

令和元年11月19日

〒163-6029

東京都新宿区西新宿 6-8-1 住友不動産新宿オークタワー29階
株式会社エイチ・アイ・エス 御中

特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海
理事長 杉浦市郎
(連絡先) 〒464-0075 名古屋市千種区内山三丁目28番2号
KS千種ビル6階F
事務局長 野澤厚美
TEL : 052-734-8107 FAX : 052-734-8108

お問い合わせ

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当法人は、消費生活に関する情報の収集及び提供、消費者の被害の防止及び救済などを目的とし、平成22年4月14日に消費者団体訴訟制度の適格消費者団体として消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けている特定非営利活動法人（NPO法人）です。

今般、貴社が使用しているウェブサイト上の記載につき、消費者保護の観点から検討しました結果、消費者契約法等に鑑み、消費者の利益を害し、不当ないし不適切と該当し得る記載又は表示がありました。

もっとも、貴社ウェブサイト上の表示及びその根拠につきましては、その詳細が明らかではないため、別紙のとおりお問い合わせ申し上げます。ご検討の上、令和元年12月19日までに上記連絡宛てに、書面にてご回答いただきますようお願い申し上げます。

なお、本お問い合わせの内容、貴社からの回答の有無及び回答内容、本申入れ以降の経緯・内容等については、消費者被害防止の観点から、当法人ウェブサイトその他適宜の方法により公表することがありますので、その旨申し添えます。

敬具

(別紙)

お問い合わせ事項

貴社ウェブサイトにて、航空券の予約を申し込んだ場合、次のように表示されます（なお、表示させたのは、2019年12月3日のティーウェイ航空の成田（東京）→仁川（ソウル）便です。最安値便で8260円でした。）。

「この航空券は【お支払代金の100%】のお取消料が発生いたします。」
「取消料発生日 ご契約成立（予約・入金確認後）以降に取り消された場合、取消料が発生します。航空会社が指定する上記取消料とは別途、取消手数料金がお一人様あたり 4,400 円生じます。」

上記の取消し料が表示される、ティーウェイ航空のウェブサイトの表示のうち、「航空会社が指定する上記取消料」とは、「ティーウェイ航空が指定する取消料」のことと推察いたしますが、ティーウェイ航空ウェブサイトに表示されている取消料規定では、「購入翌日～出発前50分まで」の取消料は1000円～5000円と定められており、「お支払代金の100%」である8260円とは異なっております。

また、上記取消料が表示されるサイトにおける「料金の詳細規定（英文のみ）」においても、「[Change/Refund Fee] Online Fee: The day after purchase ~ 50 minute before departure : : 5,000 JPY 50 minute before departure」と記載されており、この表示とも異なります。

この点、貴社ウェブサイトにおける取消料の表示及び貴社の取消料の定めについては、いかなる計算にて算出されるのか、お教えくださいますようお願いいたします。