



年6回発行

nagoya発

くらしの

ほっと通信

2007.8月 No.21

## 楽しみにしていた旅行が一転…

## トラブルトラブル

自分で計画を練る必要がなく、誰もが手軽に楽しむことができる旅行会社の**パッケージツアー**（募集型企画旅行）。ちまたには盛り沢山の内容や割安価格の広告があふれ、国内旅行・海外旅行ともに人気ですが、反面、「広告と内容が違う」「日程が変更された」など、バックゆえのトラブルが少なくありません。覚えておくと役立つパッケージツアーのトラブルを紹介します。



### トラブル① キャンセル料を請求された

インターネットでハワイ旅行の予約をしたが、他社でもっと良いツアーを見つけたため、期限までに入金しなければキャンセル扱いになると思い、入金せずに放っておいたら、キャンセル料を請求された。

#### 入金前ならキャンセル料は不要！

**旅行の契約は申込金を払わなければ成立しません**

一般に契約は“申込”と“承諾”で成立しますが、旅行業約款では“募集型企画旅行の契約は、旅行会社が契約の締結を承諾し、申込金を受理した時に成立する”と定められています。ただし、代金をクレジットカードで支払う場合は、インターネットや電話等でカード番号を旅行会社に伝え、旅行会社が承諾をすれば契約が成立します。

### トラブル② 旅行代金に変更された

毎月届く旅行会社のカタログを見てスペイン旅行を契約。申込金3万円を支払ったが、後日、届いた残金請求書の金額が、カタログよりも10万円も高かった。旅行会社は「料金を改定した」というが納得できない。

#### 契約後の旅行代金変更は通常、あり得ない！ 取引条件説明書の金額を確認しましょう

旅行会社は契約時に、取引条件説明書（通常はパンフレットを代用）を渡して契約内容を説明する義務があります。取引条件説明書に改定後の金額が記載されていなければ、代金変更に応じる必要はありません。逆に、契約後の改定で金額が下がったとしても、値引きはしてもらえません。

\* 契約後の旅行代金の一方的な変更は、著しい経済情勢の変化等、よほどの事情がない限り、認められません。

### トラブル③ 広告とサービス内容が違う

“夕食は海の幸50種類食べ放題”という広告を見て1泊2日の旅行に参加したが、夕食の海の幸は15種類程度で、寿司は干からびていた。食事を期待して参加したのに不満。旅行代金を返してほしい。

#### 変更補償金は範囲も限られ少額！

**現地で改善を求めるべきです**

その旅行の“重要な部分”が変更された場合は、旅行業約款の旅程保証制度により補償金が支払われますが、補償率は旅行代金の1～5%（右参照）。「食事のメニューが違う」「客室のグレードが違う」等、現地でのトラブルは、その場で申し出れば代替サービス等で対処してくれる場合が多いようです。旅行にはパンフレットを携帯し、苦情はその場で伝えましょう。

#### ●旅程保証制度による主な変更補償金の例

| 変更内容                           | 補償率  |      |
|--------------------------------|------|------|
|                                | 出発前  | 出発後  |
| 旅行開始日または旅行終了日の変更               | 1.5% | 3.0% |
| 観光地や観光施設、レストランなど目的地の変更         | 1.0% | 2.0% |
| 運送機関の種類や会社名の変更                 | 1.0% | 2.0% |
| 宿泊機関の種類や名称、客室の種類、設備、景観などの変更    | 1.0% | 2.0% |
| 補償の対象となる変更事項がツアータイトル中に含まれている場合 | 2.5% | 5.0% |

## 消費生活相談

※相談は市内在住・在勤・在学の方が対象です

月～金曜日

くろーな い  
052-222-9671  
くろーな し  
052-222-9674

架空請求  
ホットダイヤル

土・日・夜電話相談

052-222-9690

## Q1 キャンセル料はどのように決まるの？

**A1** パッケージツアーのキャンセル料は旅行業約款により上限が決められ、パンフレットに記載されています。

| 国内旅行                  |      | 海外旅行                                                     |      |
|-----------------------|------|----------------------------------------------------------|------|
| 取消日                   | 取消料  | 取消日                                                      | 取消料  |
| 20日前以降<br>(日帰り10日前以降) | 20%  | 40日前以降(ピーク時のみ)<br>●ピーク時は12/20～1/7、<br>4/27～5/6、7/20～8/31 | 10%  |
| 7日前以降                 | 30%  |                                                          |      |
| 旅行開始前日                | 40%  | 30日前以降                                                   | 20%  |
| 旅行開始当日                | 50%  | 2日前以降                                                    | 50%  |
| 旅行開始後または無連絡           | 100% | 旅行開始後または無連絡                                              | 100% |

