

相談事例(22)

手配旅行でトラブル！せっかくの旅行が台無しに...

相談事例

6月中旬に故郷へ出張が決まり、家族を伴い帰国しようと思い、出張予定日7月14日出発の家族4人分の往復航空券をインターネットで探した旅行会社を通じて予約手配した。代金28万円は現金で支払い、電子チケット（Eチケット）受け取った。

2週間後、旅行業者より、航空会社の都合で出発便が運航中止となり航空座席は全てキャンセルになると連絡があり、代わりに7月11日出発便の往復航空券を用意してもらうことになった。出張の予定を含め家族でスケジュールを調整して出発の準備をした。

ところが、出発日の3日前になって、再度、旅行業者より、7月11日出発便の往復航空券は出張者分のみ確保できたが、家族の座席の用意は出来なかったため、キャンセルになると一方的に言われて驚いた。同じ出発日の他航空会社の航空券に変更手配するには、片道航空券のみの手配となり差額を支払う必要がある。家族の帰りの航空券はいつ取れるかわからないという。

出発の3日前に、突然のキャンセルとは、あまりにもひどいではないか。何とか予定通りに家族一緒に旅行がしたい。
(40歳代 女性)

■処理概要

今回の相談は、海外航空券をインターネットで旅行会社に申し込んでいるので標準旅行業約款の「手配旅行契約の部」が適用されます。契約の成立は事業者が承諾の旨を通知した時点で成立します。相談者は4人分の航空運賃として往復28万円を現金で支払っています。7月14日出発往復航空券については、旅行会社が航空券手配を完了した後に航空会社事由でキャンセルとなりました。その際に、旅行会社は、引き続き7月11日出発の手配を口頭で約束しています。航空券1人分は確保できているとの事ですが、2度にわたる突然のキャンセルの理由についても十分な説明がなされていなかったようです。

相談者には、約束通りに残り3人分の航空券を手配してほしい、差額は支払いたくないと旅行会社に引き続き冷静に交渉することを助言し、相談室から当該事業者に問合せをしました。説明によれば、「取り扱い手数料は請求していない。格安航空券の手配を約束するものではなく、満席等の事由で消費者の希望に添えず、契約を締結できなかったとしても、その責任を負うものではない。」との事でした。相談者が契約をした旅行会社は、観光庁長官登録旅行業第1種登録事業者であり、社団法人日本旅行業会（JATA）の正会員でした。

当協会から、社団法人日本旅行業会（JATA）へ相談者の苦情を伝え、善処を要望しました。

その後相談者から、希望通り 4 人分の電子チケット（Eチケット）受け取ることができた旨の連絡がありました。

■問題点は・・・

格安航空券とは何をさすのでしょうか。

航空運賃には、以下のものがある。

- ①普通運賃航空券(定価で購入する)
- ②PEX 航空券(航空会社が割引したもの。正規割引航空券ともいわれる)
- ③格安航空券(ツアー用に航空会社が特別に安い価格で用意したもの。IT チケットともいわれる)

格安航空券には様々な制限が付いています。又、キャンセルの理由も、①フライトキャンセル、②旅行会社の手配ミスかによって対応が異なることもあります。航空会社は国土交通省、旅行業者は観光庁が所管しています。購入先が航空会社か旅行会社かによっても異なります。自分の購入した格安、と言われる航空券がどのような制限があるものかを確認することが大切です。一般的に、正規航空運賃で購入するケースはあまり多くないと言われていますが、格安の言葉だけで申込みをするのはリスクが伴うことを覚えておきましょう。

監督官庁や航空会社、旅行業者に対しては、消費者から見て、商品の内容がわかりやすく統一した表示の検討を求めます。

(以上)