

「旅行」に関する相談概要

- M E C O N I S 情報から -

この記事は、東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口寄せられた相談情報をM E C O N I S（東京都消費生活相談情報オンラインシステム）を用いて分析したものである。

分析項目：「旅行」に関する相談（旅客運送・旅行代理業・宿泊施設について）

分析データ：東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口で受け付けた平成11年4月～15年3月（4年間）の相談データ

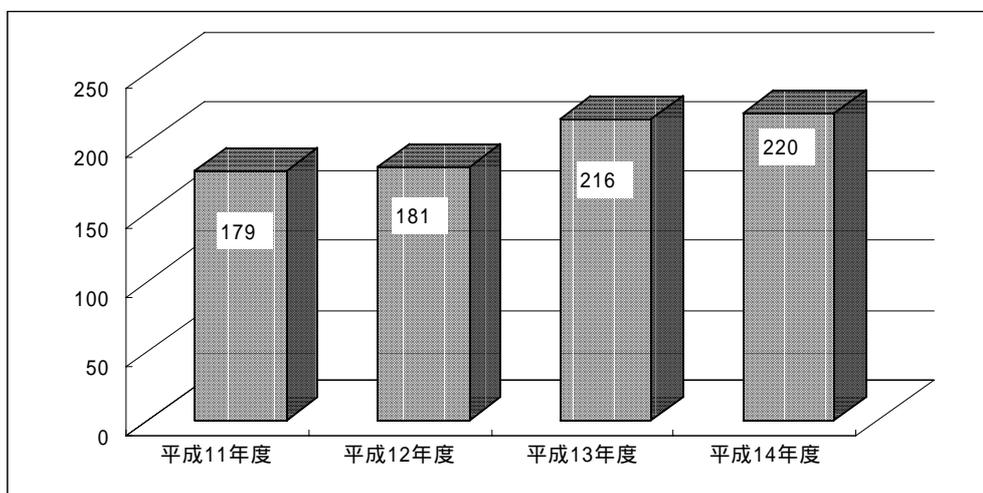
ただし、ここで取り上げた相談事例は、平成15年4月～16年3月受付の相談データから抽出したものである。

1. 「旅客運送」に関する相談

（1）相談件数

「旅客運送」に関する相談は、13年度に対前年度19.3%の大きな増加が見られる他は年々ゆるやかに増加している。（図 - 1）

【図 - 1】「旅客運送」相談件数



「旅客運送」に関する相談について、役務別に詳細を示したのが「表 - 1」である。

詳細を見ると、年々増加が見られるのは「航空旅客サービス」である。特に13年度に27件の大きな増加が見られる。増加の一因としては、アメリカ同時多発テロの影響で13年度後半に航空券のキャンセルに関する相談が増えていることが挙げられる。

【表 - 1】「旅客運送」役務詳細別相談件数

役務名	11年度	12年度	13年度	14年度
航空旅客サービス	76	81	108	120
鉄道旅客サービス	39	42	55	42
タクシー	35	34	31	30
バス旅客サービス	18	20	20	21
船舶旅客サービス	5	0	0	4
他の旅客サービス	2	2	2	0
旅客運送その他	4	2	0	3
計	179	181	216	220

(2) 相談内容

相談内容についてキーワード別に上位10位まで示したのが「表 - 2」である。

【表 - 2】旅客運送内容キーワード上位10位

順位	11年度		12年度		13年度		14年度	
1	クレーム処理	34	クレーム処理	38	クレーム処理	51	補償	48
2	補償	25	補償	29	補償	43	クレーム処理	42
3	約束不履行	20	解約	22	解約料	27	約束不履行	32
4	解約	18	解約料	22	返金	26	説明不足	31
5	返金	17	販売態度	22	約束不履行	23	インターネット	29
6	説明不足	16	説明不足	21	解約	22	解約	25
7	解約料	15	返金	20	紛失	22	解約料	23
8	紛失	15	価格・料金	19	インターネット	20	返金	21
9	販売態度	14	約束不履行	19	説明不足	20	紛失	19
10	接客対応全般	13	高価格・料金	11	価格・料金	16	高価格・料金	16

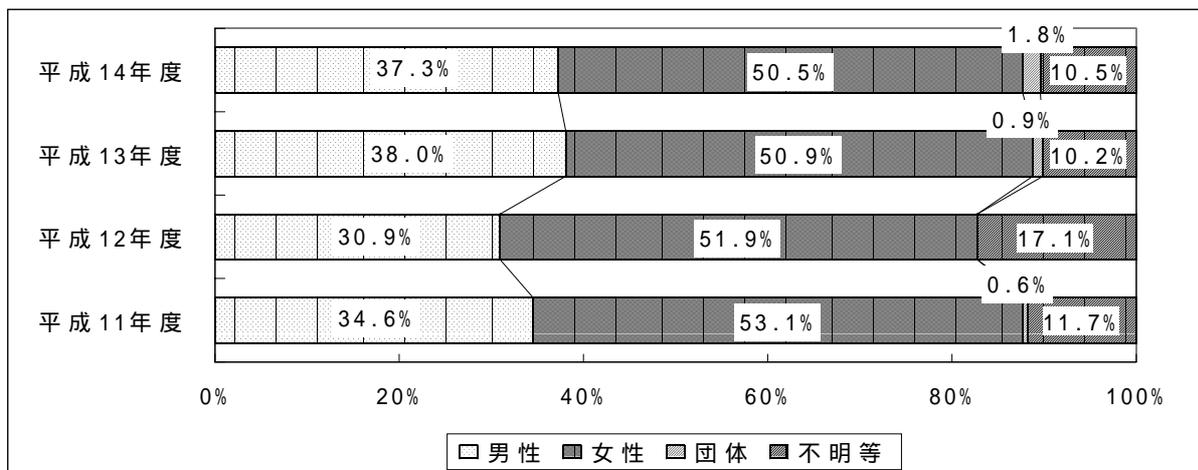
各年度とも「クレーム処理」、「補償」等が上位に挙がっている。また13年度以降は、「インターネット」が増加してきており、相談事例を見ると、「インターネットでのチケット予約をしたが受け取りまで不安だ」など信用性に関する相談が多く見られる。

