乳風呂」に入れなかった
	宿泊ホテルで部屋確保ができてなかった
	指定ホテルが確保できていなかった
その他 (問合せ)	海外旅行先の安全情報の入手について
	悪天候に伴う交通機関（復路）や宿泊の補償について
	円高差益の還元について

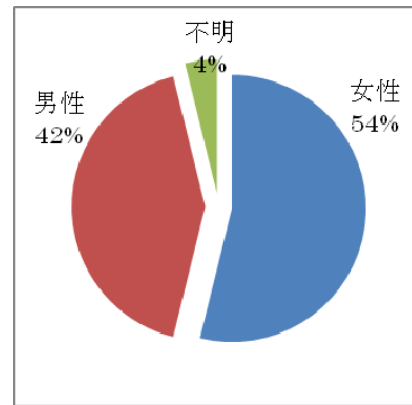
4、当日のKC's 対応ならびに今後の検討について（2008.9.23現在）

対応区分	件数	%
他機関の紹介	11	42
説明・アドバイス	8	31
上記+継続の検討	6	23
上記+要フォロー	1	4
合計	26	100

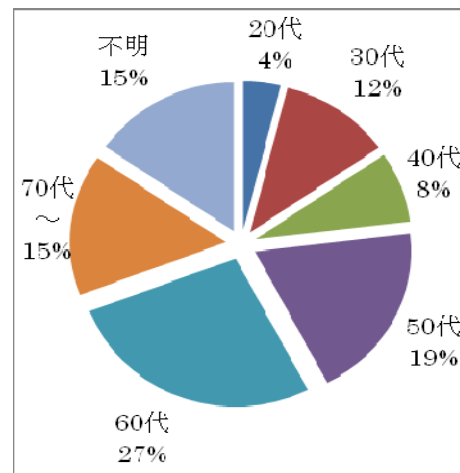


5、相談者の属性（性別と年代）

性別	件数	%
女性	14	54
男性	11	42
不明	1	4
合計	26	100

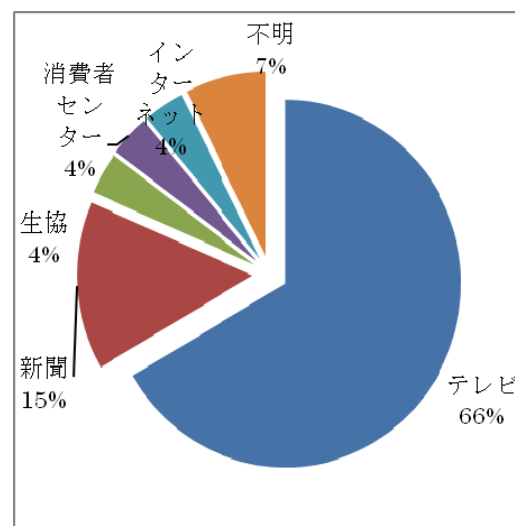


年代	件数	%
20代	1	4
30代	3	12
40代	2	8
50代	5	19
60代	7	27
70代～	4	15
不明	4	15
合計	26	100



6、どこから、今回の110番を知ったか？（重複回答あり）

	件数	%
テレビ	18	66
新聞	4	15
生協	1	4
消費者センター	1	4
インターネット	1	4
不明	2	7
合計	27	100



7、今後のすすめ方

受け付けた相談情報について、①消費者契約法上、消費者に一方的な不利益があるのか、②消費者契約法上は問題がなくとも、事業者・団体や行政に要請する事項があるのかなど、引き続き検討します。