

消費者

海外旅行のネット予約は利用規約を必ず確認！〜リスクを十分考えて〜



Aさんは、妻とのヨーロッパ旅行を、旅行会社のパックではなく、自分たちでプランを立てることにしました。

憧れの夜行列車で旅行したいと「寝台の二人個室」をネット検索すると、日本語表示が付いた海外のサイトが見つかりました。Aさんは、日本語で「1等」の表示があるクラスを、グレードが高い「寝台一人用個室」と思い、列車代も含めて予約し、クレジットカードで決済しました。

翌日、確認メールを見ると、個室でも寝台でもなく、リクライニングシート席で、しかも男女は別々の車両となつてることがわかりました。慌てて、利用規約をよく見ると、「キャンセル・変更には応じない」と書かれていました。サイトに書かれていた日本代理店の注意事項欄にも「購入したチケットに関する質問は受け付けない」と書かれていました。それでもAさんは、手配が違つたとメールしたところ「夜行

列車は「〇等」という設定はなく、リクライニング席は、二等相当ということになる。自己責任での購入となるので、変更・返金には応じない」と返信され、消費者センターへ相談しました。

このように、海外旅行を外国のサイトで予約した場合、日本の旅行業法に基づく標準約款上の規律が及ばないため、救済が困難な場合がほとんどです。Aさんの場合も、海外の事業者との交渉だったことや、出発まで時間もなかったことから解決には至りませんでした。

インターネットで海外旅行を契約する際は、値段や内容を日本的な感覚で解釈しがちですが、国の事情や商品の内容をよく理解し、リスクを十分に踏まえた上で申し込まなければなりません。

これから海外旅行を計画される方は、契約内容をよく確かめ、賢く楽しい旅行にしましょう。

■ご相談は消費者センター（メルカフきまち4階、相談専用 ☎829・1234）へお気軽にどうぞ。受け付けは午前10時～午後5時です。月曜日休業（祝日の場合、直後の平日）。土・日・祝日も相談できます。