府中市 消費生活だより

№33 平成30年7月発行
編集・発行
府中市生活環境部
経済観光課
消費生活センター
〒183-8703 府中市宮町1-100
TEL042(360)3316

旅行でのトラブルが多く発生しています!

夏も真っ盛り、旅行のシーズンになってきました。近年では、インターネットの普及により、多種多様の旅行取引が行われています。

その反面で、仕組みを理解せずに利用している方もおり、相談が多く寄せられています。

更に、最近では旅行会社が破産し、「予約していた旅行に行けない」、「お金が返ってこない」などの事案も発生しています。せっかくの楽しい旅行が、台無しにならないよう、身近に起こる旅行のトラブルを確認しておきましょう。

「おかしいな」「困ったな」と感じたらひとりで悩まず消費生活センターにご相談ください

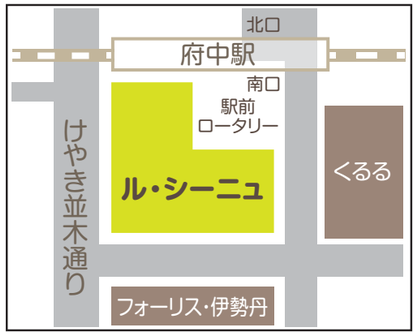
府中市消費生活センター

相談専用 ☎042-360-3316

相談時間 月～金曜日(祝日・休館日除く)
午前10時～正午／午後1時～4時

相談場所 府中市宮町1-100 ル・シーニュ6階

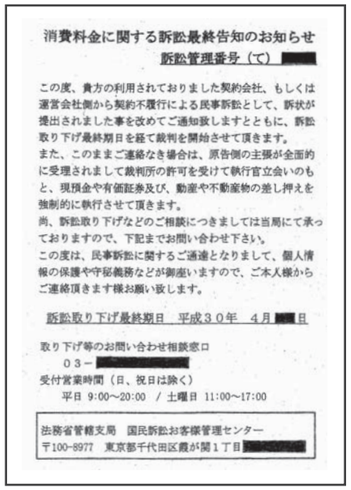
相談方法 電話、または来所



法務省管轄支局国民訴訟お客様管理センターと称した者からの架空請求にご注意ください!

「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」と題した架空請求はがきが届いたという多く相談が寄せられています。

ハガキの主な内容



消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ

訴訟管理番号（て）[redacted]

この度、貴方の利用されておりました契約会社、もしくは運営会社側から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されました事を改めてご通知致しますとともに、訴訟取り下げ最終期日を経て裁判を開始させて頂きます。
また、このままご連絡なき場合は、原告側の主張が全面的に受理されまして裁判所の許可を受けて執行官立会いのもと、現預金や有価証券及び、動産や不動産物の差し押えを強制的に執行させて頂きます。
尚、訴訟取り下げなどのご相談につきましては当局にて承っておりますので、下記までお問い合わせ下さい。
この度は、民事訴訟に関するご通達となりまして、個人情報の保護や守秘義務などが御座いますので、ご本人様からご連絡頂きます様お願い致します。

訴訟取り下げ最終期日　平成３０年　４月[redacted]日

取り下げ等のお問い合わせ相談窓口
０３－[redacted]
受付営業時間（日、祝日は除く）
平日 9:00～20:00　/　土曜日 11:00～17:00

法務省管轄支局　国民訴訟お客様管理センター
〒100-8977　東京都千代田区霞が関１丁目[redacted]

相手の狙いとだましの手口

「法務省管轄支局」などあたかも公的機関のような名称をかたり架空請求ハガキを送りつけます。
ハガキには「民事訴訟」、「現預金等の差し押さえ」、「最終告知」など不安をあおる言葉が記載してあり、文末に「必ずご本人様からご連絡頂きますように」と記載されています。
また、個人情報保護シールが張ってあるケースもみられます。
慌ててハガキに記載してある「取り下げ等のお問合せ窓口」に連絡させ、連絡した人をターゲットに執拗に支払いを強要するのが手口です。

センターからのアドバイス

1. ハガキが届いても無視する。
   ➡身に覚えのない請求に応じる必要はありません。
2. ハガキに記載してある連絡先には、絶対連絡しない。
   ➡電話すると相手に自分の電話番号が知られてしまいます。
   また、脅されたり、繰り返しお金を請求されたりする場合もあります。
3. 少しでも不安を感じたら、消費生活センターへご相談ください。
4. お金を払ってしまった場合は、すぐに警察に相談してください。