(3) 契約当事者の属性

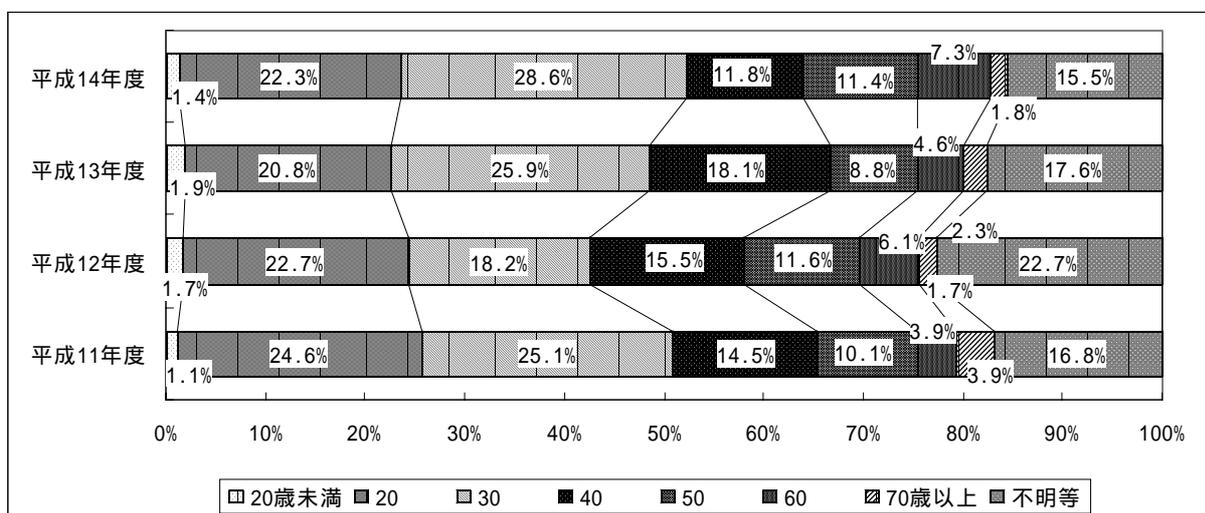
旅客運送の契約当事者の属性について性別、年代別、職業別に示したのが「図 - 2」から「図 - 4」である。

性別では各年度とも女性が5割を超し、男性は4割弱となっている。年代別では「20歳代」、「30歳代」が4割から5割を占め、最も多くなっている。職業別では「給与生活者」が4割以上を占め、次いで「家事従事者」が2割弱となっている。

