

気になる相談（令和5年9月）

**インターネットで予約したホテルや航空券のトラブル
ーキャンセル条件など、契約内容は自分自身でよく確認！ー**

「行楽の秋」が到来し、旅行をする機会も増えてくるものと思われます。最近では、旅行の予約にもインターネットを用いることが多くなりました。しかし、契約の条件が複雑であるにもかかわらず注意喚起が不十分であったり、海外事業者の参入により日本語サポートが不十分であったりするなど、インターネットでの予約は十分に注意が必要です。

【相談事例】

- 海外事業者が運営する旅行予約サイトで、ホテルと航空券を同時に予約した。サイトには「旅行日の3日前まではキャンセル無料」と表示されていた。都合が悪くなったので旅行日の5日前にキャンセルしようとする、ホテルは問題なく無料キャンセルできたが、航空券はキャンセル料がかかった。旅行予約サイトに連絡すると、ホテルと航空券の取り扱いは別事業者なので対応が違うと言われたが、納得できない。
- 海外事業者が運営する旅行予約サイトで国内ホテルを予約し、クレジットカードで支払った。後日、都合によりキャンセルすることになり、支払った料金を返金してほしいと思い旅行予約サイトにメールを送ったが、「本日中に回答する」という返信があっただけで、これ以上対応されることはなかった。

【注意点】

- 旅行予約サイトには、交通手段と宿泊先の両方の予約を一度にできるようなものもあり便利ですが、交通手段と宿泊先で契約条件は別であることが基本であり、キャンセル料も例外ではありません。
- 海外事業者が運営する、日本語表示の旅行予約サイトも増えていますが、事業者とのやり取りが日本語でできない場合もあります。
- 海外事業者が運営する旅行予約サイトである場合、トラブルの際に、日本の法令を用いた交渉が難しい場合もあります。

【対処法】

- 交通手段と宿泊先を同時に予約する場合は、それぞれの条件をしっかりと確認しましょう。また、その条件は別の箇所に表示されることもありますので、見落とさないようにしましょう。
- 旅行予約サイトを利用する前に、運営事業者の情報を事前に確認しましょう。
- 後でトラブルになった際の参考として、旅行が終わるまで、予約確認メールやサイト上の確認画面のスクリーンショットを大切に保管しておきましょう。
- 不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、すぐに最寄りの消費生活相談窓口にご相談しましょう。

消費者ホットライン 188 又は 愛媛県消費生活センター(TEL:089-925-3700)