消費生活センター休館日のご案内

土・日曜日、祝日・年末年始がお休みとなっています。

☆9月　7日(金)

7月

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

8月

日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

9月

日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

10月

日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

は休館日となります。

消費生活だよりは7・9・12・3月の年4回発行し、市の施設や関係機関等で配布しています。
平成30年度は東京都の交付金を活用して自治会にも配布しています。

問合せ先
府中市生活環境部経済観光課
消費生活センター
TEL　042-360-3316
FAX　042-351-4605
Eメール　shouhi@city.fuchu.tokyo.jp

◎主なトラブル事例

事例①

夫婦で海外旅行へ行こうと考え、旅行予約サイトを通じて航空券とホテルを予約し、代金を支払った。その後、妻の体調が悪くなったので出発日の変更をしたいと電話をしたところ、「日程の変更はできない。航空券の変更には最大100%のキャンセル料が発生する。規約にも書いてある。」と言われ、初めて外国の旅行会社であることに気が付いた。仕方なくキャンセルしたところ、ホテル代は全額返金されたが、航空券代は全く返金されなかった。規約をよく確認せず申し込んだとはいえ、いくらかでも返金してほしい。

ひとこと助言

所在地等が外国の旅行会社には、日本の旅行業法の適用がありません。したがって、トラブルが起きた場合、外国の裁判所に訴えることとなるため、費用や労力の負担も大きく、解決が困難となることが予測されます。
旅行条件、解約条件及び変更条件について、記載事項をよく確認しましょう!

事例②

来年の夏に予定しているサークル合宿のため、宿の手配を旅行業者に申し込んだ。20名参加予定で宿泊料金は約30万円、申込金を支払った。その後、参加人数が集まらないことがわかったため解約を申し出たところ、キャンセル料として4万円請求された。来年の夏の予約で、十分な期間があるのに納得できない。

ひとこと助言

サークル合宿のように、旅行者の依頼に応じて宿泊施設や交通機関の手配を旅行業者が行なう旅行は「手配旅行」と呼ばれ、旅行業者がパンフレットなどで募集している「国内募集型企画旅行」(いわゆる「パック旅行」)とは性格が異なります。
標準旅行業約款によると、「パック旅行」については、旅行開始日から一定の日数以前の解約であればキャンセル料は不要ですが、「手配旅行」については、旅行業者がキャンセル料を自由に定めることができると規定されています。

事例③

学生時代の友人5人で休みを取り、温泉パック旅行を申込んだ。
20日前になって最少催行人員に満たないから中止すると連絡が来た。

ひとこと助言

パンフレットなどで見かける「最少催行人員」とは、そのツアーを催行するための最低限必要な人数のことで、記載された人数に満たない場合、旅行会社は旅行を中止することができます。標準旅行業約款では、国内宿泊旅行の場合は出発日の前日から数えて13日目に当たる日より前に、旅行者に旅行を中止すると伝えることになっています。

◎海外旅行を申し込んだ旅行会社が営業停止した!

ここでは、特に問い合わせが多い質問を紹介します。

●出発予定の旅行だが、どうなるの?

出発予定の旅行ツアーについては、催行できない場合があります。
航空会社の往復航空券が既に発券されていたとしても、当該事業者から航空会社への代金支払いがされていないおそれがあるので、それが有効に利用できるかどうかは不明です。また、ホテルや現地送迎サービス業者への支払いも行われていない可能性があるので、その際は渡航できたとしても、宿泊費や現地交通費については自分で別途支払う必要があります。

●これから出発予定の旅行を申し込み、クレジットカード決済したが、どうしよう?

旅行代金をクレジットカードで支払っていたときは、クレジットカード会社に至急、連絡をとり、事情を伝えましょう。

●旅行代金を支払ってしまっている場合、お金は戻ってくるの?

当該旅行業者が旅行業協会に属している場合、旅行代金については、「弁済業務保証金制度」により、一般社団法人日本旅行業協会が国に供託した弁済業務保証金から一定の範囲で消費者に弁済されます。
しかしながら、消費者の旅行代金は、破産手続きにおける一般の破産債権として扱われ、優先的に取り扱われる債権を控除した後、なお残額がある場合に配当が実施されることになります。破産管財人から債権者集会又はホームページを通じて告知等が行われるので、随時、確認しましょう。

不安な場合はまず相談! 疑問な点があったら、最寄りの消費生活センターにご相談ください。