●貸切航空機利用または船舶利用のツアーは別途規定されています

## Q2 旅行会社が休みで連絡ができない。キャンセル料はどうなるの？

**A2** キャンセル期間の満了日が旅行会社の休業日にあたる場合は、民法第142条の期間満了の規定が準用され、休業日の翌日が満了日となります。例えば、キャンセル料なしで取り消しできる期間の最終日に旅行会社が休みの場合は、翌日に連絡すればキャンセル料を払う必要はありません。



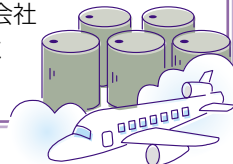
## Q3 外務省から『危険情報』が出た。キャンセル料はどうなるの？

**A3** 外務省の『危険情報』は危険度により①「十分注意」、②「渡航の是非を検討」、③「渡航の延期をお勧め」、④「退避を勧告。渡航は延期」の4段階に分かれています。目的地に③以上の危険情報が出た場合にはパッケージツアーは中止されることが多いようですが、催行するかどうかの判断は旅行会社に任されています。危険情報が出ていてもツアーが中止されない限り、通常のキャンセル料がかかります。



## Q4 旅行代とは別に高額な燃油サーチャージを請求された。燃油サーチャージって、何？

**A4** 燃油サーチャージとは、原油価格の変動に応じて運送機関が通常の運賃とは別に徴収する付加料金のこと。企業努力ではまかなえないほど原油価格が高騰している場合にのみ徴収が認められる料金で、導入や料金変更には国土交通省の認可が必要ですが、近年、多くの航空会社が導入しています。金額は航空会社や飛行区間により異なり、料金変更に伴い追加徴収されることもあります。



これって、どうなの？

# トラベル・トラブル Q&A

## Q5 パスポートの有効残存期間が足りず出国できなかった。旅行会社に責任はないの？

**A5** 入国に必要なパスポートの有効残存期間やビザの要否は、渡航する国により異なります。通常、旅行会社のパンフレットには旅行先の国の情報が記載されているため、その内容を確認するのは本人の責任になります。事前にしっかり確認しましょう。



## Q6 旅行中に荷物を盗まれてしまった。補償は受けられないの？

**A6** パッケージツアー中に不慮の事故で身体や手荷物への被害を受けた場合は、旅行業約款の**特別補償規程**により補償されます。ただし、病気になった場合や現金・貴金属の被害は対象とならない等、補償の範囲が限られ、補償額も十分とはいえない場合があります。特に海外旅行の場合は、別途、海外旅行保険に加入しておいた方が安心です。



## Q7 契約していた旅行会社が倒産した。支払い済みの旅行代金はどうなるの？

**A7** 旅行会社が倒産した場合は、旅行業法の保証金制度により旅行代金の一部返金されます。この法定制度の他に、(社)日本旅行業協会では任意加入の**ボンド保証制度**を設けています。契約していた旅行会社がボンド保証制度に加入している場合は、両方の制度から補償を受けることができますが、いずれにしても返金額は限られます。旅行会社選びは慎重に。

ボンド保証制度に加入している旅行会社の広告や店頭には、このマークが掲示されています。



## Q8 インターネット上の旅行会社って、信用できるの？

**A8** 日本国内で旅行業を営むためには国土交通省への登録が必要です。相手が分からないインターネット上では特に無登録業者に要注意。登録番号を必ず確認しましょう。信用性を見極めるは難しいところですが、**e-TBTマーク**の有無が一応の目安になります。

旅行業法を守っている等、一定の要件を満たす旅行会社に(社)日本旅行業協会または(社)全国旅行業協会が付与しているマークで、マークをクリックすると旅行会社の詳細情報を確認できます。ただし、旅行の内容や品質等を保証するものではありません。





【テスト対象】  
主な原材料が野菜100%である野菜飲料（16銘柄）および  
果実汁などを配合した野菜系飲料（19銘柄）

「1本で1日分の野菜」等と野菜の量を強調した商品が次々と発売され、野菜不足解消のために野菜ジュース等を飲む人が増えていますが、実際に野菜を食べた場合と同等の栄養をとることができるのでしょうか？

厚生労働省が推進している「21世紀における国民健康づくり運動（健康日本21）」

では、**成人1日あたりの野菜の摂取目標値を350g以上（うち緑黄色野菜は120g以上）**としています。そこで今回のテストでは、野菜系飲料1本分に含まれるビタミンやミネラルの量を調べ、その結果を350gの野菜を食べた場合の栄養量と比較してみました。

