



トラブルを未然に防ぐために——

にしわき消費生活通信

No.238

旅行予約サイトのトラブルに注意

旅行業者の店頭で足を運ばなくても、インターネットで手軽に国内・海外の旅行の手配ができる大変便利な「旅行予約サイト」。便利な一方でトラブルも起きています。

◆事例とアドバイス

▶事例1

海外の旅行予約サイトで「キャンセル手数料無料」の表示を確認して予約し、全額をクレジットカードで決済した。その後、キャンセルすると「キャンセル料がかかる。詳細はキャンセルポリシーに記載している」と言われた。

▶事例2

海外の旅行予約サイトで2ヵ月以上先のホテルを予約した。3時間後にキャンセルしたところ「返金不可」と回答があった。普通はキャンセル料がかからないと思う。納得できない。

▷アドバイス

①キャンセルの条件や契約内容をよく確認しま

しょう。

②予約確認メールは大切に保管しましょう。

③サイト運営者の情報を必ず確認しましょう。特に日本の事業者か、海外の事業者かを確認しましょう。海外事業者とトラブルになった際、日本の法律などを用いた交渉が難しい場合があります。

④海外事業者の場合は、問い合わせ先、対応言語、窓口開設時間などを確認しましょう。サイトが日本語表示でも、日本語で対応されるとは限らないため注意が必要です。

困ったときは、すぐ相談

西脇市消費生活センター

☎22-3111 FAX 22-3515

月～金曜日の午前10時～午後5時
(祝日・年末年始除く)