



インターネットで予約した海外のホテルのトラブル～手配旅行の注意～

海外旅行を計画し、旅行会社サイトで航空券とホテルのみを予約した。現地で案内されたホテルは建設中で、ネットで写真付きで紹介されていた施設のほとんどが完成しておらず、サービスを受けられなかった。旅行代金を返金してほしい。



相談者が今回利用した旅行会社は、店舗を持たないインターネット専門の旅行会社でした。旅行会社のサイトで「ビーチリゾート」「5ツ星ホテル」を条件に検索し、候補として出てきたホテルの中から、サイト上に掲載されているホテルの写真（帰国後、写真ではなくCGであることがわかった）や、施設の案内を検討して選んだとのことでした。しかし実際に現地で案内された予約したホテルは、部屋や施設のほとんどが完成しておらず、サイトで紹介されていた写真とはかけ離れていたといえます。すぐに旅行会社の現地窓口につながるもうまく連絡がとれず、結局部屋の変更のみを依頼し、帰国してから具体的な交渉をすることにしたそうです。しかし、帰国してから苦情を伝えはしたものの、少額の返金しかされず納得できないということでセンターに相談に来られました。

旅行会社で扱う旅行は、大きく次の2つに分類されます。

- ① 企画旅行（募集型）・受注型
- ② 手配旅行

①の企画旅行（募集型）は一般的にパックツアーと呼ばれるもので、日程や行先等の旅行全体を旅行会社が決めて旅行者を集める旅行です。添乗員や現地係員が対応するなどしてトラブルに備える義務があります。旅行中の事故に対して補償金が出る「特別補償」と旅行が予定通り催行されなかったときに変更補償金が出る「旅程保証」が義務付けられています。受注型も、旅行者の依頼に基づいて旅行会社が旅程を組むという点が違いますが、補償については同様に補償されます。

②の手配旅行は、旅行者が自由に行程や日程を決め、その希望に応じて旅行会社が航空券やホテルの手配を代行するというものです。手配が終了した時点で債務は終了したことになり、旅行中のトラブルには責任はなく、万が一事故があっても補償の対象にはなりません。

相談者が申し込んだ旅行がどちらの旅行にあたるかを確認したところ、海外手配旅行でしたが、相談者にその認識はありませんでした。手配旅行である限り、今回のトラブルの補償は受けられないということになります。サイトで紹介されていたホテルのサービス内容や写真を参考にして、ホテルを選択したとのことでしたが、注意書きに「あくまでも参考です。必ずご自身で確認してください」との記載がありました。ただ今回のケースは、

あまりにもイメージが違い過ぎていたことから、センターがあっせんに入り、ホテル代の返金交渉に努めましたが、旅行会社は過失ではなくお詫び料として約3分の2の返金を提示するにとどまり、相談者の納得を得ることができず、残念ながらあっせん不調に終わりました。

近年、旅行の形態も多様になり、申し込みや手配の方法も変わってきました。企画旅行にも航空券とホテル以外は自由行動にしたフリープランのコースがあり、手配旅行と紛らわしいものもあります。店舗での申し込みですと、契約上重要な点については説明があったり、わからない点を直接質問することができます。しかし、自宅で手軽に申し込みできるネットでの申し込みは、消費者に多くの確認義務が求められます。自分の申し込んだ旅行が、企画旅行なのか手配旅行なのか、補償はどうなっているのか、キャンセル料はいつからいくらかかるのか。これらは必ず申し込む前に記載があって確認できるようになっています。細かい規約に目を通すのは面倒ですが、必ず確認するようにしましょう。