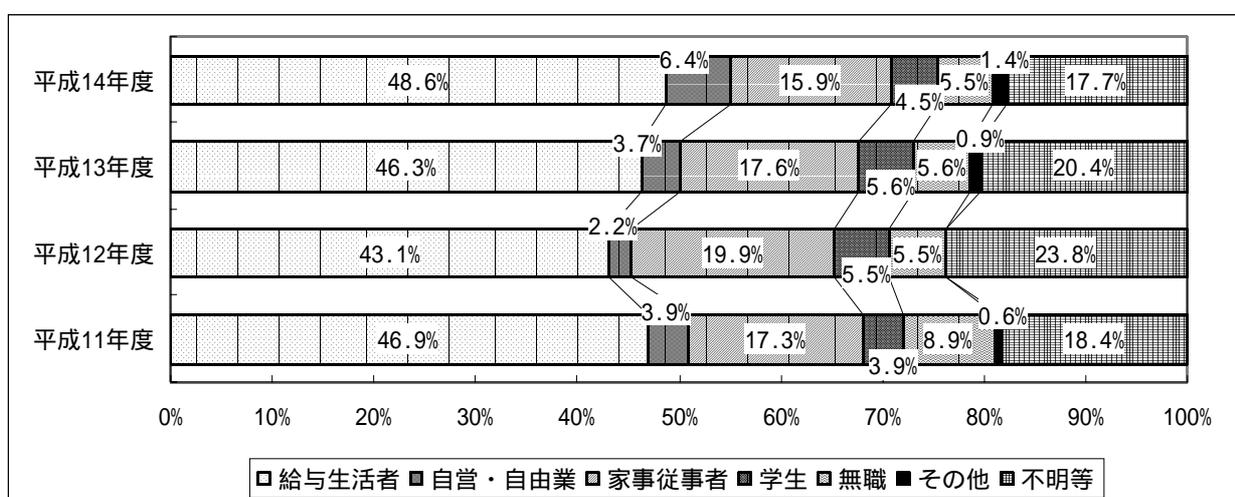
【図 - 2】「旅客運送」性別割合



【図 - 3】「旅客運送」年代別割合



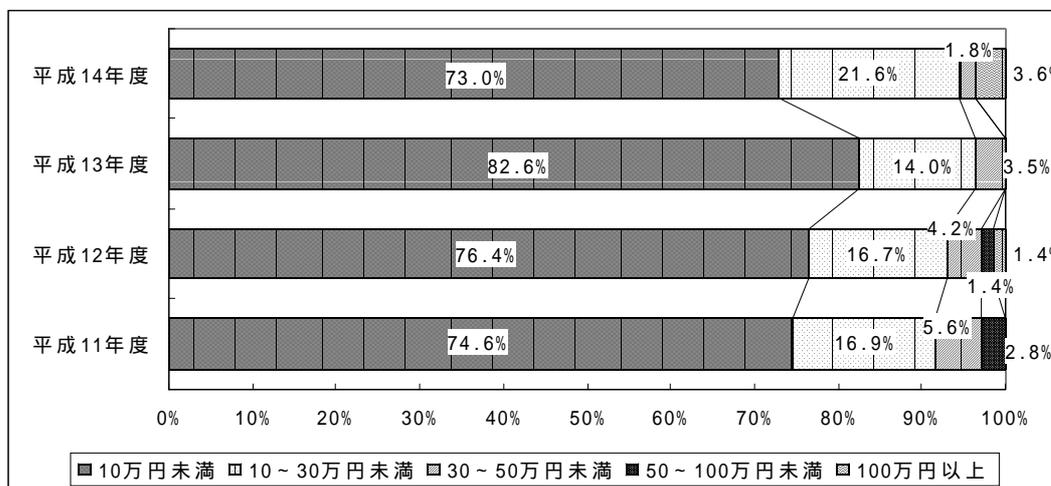
【図 - 4】「旅客運送」職業別割合



(4) 契約購入金額

旅客運送に関する相談について契約購入金額別に割合を示したのが「図 - 5」である。

【図 - 5】旅客運送契約購入金額別割合



* 不明等は割合から除く

各年度とも「10万円未満」の割合が最も高く7割から8割を占めている。契約購入金額が高額な事例としては海外航空券や船舶でのクルーズに関するものが見られる。

(5) 相談事例

航空旅客サービス

・インターネットで国内航空券を予約した。予約OKとなったが、座席指定ができなかった。旅行当日、空港でカード入力したら予約なしとなっており、仕方なく通常運賃で旅行した。座席指定ができなくても予約が取れたような表示になっており、システムがおかしいのではないか。

(40歳代 / 男性 / 契約購入金額 不明)

・飛行機のビジネスクラスを利用。出発間際に、エコノミークラスの団体客がビジネスクラスに入ってきた。航空会社は了解しているようだった。私に差額を返してほしい。

(40歳代 / 女性 / 契約購入金額 不明)

・航空機を利用しての旅行当日、出発時刻の1時間前から窓口前で待っていたが、機体交換のため搭乗手続中止と掲示されたため窓口前で開始を待っていたのに、違う窓口で手続が再開され時刻どおり出発してしまった。苦情を申し出て3時間後の便に振り替えられたが、到着が遅くなり、テーマパーク1日フリーチケットが数時間しか利用できなかった。チケット代を補償

してほしい。(40歳代/女性/チケット代 8,400円)

鉄道旅客サービス

・人身事故の影響で発車時刻に間に合わず新幹線割引切符が使えなかった。割引分の負担は自分が負うのか。とりあえず払ったができれば返金してほしい。購入駅の窓口では不満であれば苦情受付で言うように言われた。(30歳代/女性/契約購入金額 不明)

タクシー

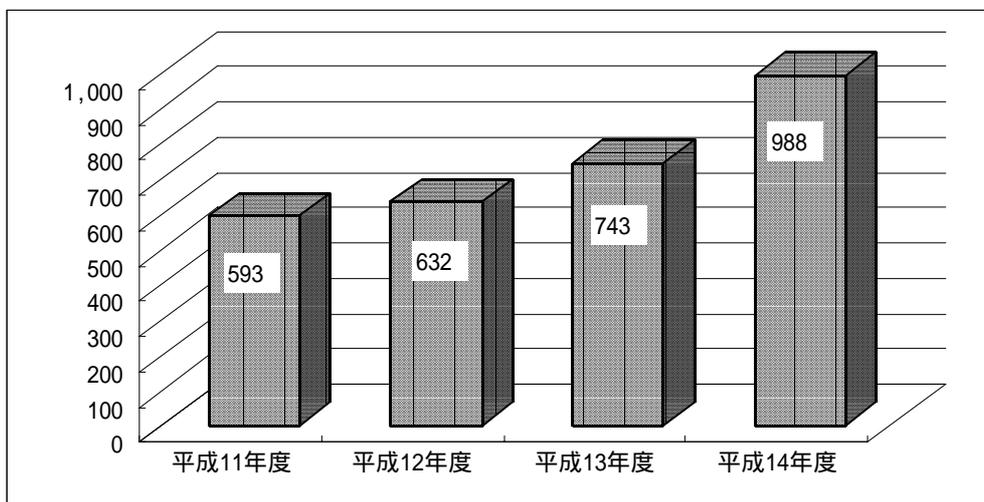
・タクシーに乗ったが、運転手の思い違いで目的地と違う場所に着き、引き返した。本来は千円のところ7千円となり、自分も居眠りしていたため支払ったが、行き先の確認を求めるなど改善してほしい。(30歳代/男性/契約購入金額 7,000円)