「1日分の野菜350gを使用」等の表示があるかどうかに関わらず、野菜系飲料1本を飲んだ場合に1日の野菜摂取目標をどの程度満たすことができるかを考えてみました

テストの詳細は当センターのウェブサイトをご覧ください。 <http://www.seikatsu.city.nagoya.jp/test/index2.htm>

## 今回のテストにおける栄養成分の算出の方法

### 1. 野菜を食べた場合の栄養量の算出

厚生労働省の「平成16年 国民健康・栄養調査」の栄養素等摂取状況調査の「緑黄色野菜」と「その他の野菜」の摂取量の結果を、「健康日本21」の野菜摂取目標（緑黄色野菜120g、その他の野菜230g）に換算した数値を、1日に必要な野菜を食べた場合に摂取できる栄養量とみなしました。

| 1日に必要な野菜を食べた場合に摂取できる栄養量 | カロテン(*1)     | ビタミンC | カルシウム |
|-------------------------|--------------|-------|-------|
|                         | 8563 $\mu$ g | 45mg  | 114mg |

\*1：カロテンはビタミンAの量から換算しました。

### 2. 野菜系飲料1本分の栄養量の算出

それぞれの野菜系飲料100gに含まれる栄養成分を分析し、その結果をそれぞれ1本あたりの量(\*2)に換算した数値を、野菜系飲料1本を飲んだ場合に摂取できる栄養量とみなしました。

\*2：1本あたりの量が容積表示のものは1ml=1gとして計算したため、多少の誤差があります。

## テスト結果と考察

### カロテンは十分なものがいくつかあるものの、ほとんど含まないものも・・・

今回テストした35銘柄のうち8銘柄は、1本で野菜350g分のカロテンをとることができそうです。果実汁入りのものよりも野菜100%のものの方が含有量が高い傾向があり、特に、原材料としてニンジンを使用しているものが高めました。一方、ほうれん草などの緑色の野菜やトマト、果実などを原料にしているものは低めで、カロテンをほとんど含まないものもありました。

\*カロテン（カロチン）とは、体内でビタミンAの働きをする栄養成分で、 $\alpha$ -カロテン、 $\beta$ -カロテンなどの総称。

### ビタミンCやカルシウムの摂取はあまり期待できない

ビタミンCは、ビタミンCが添加されている一部の商品を除くと、全体に含有量は低く、ほとんど検出されないものが多数ありました。ビタミンCは野菜や果実から摂取したい栄養素の1つですが、熱に弱いので、飲料に加工する過程で失われてしまうと考えられます。

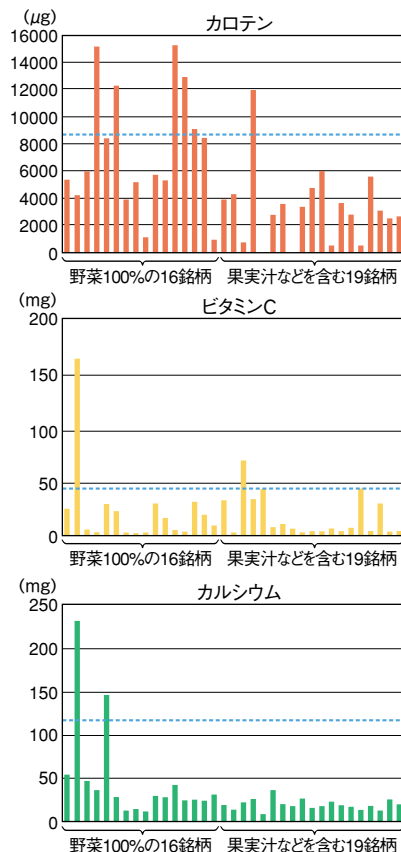
カルシウムも、乳酸カルシウムなどが添加されている一部の商品を除くと、全体に含有量は低めでした。

### “野菜系飲料を飲むこと”と“野菜を食べること”とは別表示をよく見て、上手に食事にプラスして！

「1日分の野菜を使用」というような表示があったとしても、それは、原材料としてそれだけの野菜を使っているということであり、同量の野菜を食べた場合と同じ栄養がとれる訳ではありません。野菜系飲料は、あくまで食事の補助として上手に利用しましょう。

健康によいとされる栄養成分を多く含む野菜系飲料には、それをアピールするために「カロテン〇〇〇〇 $\mu$ g、ビタミンC〇〇mg」のように含有量が表示してある場合が多いので、表示をよく見て、自分がとりたい栄養成分を含む商品を選ぶとよいでしょう。

【野菜系飲料1本分に含まれる栄養量】





# お知らせ

平成19年度(後期)

