



本事業は、SDGsの「4 質の高い教育をみんなに」「12 つくる責任 つかう責任」等に資する取組です。

2024年10月31日（木）

愛知県県民文化局県民生活部県民生活課  
消費生活相談・消費者教育グループ  
担当 中川、青木  
内線 5031、5032  
ダイヤル 052-954-6165

## — 消費者トラブル情報 —

＜あいちクリオ通信 2024年10月号 (No. 436) ＞

### インターネットで予約した旅行のトラブルに御注意！ ～契約内容をしっかり確認して予約しましょう～

愛知県及び市町村の消費生活相談窓口には、インターネットで予約した旅行のトラブルに関する相談が寄せられています。

相談の内容は、旅行予約サイトで予約した旅行について、「早い時期に宿泊予約をキャンセルしたのに100%のキャンセル料を支払わされた」「サイトの運営事業者の連絡先がわからない」などといったものです。

旅行予約サイトを利用する際には、予約内容、キャンセル料等の契約条件や、事業者の問合せ先をしっかりと確認しましょう。

#### 相談事例

- 旅行予約サイトでホテルを予約したが、宿泊予定日の1か月前に自己都合で予約をキャンセルしたところ、宿泊料の100%のキャンセル料を支払わされ、納得できない。
- 海外事業者が運営する旅行予約サイトで航空券を予約し、クレジットカードで決済した。その後、予約した航空便が欠航になったため、返金を求めたいが、旅行予約サイトの連絡先が分からない。航空会社は旅行予約サイトを通してしか対応できないと言う。

#### アドバイス

- 旅行予約サイトで販売される航空券や宿泊施設は、それぞれのプランや商品ごとにキャンセルにかかる料金などの契約内容は異なります。利用したことのある旅行予約サイト、宿泊施設や航空会社の公式サイトであっても、利用するたびに契約内容を確認しましょう。
- 日付等の入力情報に誤りがなくしっかりと確認しましょう。
- 契約内容の確認画面のスクリーンショットや、契約後に事業者から送信される予約確認メール、旅行予約サイトのマイページ等で契約内容を確認・保存しておきましょう。
- 確認した契約内容が、自分が予約したと考えている内容と異なる場合は、変更やキャンセルをする場合の条件を確認の上、すぐに事業者に連絡しましょう。
- 特に海外事業者が運営する旅行予約サイトを利用する場合は、カスタマー対応窓口の情報（電話、メールなどの連絡方法、窓口開設時間、日本語での対応の有無等）をしっかりと確認しましょう。
- 不安や疑問に思った場合や、トラブルに遭った場合は、すぐに「消費者ホットライン ☎188」に相談してください。
- 海外の事業者とのトラブルについては、国民生活センター越境消費者センター（CCJ）※でも相談を受け付けています。

※ 相談はWebフォーム又はFAXで受け付けています。（<https://www.ccj.kokusen.go.jp/>）

◇ 消費者ホットライン ☎188（いやや！）

※ 身近な消費生活相談窓口につながります。