2. 旅行代理業に関する相談

(1) 相談件数

「旅行代理業」に関する相談件数は、対前年度比で、12年度+6.6%、13年度+17.6%、14年度+33.0%と年々増加が著しい。(図-6)

【図-6】「旅行代理業」相談件数



「旅行代理業」に関する相談件数について役務別に詳細を示したのが「表-3」である。

「旅行代理サービス」の件数増加が著しく、14年度においては対前年度2.5倍にも上っているが、これは事業者の倒産があったことが最も大きな要因と思われる。

【表 - 3】「旅行代理業」役務詳細別相談件数

役務名	11年度	12年度	13年度	14年度
主催旅行サービス	398	417	518	428
海外パック旅行	245	250	335	242
国内パック旅行	110	115	137	148
ホームステイ付旅行	29	36	36	30
主催旅行サービスその他	14	16	10	8
旅行代理サービス	167	194	211	532
海外旅行代理	121	125	160	469
国内旅行代理	30	49	30	40
旅行代理サービスその他	16	20	21	23
旅行代理業その他	28	21	14	28
計	593	632	743	988

(2) 相談内容

相談内容についてキーワード別に上位10位まで示したのが「表 - 4」である。

【表 - 4】「旅行代理業」キーワード別相談件数上位10位

順位	11年度		12年度		13年度		14年度	
1	解約料	149	解約料	159	解約料	264	返金	472
2	約束不履行	129	解約	147	解約	226	インターネット	419
3	解約	126	約束不履行	144	約束不履行	145	約束不履行	344
4	補償	94	補償	129	返金	143	解約	294
5	返金	88	返金	112	クレーム処理	114	倒産	274
6	信用性	76	クレーム処理	88	補償	111	電子商取引	264
7	クレーム処理	75	説明不足	70	説明不足	76	アメリカ	173
8	説明不足	71	信用性	68	インターネット	64	解約料	161
9	雑誌広告	44	不当請求	47	アメリカ	57	補償	134
10	不当請求	41	インターネット	35	信用性	54	クレーム処理	115

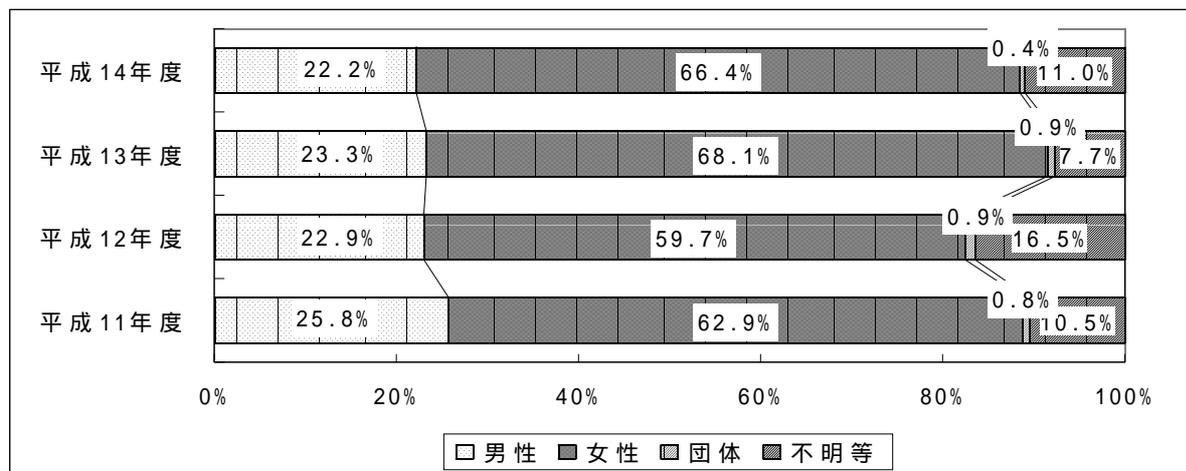
11年度から13年度までは「解約料」が最も多くなっているが、14年度では「返金」が急増している。これは前述のとおり、事業者の倒産により支払った代金が返金されない等の相談が多かったためと思われる。

(3) 契約当事者の属性

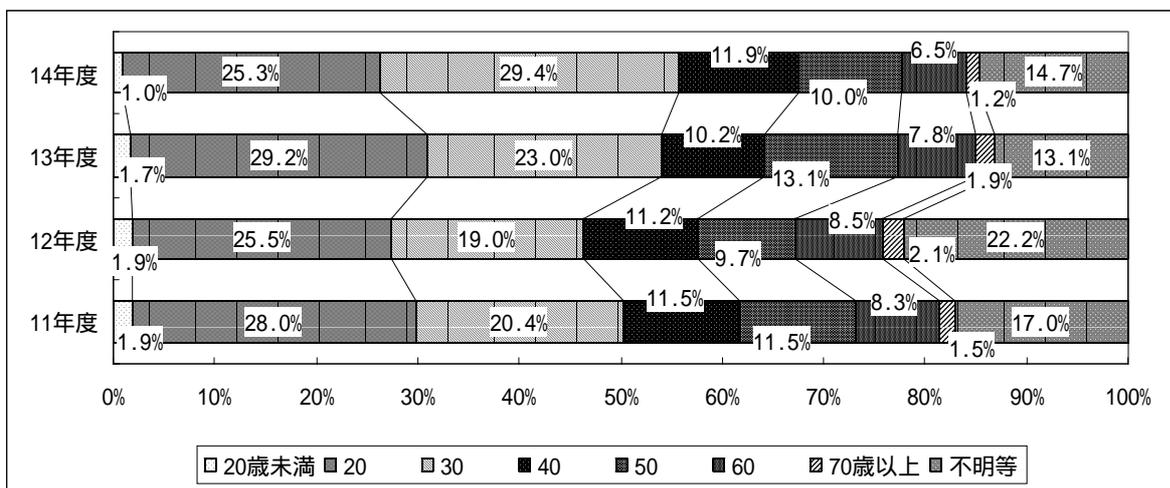
「旅行代理業」に関する相談の契約当事者について、性別、年代別、職業別に割合を示したのが「図 - 7」から「図 - 9」である。

