



インターネットを利用した旅行予約の トラブルにご注意を！

インターネットでの旅行予約の相談事例

契約内容や事業者の問い合わせ先などを事前確認せずに利用すると、思わぬトラブルに遭うことがあります。

—— 事前に確認しないと予約内容を変更する際にこんなことにも ——

- 国際線の航空券の申し込み内容を訂正したいが、「キャンセルして取り直す必要がある。キャンセル分の代金は返金しない」と言われた。
- 旅行予約サイトからホテルと航空券を予約しキャンセルしたところ、ホテルはキャンセル料がかからなかったが、航空券はキャンセル料がかかった。
- ホテルの公式サイトから申し込んだ宿泊予約を宿泊予定日の1週間前にキャンセルしたところ、キャンセル料が宿泊料の100%かかると言われた。

困ったときは、すぐに相談を！

インターネットを利用した旅行予約以外にもさまざまな消費者トラブルが発生しています。困ったことや不安なことがあれば、消費生活センターにご相談ください。

新型コロナウイルス感染拡大に伴う行動制限が無くなり、旅行をする機会が増えています。その一方で、インターネットでの旅行予約に関するトラブルが増え、全国の消費生活センターなどに寄せられた令和4年度の相談件数は、令和3年度に比べて約2倍に増えています。

インターネットで旅行を予約する際の相談事例や注意点を紹介します。

【問】消費生活センター ☎624-4111

インターネットで旅行予約する時の注意点

●旅行予約サイト運営事業者の情報を確認しましょう

旅行予約サイトを運営している事業者が国内か海外か確認。海外事業者の場合は、電話やメールアドレスなどの連絡方法や窓口開設時間などを確認しましょう。

※海外事業者の旅行予約サイトが日本語表示であっても日本語での対応が可能とは限りませんので注意が必要です

●キャンセルなどの条件や契約内容を確認しましょう

旅行予約サイトで販売されるプランや商品ごとに契約内容は異なります。キャンセルの可否やキャンセル料の無料期間を確認しましょう。

※申込画面をスクリーンショットで保存するなど、申込内容を確認できるようにしましょう

●予約確認メールやマイページを確認しましょう

申し込み後に事業者から届く予約確認メールは、契約内容が明記された大切な情報です。記載内容を確認し、旅行が終わるまで保存しましょう。

※いつ事業者とやり取りしたか分かるように送信日時が分かる形で保管しましょう