

令和2年2月18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
WEB 旅行営業本部 販売管理グループ 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

再お問い合わせ

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

貴社から令和元年12月17日付回答書を受領いたしました。ご回答いただきありがとうございますございました。

当法人で上記回答書の内容を検討し、再度、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2年3月18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)

再お問い合わせ事項

1 回答書の内容について

貴社回答書でご回答いただきました内容は、次のとおりの理解で正しいでしょうか。

本件事例の支払代金内訳を次のとおりとした場合、

①航空券代金	¥2,400
②日本国内空港使用料	¥2,660
③国際観光旅客税	¥1,000
④取扱料金	¥2,200

本件事例においては、上記のうち、②と③が返金可能であった。

→貴社固有のキャンセル料としては①と④の合計額である4600円である。

ティーウェイ航空の取消料は1000～5000円の間である（英文契約書のとおり）。

→取消料としては、5600～9600円となるが、上記事例の顧客の支払代金である8260円を超えることはない。

したがって、取消料としては5600～8260円と表示するのが正しいが、記載上は【お支払代金の100%以内】とする。

2 表示の改訂について

本年2月3日時点において、貴社のウェブサイトを確認したところ、ティーウェイ航空の取消料の表示は従前のまま（【お支払代金の100%】のまま）でした。

今後、貴社におかれまして、頂いた回答書の内容に表示を変更する予定はいつ頃になりますでしょうか。目途があればお教えてください。