性別では、各年度とも女性の占める割合が圧倒的に高く、6割から7割を占めている。年代別では「20歳代」と「30歳代」で約半数を占めている。職業別では、「給与生活者」が約5割を占め、「家事従事者」が約2割と続いている。

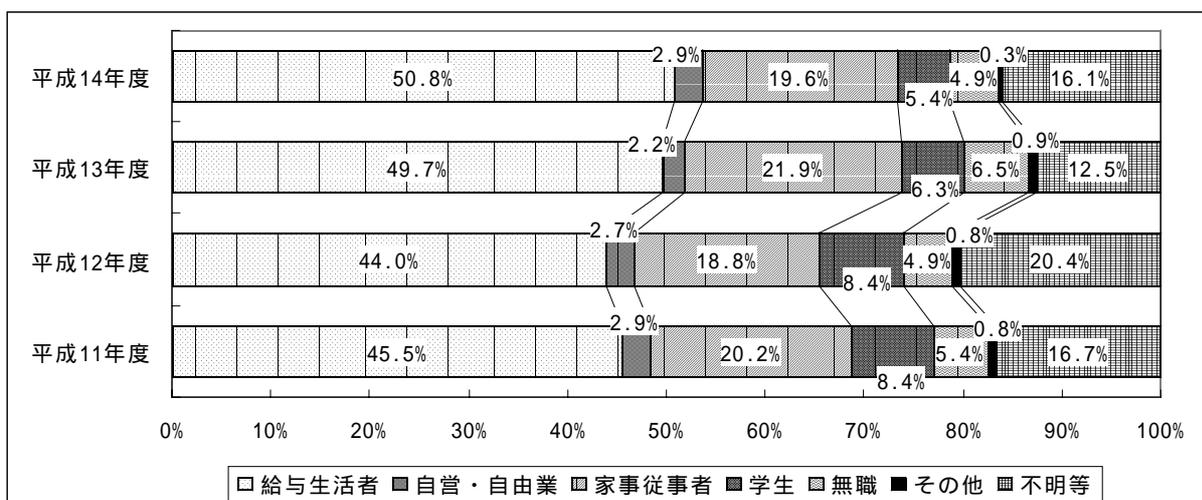
【図 - 7】「旅行代理業」契約当事者性別割合



【図 - 8】「旅行代理業」契約当事者年代別割合



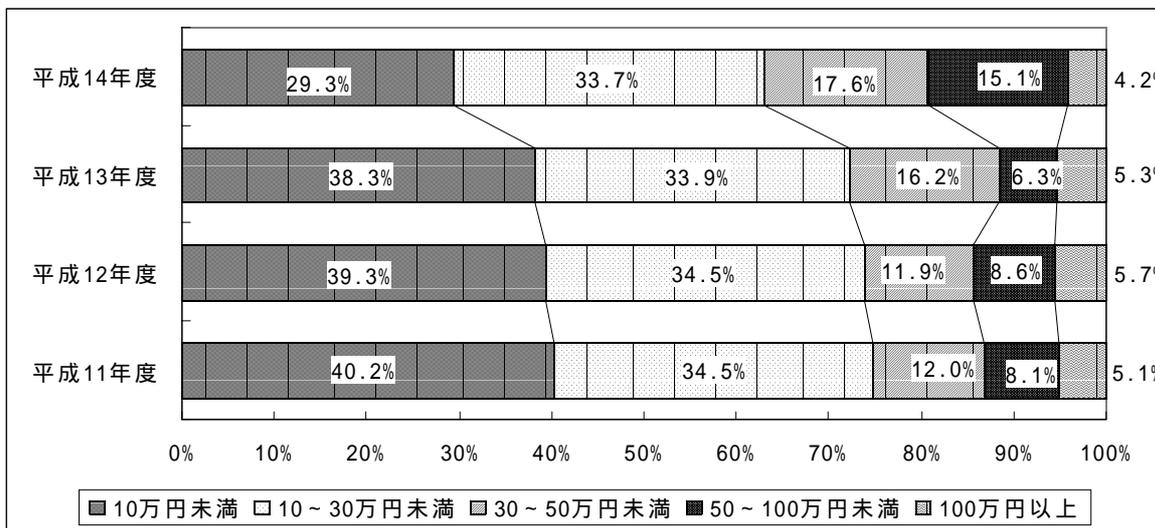
【図 - 9】「旅行代理業」契約当事者職業別割合



(4) 契約購入金額

「旅行代理業」に関する相談の契約購入金額について割合を示したのが「図 - 10」である。

【図 - 10】「旅行代理業」契約購入金額別割合



* 不明等は割合から除く

13年度までは「10万円未満」と「10～30万円未満」の割合が全体の7割以上を占めているが、14年度においては「50～100万円未満」の割合が急激に上昇し、15.1%になっている。これは倒産した事業者が海外旅行代理の事業者であったため、契約購入金額が高額になっていると思われる。

