

報道関係各位

2018年12月6日

Trip.com Japan

一部メディアでの報道について

謹啓 平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

この度、一部のメディアにおいて弊社が運営する旅行予約サイト「Trip.com」に、既に満室となっている旅館やホテル等の部屋を「空室」として掲載し、予約受付を行っている（以下「空販売」という）という報道がございました。また、リクエスト予約した部屋が満室でリクエストが取り消しとなった場合にもキャンセル料金が100%発生する（以下「リクエスト取り消し時のキャンセル料金」との記載もありました。当サイトをご利用いただいているお客様、お取引先各社様、並びに関係各所の皆さま方には多大なるご心配とご迷惑をお掛けしましたこと、深くお詫び申し上げます。

今回の報道を受け、社内調査を行った結果、「空販売」に関しましては、一部の悪質な販売業者によるものと判明いたしました。一方で「リクエスト取り消し時のキャンセル料金」に関しましては、予約時にお客様からお預かりするものはデポジットとしてであり、予約が確保できなかった場合や回答待ちのお客様が予約確定前に取り消された場合は全額返金しており、当該報道は事実とは異なるものとなっております。弊社は、ユーザーに少しでも多くの宿泊プラン（部屋）をより安価に提供していきたいという想いから、弊社が宿泊施設から直接空室を仕入れて販売するほか、空室を抱えている販売業者から仕入れた枠を販売するプラットフォーム型のビジネスを展開しています。このビジネスモデルは、OTA（オンライントラベルエージェンシー）業界では一般的なものです。

現在弊社では、同様の事案の過去発生状況、対象となる販売業者の詳細等に関し、調査を進めております。今回問題が発生した販売業者を含め、「空室」と間違っ表示されている部屋に関しては順次削除しております。悪質な販売を続ける業者に対しては随時摘発し、永久取引停止の処置を行っていく所存です。また、今後もお客様に不利益を与えるような利用をされないよう、運用規定や契約会社についても確認・精査し、的確な仕組みの整備を進めております。

お客様に対しましては日本語対応可能なカスタマーサポートセンターにて対応を行い、宿泊施設関係者の皆様には対象施設への訪問や各地で行っている説明会等で直接説明させていただく予定です。

弊社では今後も皆様に安心してご利用いただけるよう、サービスの向上に尽力してまいります。

謹白

カスタマーサポートセンター

メール対応窓口

（対応までにお時間をいただく可能性がございます。予めご了承ください）

jp_customerservice@trip.com