

令和5年8月22日

〒104-0031 東京都中央区京橋 1-5-8 三栄ビル2階
株式会社ジェイアール東海ツアーズ
営業本部営業部 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 荻原 典子

(連絡先) 〒464-0075 名古屋市千種区内山 3-28-2 KS千種ビル6階F

事務局長 伊藤 英樹

TEL:052-734-8107 FAX:052-734-8108

要請終了のご連絡

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当法人の要請書（令和5年2月21日付）に対し、早速のご回答（令和5年3月9日付）をいただき、ありがとうございました。

ご回答内容を踏まえ、当法人にて改めて調査を行ったところ、貴社のご説明のとおり、要請書別紙の画面表示は「ウェブサイトで取消申出を行った際に表示される画面」ではないこと及びウェブサイトで取消申出を行った際に表示される画面は貴社回答書同封の別紙のとおりであることが確認できました。

事実に反する要請となりましたこととお詫び申し上げますとともに、本要請につきましては終了とし、当団体ウェブサイト公表した貴社に対する要請に関する記事を削除する措置を講じましたことをご報告いたします。

なお、要請書別紙の「取消済」との表示は、ウェブサイト上で取消申出を行った後、消費者が改めて「予約内容詳細」ページにアクセスした際に「予約状況」として表示される表記ですが、貴社のツアーをよく利用する消費者や予約取消し後に別日程などで新たなツアーの申込みを行おうとする消費者は、同ページの同表示を見て、まだ予約取消し・返金に必要な手続（乗車券やクーポン類の返却）が完了していないにもかかわらず、完了したものと誤認してしまう可能性は否定できません。取消しに必要な手続が完了していない段階の「予約状況」の表示としては、例えば、「取消受付済」とした上で近接した位置に取消完了（返金手続）のために必要な手続が未了の状態であることを目立つよう表示して注意喚起することが消費者保護とトラブル防止の観点から望ましいと思料いたしますので、ご検討いただきますようお願い申し上げます。

敬具