(5) 相談事例

海外旅行代理

・ロシア旅行の手配を頼んだが、結局航空券が取れずにキャンセルとなった。ホテルのキャンセル料21,000円、手配料3,000円を請求されているが払わなくてはいけな。自分はホテルまで頼んでいたつもりはない。(40歳代 / 女性 / 契約購入金額 24千円)

・家族3人の海外旅行を店頭で申し込み入金した。出発3日前、5歳の息子のパスポートの残存有効期間が不足していることがわかった。旅行代理店からパスポートの提出確認はなく、チェックされなかった。(40歳代 / 男性 / 契約購入金額 不明)

・インターネットで検索し、電話でエジプト旅行の申し込みをした。同日に振込みをしてほしいと言われ支払ったが、その後、何の連絡もないので不審に思い業者に連絡すると倒産したと

言われた。支払った代金は返金されるのか心配。(20歳代/女性/契約購入金額 261,000円)

国内旅行代理

・インターネットで旅行会社に国内便の航空券を申し込んだ。搭乗予定の1週間前にキャンセルしたら旅行会社から4千円のキャンセル料を請求された。航空会社に問い合わせたらキャンセル料はかからないと説明された。納得できない。(30歳代/男性/契約購入金額 16,500円)

・雑誌広告を見て知った業者に電話でコテージの手配を頼んだ。3日以内に申込金を支払うよう言われたが、お金が足りなくて支払えなかった。申込金を支払って予約成立と思っていたので自動的にキャンセルだと思っていたらキャンセル料を請求された。

(10歳代/男性/契約購入金額 48,000円)

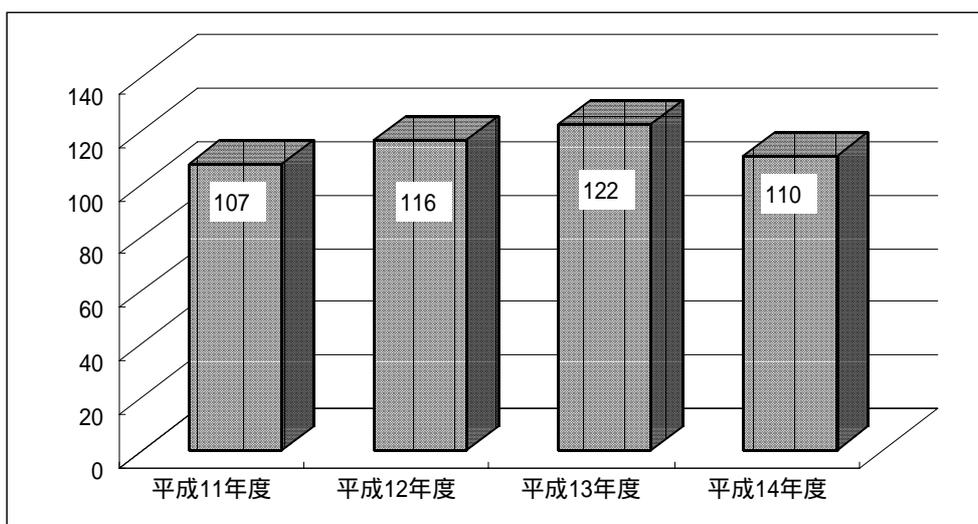
・2人分の九州旅行のチケットを申し込んだが、出発の日を間違えて申し込んだことに気づいたので電話で日にちの変更を申し出たら、約款通り20%のキャンセル料を払ってくれと言われた。出発までにはまだ8日あるのに20%は高い。(年代不明/女性/契約購入金額 不明)

3. 宿泊施設に関する相談

(1) 相談件数

宿泊施設に関する相談件数は14年度対前年度9.8%の減少が見られるが、この4年間で大きな増減は見られない。(図 - 11)

【図 - 11】 宿泊施設相談件数



「宿泊施設」に関する相談について役務別に詳細を見ると、各年度とも「ホテル・旅館」に関するものが圧倒的に多く7割を超えている。(表 - 5)

【表 - 5】宿泊施設役務別詳細件数

役務名	11年度	12年度	13年度	14年度
ホテル・旅館	80	79	93	81
民宿・ペンション	18	21	15	13
保養施設	4	8	4	3
バンガロー・キャンプ場	1	0	2	3
他の宿泊施設	4	8	8	10
計	107	116	122	110

(2) 相談内容

「宿泊施設」の相談内容をキーワード別に上位10位まで示したのが「表 - 6」である。

【表 - 6】宿泊施設キーワード別相談件数上位10位

順位	11年度		12年度		13年度		14年度	
1	解約料	35	解約料	48	解約料	49	解約料	30
2	解約	24	解約	37	解約	34	解約	20
3	クレーム処理	16	説明不足	19	不当請求	22	返金	19
4	高価格・料金	14	クレーム処理	17	返金	19	不当請求	18
5	不当請求	13	不当請求	17	補償	19	クレーム処理	17
6	雑誌広告	10	雑誌広告	13	インターネット	13	補償	14
7	接客対応全般	8	補償	13	約束不履行	13	インターネット	13
8	販売態度	7	高価格・料金	11	説明不足	12	価格・料金	9
9	補償	7	返金	10	クレーム処理	10	電子広告	9
10	価格・料金	6	価格・料金	9	高価格・料金	9	高価格・料金	8

