

家族で旅行でもと思い、旅行会社のパンフレットを見て、国内ツアーを電話で申し込みました。しかし、申込金を払い込もうとしていたところ、急な予定が入ってしまい、10日前にキャンセルしました。キャンセル料として旅行代金の20%を請求されましたが、払わなければいけないのでしょうか。

(50歳代女性)

旅行契約の申し込みや成立時期については、旅行業法に基づく「標準旅行業約款」で定められています。

今回の相談者が申し込んだツアーは「募集型企画旅行」と呼ばれる商品です。この場合の旅行契約は、申込金を支払った時点で成立します。相談者は電話で申し込んだだけなので、単なる「予約」に過ぎません。

このため、「キャンセル料は発生しない」と説明したところ、後日、相談者からキャンセル料を払うことなく解決できたとの連絡を受けました。電話のほか、郵便やファックスでの申込みも「予約」として取り扱われることになります。

一方、インターネットの予約サイトから申し込んだ場合、予約通知がメールで届いた時点で契約成立とされています。サイトによっては、「契約は成立しました」と表示された時点で契約成立となるケースもあるようです。

また、予約サイトから申し込んでから、必ずメールが送られてくるとは限りません。海外のサイトでは、入力最終画面で契約が成立するケースもあります。いつ、どの時点で契約が成立するのか、事前に確認することが大切です。

契約が成立した後に解約すれば、キャンセル料が発生します。旅行の種類によって異なるので、パンフレットや契約書面をよく確認しましょう。

楽しい旅行を計画したとしても、万が一の事情でキャンセルをせざるを得なくなることが想定されます。そんな場合に備え、ひと手間を惜しまずにしっかり調べてから計画を立てましょう。