

インターネットで航空券の手配の申し込み

～申し込んだ当日からキャンセル料が発生することがあるの？～

<事例>

格安航空券の比較サイトから旅行会社のサイトへ入り、航空券を申し込んだ、業者からメールで「予約確認書兼請求書」が届き、その中に本日が入金期限であること、出発日まで3週間を切っているため、入金後の手配になること、自己都合の取り消しの場合は、入金の有無にかかわらず、キャンセル料を支払うことになることと記載されていた。入金も発券もまだなのにキャンセル料がかかるのは納得できない。(20歳男性)

<助言>

旅行会社に航空券の手配を依頼することは「手配旅行契約」となり、申込金を払う前でも、契約が成立する場合があります。旅行会社のホームページには、「契約締結承諾画面がウェブページ上に表示された時点をもって、旅行契約が成立するものとします」などと表示されています。契約成立後のキャンセルには、解約料が発生することがあります。旅行会社のホームページを確認するよう助言しました。

<解説>

旅行契約には、旅行の日程や内容等の計画をあらかじめ旅行会社がつくり、パンフレットなどで参加者を募集する「募集型企画旅行」(以下、パック旅行)と、旅行会社が客の希望に沿った旅行計画を作る「受注型企画旅行」、そして、客が運送サービス業者や宿泊業者を指定して手配を依頼する「手配旅行」があります。

パック旅行では、電話など通信手段を使って申し込んだものは、「予約」であり、その後改めて申込書・申込金を提出し、旅行会社がこれを受け取った時点で正式な「契約」となります。予約期間であれば、参加を取りやめても取消料を払う必要はありません。

しかし、受注型企画旅行や手配旅行では、申込金を払う前でも、契約が成立する場合があります。この場合、旅行契約の成立の時期は、取引条件を説明した書面の中で明らかにされています。申し込む前に契約の成立時点を確認しておくことが大切です。

契約成立後のキャンセルにかかる費用は、旅行契約の種類により違いがあります。パック旅行では、取消時期に応じて旅行代金に対して旅行会社が定めた取消料がかかります。受注型企画旅行では、取消時期に応じた旅行代金に対する取消料のほか、企画料に対する取消料を支払わなければなりません。手配旅行では、手配を依頼した運送サービス業者や宿泊業者の定めた取消料に加えて、旅行会社が定めた取消手数料を支払わなければなりません。

申し込む前に、旅行の内容や価格だけではなく、契約の成立時期、取消料の規定について、しっかり確認し、納得してから申し込みましょう。インターネット取引の場合、旅行者自身がウェブサイトの内容を細かく確認した上で申し込むことが大切です。

また、海外に営業拠点を置きインターネットを活用して国境を越えて運送サービスや宿泊施設の手配を行っている業者とのトラブルも多くなっています。このような業者との取引は日本の法律の適用を受けないとされていますので、利用に際しては、十分注意しましょう。