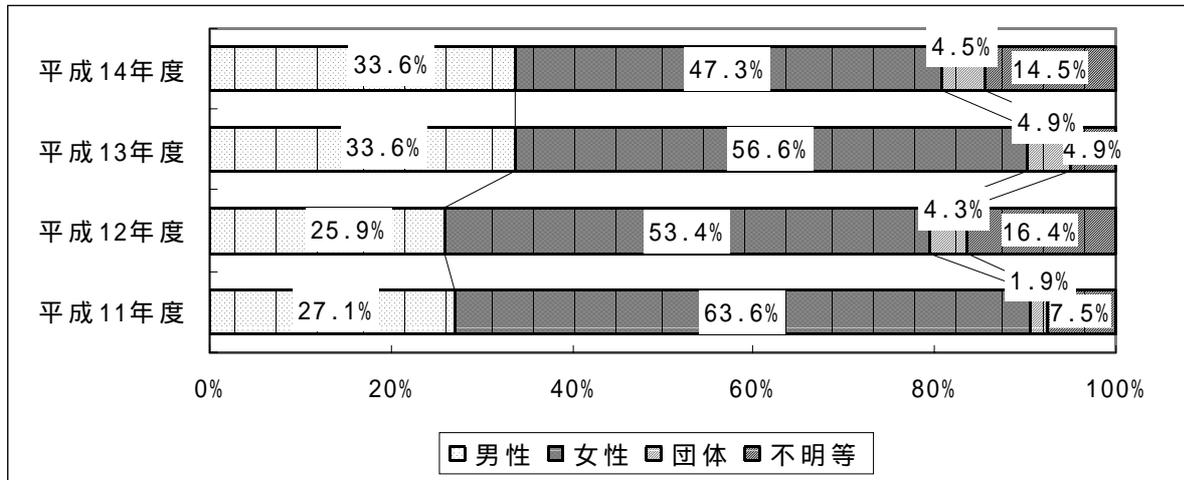
各年度とも「解約料」、「解約」が上位を占めており、「キャンセルを申し出たらキャンセル料を請求されたが納得できない」などの相談が多い。

(3) 契約当事者の属性

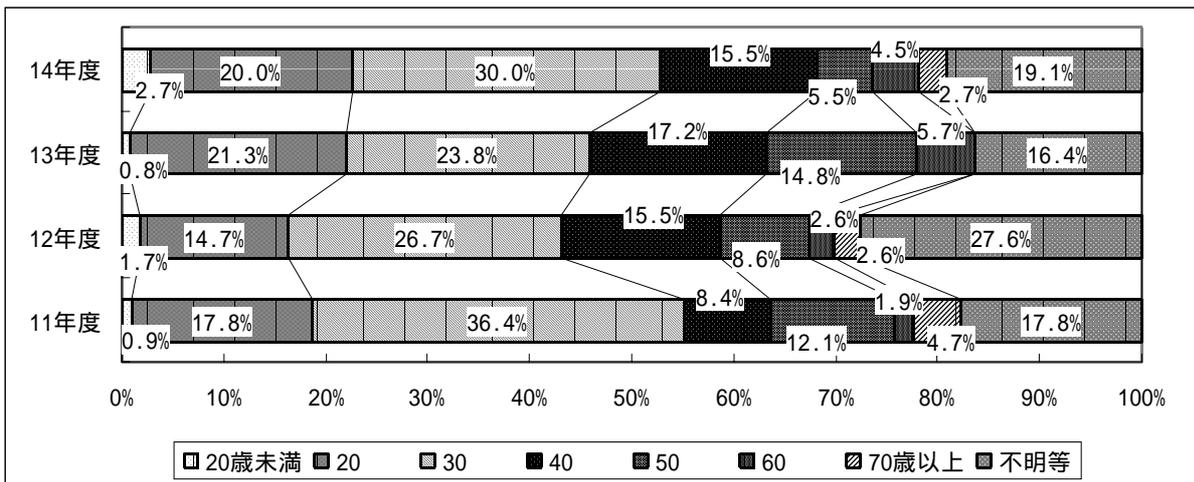
「宿泊施設」に関する相談の契約当事者について、性別、年代別、職業別に属性を示したのが「図 - 12」から「図 - 14」である。

性別では各年度とも女性が男性を上回っている。年代別では各年度とも30歳代の占める割合が最も高く3割程度となっている。職業別では「給与生活者」の占める割合が最も高く4割程度となっており、「家事従事者」が2割から3割程度を占めている。

