

# 旅行トラブルの予防と対応

2009年8月7日

KC'sでは、2007年から、大阪消費者友の会（注1）と共同して旅行契約を巡る消費者トラブル（以下「旅行トラブル」といいます）について、検討を行ってきました（以下、検討グループを「当グループ」といいます）。

旅行契約については、商品が他種多様であること、契約が複雑で理解しにくいことなどから、トラブルが後を断ちませんが、被害額がそれほど大きくないことから、泣き寝入りを余儀なくされているケースなども多いようです。

当グループでは、大阪消費者友の会会員から報告された事案の提供を受けたり、[「旅行トラブル110番」](#)を実施するなどして旅行トラブルの実体を調査し、旅行会社との間で意見交換をしたり、旅行業法に定める旅行業協会である[社団法人日本旅行業協会（以下「JATA」といいます）](#)及び[旅行業公正取引協議会と意見交換会](#)を持つなど活動しました。その中で、旅行をされる消費者の方に、トラブルを防ぐために気をつけていただきたいこと、万一トラブルになったときに解決の参考にしていただきたいことを3回に分けて報告していきます。



- 第1回 旅行の広告と内容を巡るトラブルについて
- 第2回 旅行のキャンセル料を巡るトラブルについて
- 第3回 トラブルが発生したら

（注1）大阪消費者友の会：1970年大阪府立消費生活センターの講座の修了生が集まって設立した消費者団体。近年、生命保険約款の改善に取り組んでいます。

\*\*\*\*\*

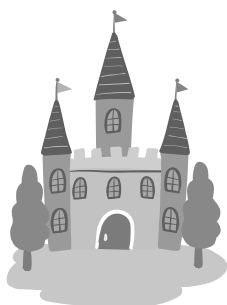
## 第1回 旅行の広告と内容を巡るトラブルについて

パンフレットをみて旅行を申し込んだが、実際には期待していたものと違ったなど、旅行の広告と内容についても様々なトラブルが起こっています。以下では、最も利用が多い、募集型企画旅行契約（いわゆる「パッケージツアー」）を念頭に説明します。旅行業者に依頼してツアーを組んでもらう場合（手配型企画旅行契約）などでは、結論が異なることもありますので、ご注意下さい。

### 1 トラブルの発生状況

旅行に実際に行ってみるとパンフレットの説明と違ったなどのトラブルも大変多いようです。無論、旅行は天候や現地の状況にも左右されますから、

一定のあたりはずれがあることはやむをえないのですが、旅行会社間の競争が激しくなるにつれ、イメージばかりを先行させ、実際よりもよく見せるパンフレットが作成されているというケースが多くなっている状況もあるようです。



- ・古城ホテルに宿泊できる記載があったので、立派な部屋に泊まれるのかと思ったが、実際には納屋を改造したような部屋をあてがわれた。
- ・パンフレットに書かれていた体験型イベントが、雨天を理由に中止になった。中止にしなければならないほどの雨だったとは思われない。

## 2 トラブルの予防

### ーパンフレットをよく読むー

まず、最も大切なことは、きちんとパンフレットを読むことです。後に触れますが、パンフレットに大きく宣伝がうたってあっても「〇〇の時は、××できません」などと記載してあることもありますから、自分で勝手に解釈をするのではなく、パンフレットをよく読むようにしましょう。

しかし、旅行内容については、実際よりもよいイメージを持つように作成されたパンフレットも多々見受けられるのが実情です。パンフレットをそのまま信用するのではなく、インターネットやガイドブックなどを利用して情報を集めるなどし、わからないことは営業店の方に質問して確認するなどすることが望ましいと思われれます。また、口頭でやり取りしただけでは、後日、争いになったときに、証拠が残りません。やり取りを全部録音するというのは非現実的かも知れませんが、本当に重要なところでは、営業店の方にパンフレットに書き込みをしてもらう等の工夫も考えられます。当然のことですが、パンフレットや旅行の申込みをしたときの資料は、少なくとも旅行が滞りなく終わるまで、とっておくべきです。専門家に相談するとき、パンフレットも契約書も捨ててしまったという人がいますが、書類がなければ、見通しの立てようもありません。



### ーそれでもトラブルは不可避ー

しかし、それでもこの種のトラブルは、旅行というサービスの性質上、避けられない側面もあると思われれます。旅行者は、入手できる情報が限られて

いるわけですから、旅行業者が、実体よりよく見えるような広告を出したり、積極的に虚偽の表示をしなくとも不都合なことを隠すなどすれば、旅行者は、実際に旅行に行くまで、自分の期待が叶わないことに気づくことができません。

#### －打ち消し表示に注意－

特に気をつけていただきたいパンフレットの表示として、「打ち消し表示」というものがあります。これは、例えばパンフレットでは、大きく「さくらんぼ狩り」とうたいながら、別の場所に小さく「都合によりさくらんぼ狩りができない場合があります」と記載しているような場合です。確かに、農作物は、気候条件などにより成育状況が左右されることもありますが、旅行者としてはパンフレットをぱっと見て、さくらんぼ狩りができると思いこむことが普通です。表示の大きさによっては、パンフレットが不当であるということになる可能性も高いですが、せっかく旅行に行くのですから、このように不快な思いをしなくてよいように事前に確認することが大事です。



#### 【ここにも注意～同等ホテルなどの注意書き】

パンフレットにホテル名の記載があり、旅行者は、そのホテルに宿泊できるものと思って契約を申し込んだが、その横に「同等の宿泊施設に変更する場合があります」と記載されている場合が多々あります。そして、「同



等の宿泊施設」は、旅行業者が判断することになっていますので（ホテルをランク付けした一覧表の様なものがあることが多いです）、旅行者としては、このホテルに宿泊できるという期待を裏切られることがあるようです。旅行者としては、不明なことは自分で勝手に当たり前のこととして一人で納得せず、旅行業者に問い合わせるべきだということがいえます。

### 3 旅行業者に課せられた責任

#### －表示に関する法律，規約－

このようなトラブルは、景品等表示法の表示規制の問題でもあります。同法は、事業者が提供するサービスについて実際よりも著しく優良であると示すなどしてはならないなどと規定しています（4条）。

また、旅行業界の自主団体として、[旅行業公正取引協議会](#)があり、同団体が、旅行業における表示についてより詳細に定めた[公正競争規約](#)という規

約を運営しています。同団体は、任意加入の団体ですので、加入していない旅行者まで影響が及ぶものではありませんが、同競争規約に違反した事業者に対しては、違約金を課すなどの処置もおこなっています。

－民事上の請求を行うには－

ただ、景品等表示法に反したり、公正競争規約に反したというだけで、旅行者から旅行代金の返還を受けたり、被害の賠償を受けうるものではありません。景品等表示法等の趣旨を活かして、民法や消費者契約法に基づく「契約の取消・無効の主張」や、「説明責任が果たされていない」等による損害賠償請求などをしていくことになります。しかしながら、景品等表示法等上の不当な表示がされていると裏付けられることは、これらの主張・請求をする上で大きな根拠になりますので、この点は十分検討することが望ましいと思われまます。

(以下に続く)

第2回 旅行のキャンセル料を巡るトラブルについて

第3回 トラブルが発生したら