

くらしのフレッシュ便



相談ファイル



～パック旅行をキャンセルしたら～

《相談内容》

1週間前、2泊3日の国内パック旅行を電話で申し込んだが、参加できなくなったので今日キャンセルした。旅行が10日後の出発であったため、キャンセル料を請求されたが、電話予約のみで申込金も払っていないのにキャンセル料を支払わなければならないのか。

《アドバイス》

基本となる旅行契約には、募集型企画旅行契約、受注型企画旅行契約、手配旅行契約の三種類があります。

相談事例は、募集型企画旅行契約にあたり、標準旅行業約款によると、契約の成立時期は「旅行会社が申込みを承諾し、申込金を受け取った時点」とされています。電話での申込みは「予約」として取り扱われます。相談者に対して、電話予約のみで申込金を払っていない場合、契約そのものが成立していないので解約料を支払う必要はないことを伝え、業者と交渉するよう助言しました。

ただし、電話で申込みの際に旅行会社にクレジットカードの番号等を通知した場合は、通信契約扱いとなり、旅行会社が申込みを承諾する通知を発した時に契約が成立します。また、電子メールなどで旅行会社が承諾を通知する場合は、その通知が申込者に到達した時に契約が成立します。口座からの引落としの時ではないので注意が必要です。

契約成立時期や解約料等の規定は、旅行条件書に明示されています。申し込むときには、旅行条件をよく確認するようにしましょう。

情報ファイル

海外で利用できる携帯電話のトラブル

携帯電話のサービスは年々多様化し、最近では「国際ローミングサービス」により、海外でも使える機種が増えています。国際ローミングサービスとは、日本で契約した携帯電話で海外の事業者のサービスを利用し、通話やメールができるものです。

この新しいサービスに関連した相談は増加傾向にあり、全国消費生活情報ネットワークシステムには、「海外で携帯電話を盗まれ、不正使用された」「説明不足のために通話料が非常に高額になってしまった」「着信しただけで料金がかかった」などの相談が寄せられています。

＜アドバイス＞

- 海外で携帯電話を使用する場合は、日本で使用する場合と条件が異なるので、説明書などをよく確認し、不明な点は電話会社に説明を求めましょう。
- 海外で携帯電話の紛失や盗難にあったときには、早急に電話会社に利用停止の連絡をするようにしましょう。
- ICカードを利用するときは、第三者が携帯電話を不正に使用するのを防止するためのPINコードという暗証番号を設定しましょう。
- 海外で利用する予定がなければ、国際ローミングサービスを申し込まないようにしましょう。