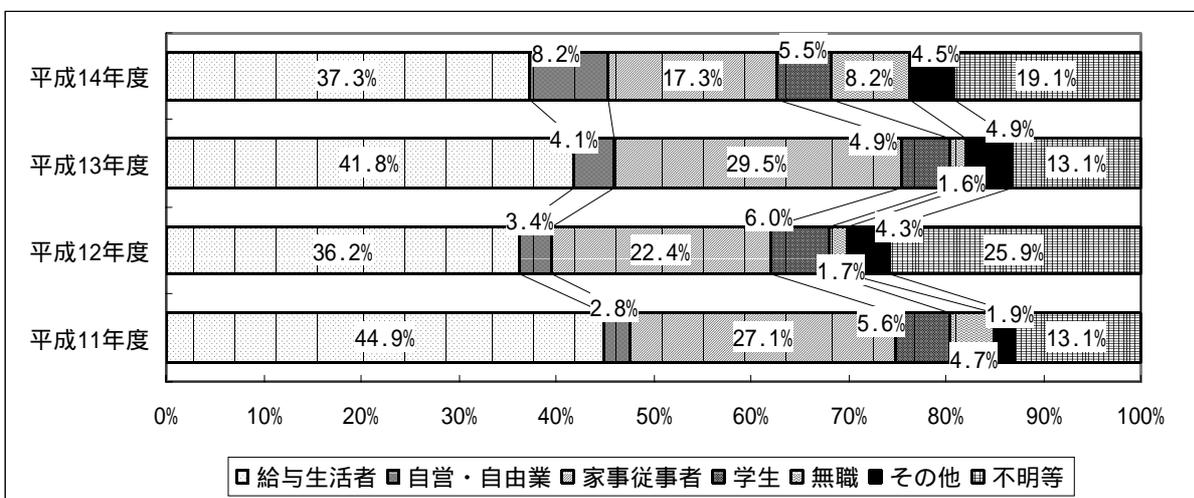
【図 - 12】 宿泊施設契約当事者性別割合



【図 - 13】 宿泊施設契約当事者年代別割合



【図 - 14】 宿泊施設契約当事者職業別割合

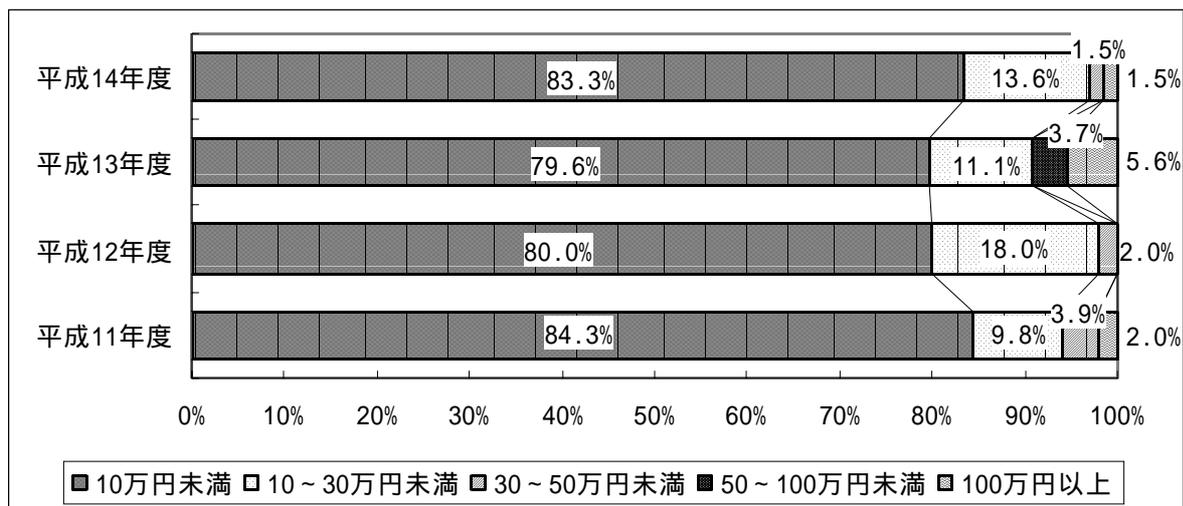


(4) 契約購入金額

「宿泊施設」に関する相談を契約購入金額別に示したのが「図 - 15」である。

各年度とも「10万円未満」が約8割を占めている。「100万円以上」の高額な事例も数件見られるが、これは団体の宿泊に関するトラブルなどである。

【図 - 15】「宿泊施設」契約購入金額別割合



* 不明等は割合から除く

(5) 相談事例

ホテル・旅館

・1週間前温泉旅館を予約した。前日の夕方にキャンセルしたところ半額の支払いを要求されたが、予約の時にはキャンセル料の説明はなかった。支払いたくない。

(20歳代 / 男性 / 契約購入金額 16,000円)

・旅先のホテルで転倒し、ロビーのガラスを破損した。ガラス代の賠償を求められている。ホテル側は保険でカバーされない部分の30万円を支払うように言うが請求金額を支払いたくない。

(70歳代 / 女性 / 請求金額 300,000円)

・インターネットで海外のホテルを予約したいが、支払いがクレジットカードになっている。カード番号をインターネット上で流すのは危険ではないか。

(20歳代 / 男性 / 契約購入金額 不明)

4. 「旅行」に関する相談の問題点

「旅行」に関する相談には、契約時に契約内容について事業者から十分な説明を受けていないケースや、説明はされていても十分に理解していないと思われるケースが多く見られる。その結果、思いがけず高額なキャンセル料を請求されたり、旅行先で期待したサービスが受けられなかった等のトラブルにつながっていると思われる。消費者が契約内容を十分に確認した上で契約することが必要であるが、旅行約款などはわかりにくい場合もあり、事業者は消費者に対し十分な説明を行わなくてはならない。

またインターネットでの申込みに関するトラブルが増加しているが、「代金を支払ったのにチケットが届かず、連絡も取れない」などの相談も見られる。消費者は、契約の際には、価格だけで判断するのではなく、条件を確認するなどして十分に情報収集してほしい。またインターネットの画面は印刷して保存しておく等、自衛手段を講じておくことも必要である。