## 消費者問題セミナー受講者募集

締切日  
9月5日

テーマ 再点検! あなたの暮らしと安全

全10回 午前10時~正午

| No. | 日程        | 内容                    | 講師(敬称略)             |
|-----|-----------|-----------------------|---------------------|
| 1   | 9月14日(金)  | 「消費者基本計画」にみる暮らしと安全    | 椋山女学園大学 教授 東 珠実     |
| 2   | 9月21日(金)  | 食と安全(1) 食品添加物と残留農薬    | 藤田保健衛生大学 名誉教授 長村 洋一 |
| 3   | 9月28日(金)  | 見直しませんか! あなたの資産運用     | ファイナンシャルプランナー 菅田 芳恵 |
| 4   | 10月 5日(金) | 食と安全(2) 健康食品とBSE      | 藤田保健衛生大学 名誉教授 長村 洋一 |
| 5   | 10月12日(金) | 体験学習① 南部市場の食肉現場体験     | 名古屋市食肉衛生検査所         |
| 6   | 10月19日(金) | 食の安心安全~消費者力を養いましょう    | 消費者問題研究所 代表 垣田 達哉   |
| 7   | 10月26日(金) | ご存知ですか? 法テラスの活用術      | 日本司法支援センター 法テラス愛知   |
| 8   | 11月 2日(金) | なるほどナットク! くらしに活かす損害保険 | (社)日本損害保険協会 名古屋支部   |
| 9   | 11月 9日(金) | 体験学習② 災害・防災のバーチャル体験   | 名古屋市港防災センター         |
| 10  | 11月16日(金) | 介護予防と元気になれる回想法        | 名古屋女子大学 講師 梅本 充子    |

\*No.5およびNo.9のセミナーは体験学習のため会場がそれぞれ現地となりますので、ご注意ください。

## 消費生活講座受講者募集

締切日  
9月18日

各講座 全4回 午前10時~正午

| 講座名                   | 日程                                        |
|-----------------------|-------------------------------------------|
| 講座1<br>「消費者トラブルあれこれ」  | 9月25日(火)・10月 2日(火)<br>10月 9日(火)・10月16日(火) |
| 講座2<br>「人生80年時代の生活設計」 | 9月27日(木)・10月 4日(木)<br>10月11日(木)・10月18日(木) |

開催場所 名古屋市消費生活センター 第1研修室 伏見ライフプラザ12階

募集人数 セミナー 講座1 講座2 とも 各100名(応募多数の場合は抽選)

受講料 セミナー 1,000円 講座 無料  
(初回の受講日にお支払いください)

応募方法 「往復はがき」に ①住所 ②氏名(ふりがな) ③電話番号 ④セミナーの場合は「消費者問題セミナー受講希望」、講座の場合は希望の講座名を明記のうえ、締切日までに下記の担当係へ(必着)

ウェブサイトからも応募できます。  
<http://www.seikatsu.city.nagoya.jp/kouza/index.htm>

申込先 〒460-0008 名古屋市中区栄一丁目23-13 伏見ライフプラザ11階  
名古屋市消費生活センター 消費者問題セミナー係 または  
消費生活講座係

\*セミナー・講座についてのお問い合わせは ☎222-9679まで

公正取引委員会から

受講無料

## 講演会開催のお知らせ

「¥0」表示って、いいの?  
「天然果汁」なのに  
香料だけなの...  
消費者を惑わす表示や  
景品について解説します。



テーマ 「私たちの暮らしと景品表示法」

日時 8月22日(水)  
午後1時30分~午後3時

場所 名古屋市中区三の丸二丁目5番1号  
名古屋合同庁舎第2号館 8階  
共用大会議室  
(地下鉄「市役所」5番出口から徒歩3分)

定員 150名(申込み先着順)

申込・問合先 公正取引委員会事務局  
中部事務所 取引課  
TEL 052-961-9423  
FAX 052-971-5003  
電話またはFAXで直接お申込みください。  
\*FAXで申込み場合は、氏名と連絡先  
電話番号を記入してください。

## 利用のご案内

### 消費生活相談

受付時間 月~金曜日 9:00~16:15  
(祝日・年末年始を除く)  
TEL 052-222-9671  
架空請求ホットダイヤル  
TEL 052-222-9674

受付時間 土・日曜日 9:00~16:15  
(祝日・年末年始を除く)  
TEL 052-222-9690  
※土・日曜日は電話相談のみで、  
来所相談は行っていません。

### くらしの情報プラザ

開館時間 月~土曜日 9:00~17:00  
(祝日・年末年始を除く)  
TEL 052-222-9677

名古屋市消費生活センター <http://www.seikatsu.city.nagoya.jp>

〒460-0008 名古屋市中区栄一丁目23番13号 伏見ライフプラザ11階  
TEL (052) 222-9679 FAX (052) 222-9678

●本誌の内容の無断転載と利用をお断り致します。  
●このパンフレットは再生紙を利用しています。(古紙/バレル配合率100% 白化度80%)

名古屋城本丸御殿復元プロジェクト

