

～消費者注意情報～

航空券の手配をネットで依頼した旅行業者と連絡が取れなくなった！ ～イザ！というときに慌てないために～

(平成27年4月10日)

相談事例1 <旅行業者に支払った代金はどこへ？>

旅行サイトから国内航空券を申込み、翌日、代金を振り込んだ。旅行会社からは「出発3日前までに予約番号を知らせる」旨のメールが送信されてきたが、その後の連絡はなかった。しかたがないので、空港に行って航空会社に確認したところ「予約はあるが、入金されていない」とのことだった。必要な旅行だったので、改めて航空会社に代金を支払って出発した。その後、旅行会社とは連絡が取れていない。旅行業の登録はあるようだが、どうしたらいいか。(50歳代 女性)

相談事例2 <かかってに予約がキャンセルされていた！>

「格安の航空券を取り扱っている」という旅行代理店のインターネットサイトを通じて、国内航空券の手配を依頼し、代金を支払った。旅行代理店からメールで予約番号が通知されたが、チケットは受け取っていない。後日、航空会社に確認したところ、予約がキャンセルされていた。旅行代理店に電話をしてもつながらない。万が一、この業者が倒産したら、支払った代金はどうなるのか。(20歳代 女性)

ココに注意！・・・東京都消費生活総合センターからのアドバイス

★ インターネットで手配を依頼した旅行業者と連絡が取れなくなった！どうすれば？

航空会社に直接、予約が入っているのかどうか、代金は入金済みなのかどうか、確認してみましょう。もし旅行業者から通知されてきた「予約番号」があれば、その番号も伝えてください。

★ 航空会社に確認したら、予約が入っていなかった！明日の出発なのに、どうしよう？

出発までの期間が短く、旅行業者からの連絡が待てないときには、新たに航空券の手配をし直すことも考えられますが、この場合、旅行業者への支払いとは別に、航空会社に代金を支払う必要があります。後日、旅行業者に対して返金を求めるためには、改めて航空券を確保することにいたった経緯の記録や、証拠となる資料(メールのやりとり、領収書等)などが必要となりますので、しっかりと保管しておきましょう。

★ 航空券の手配を依頼していた旅行業者が倒産！支払った旅行代金は戻ってくるの？

旅行業者は、業務の範囲等に応じて、営業保証金を供託しており、旅行業者が倒産した場合等には、この営業保証金から旅行者に対して旅行代金が還付されます。(旅行者に還付すべき旅行代金の総額が営業保証金を超える場合には、全額が還付されない場合があります。)

★ 予約は慎重に！旅行業登録を確認しましょう。

旅行業者は、旅行業法に基づいた登録と営業保証金の供託が必要です。旅行を申し込む際には、旅行業登録の有無を登録行政庁に確認しましょう。

第1種旅行業者(観光庁) http://www.ml.it.go.jp/kankocho/ryoko_info.html

東京都登録業者第2種・第3種・地域限定・代理業・サービス手配業(東京都)

<http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/sinsei/tourism/ryokotsuyaku/>

★ 詳しくは消費生活センターに相談ください！

東京都消費生活総合センター
03-3235-1155(相談専用電話)