

便利な旅行予約サイトでトラブルに!? ～トラブル防止のためのチェックポイント～

内容 温泉宿を予約した2時間後にキャンセルしたが全額返金されない

5カ月後に8人で国内旅行をしようと思い、キャンセル料無料の温泉宿をインターネットで検索した。

表示された旅行予約サイトで、1泊約8万円の温泉宿をとりあえず予約したが、2時間後にキャンセルしたところ、100%のキャンセル料金が発生してしまった。

サイトを運営する海外事業者に国際電話で相談したが、回答が得られなかった。

温泉宿にも相談したが、「当宿にキャンセル料無料の設定は無い」と言われ、旅行予約サイトにも「キャンセル料無料」との表示はなかったことがわかった。

サイトの表示をよく確認しなかったのは私の落ち度だが、5カ月先の予約を2時間後にキャンセルしたのに100%のキャンセル料金は納得できない。(60代 女性)

消費生活センターからのアドバイス

キャンセル条件や契約内容をよく確認しましょう

- ・「キャンセル料100%」のプランは予約確定後に変更ができず、キャンセルをしても料金全額が請求されます。
- ・予約確認画面で内容に誤りがないかしっかりと確認してから申し込みしましょう。記録のために、画面のスクリーンショットを保管することもお勧めです。

予約確認メールやマイページで契約内容を確認しましょう

- ・予約確認メールは、キャンセル条件などの契約内容が明記された大切な情報です。記載内容をよく確認したうえで、旅行が終わるまで大切に保管しましょう。
- ・事業者にお問い合わせを行う場合は、メールの送信日時がわかる形で問合せ内容を保管しましょう。

サイト運営事業者の情報を確認しましょう

- ・サイト運営事業者が日本か海外かを確認しましょう。海外事業者の場合は旅行業法の適用がありません。
- ・海外事業者が運営している場合は、カスタマー対応窓口の情報(電話、メールなどの連絡方法や窓口開設時間等)を確認しましょう。サイトが日本語表示でも、必ずしも日本語で対応されるとは限りません。
- ・トラブルになった際、日本の法律等を用いた交渉が難しい場合があります。

おかしいと思ったら、すぐに家族や警察、最寄りの「消費生活センター」または「消費生活相談窓口」にご相談ください。

ながさき消費生活館

困ったときは、一人で悩まずに、早めに相談を

全国共通ダイヤル 188 (イヤヤ)

市町・県の「消費生活センター」や「消費生活相談窓口」につながります

長崎県消費生活センター 095-824-0999

[相談受付] 平日(月～金) 9:00～12:00、13:00～17:00



便利な旅行予約サイトでトラブルに!?

トラブル防止
のための

旅行予約サイトの チェックポイント



キャンセル条件や契約内容を
よく確認しましょう

「キャンセル料100%」のプランは予約確定後に変更ができず、キャンセルをしても料金全額が請求されます。予約確認画面で内容に誤りがないかしっかりと確認してから申し込みしましょう。



予約確認メールは大切に
保管しましょう

キャンセル条件などの契約内容が明記された大切な情報です。旅行が終わるまで大切に保管しましょう。事業者にお問い合わせを行う場合は、メールの送信日時がわかる形で保管しましょう。



サイト運営事業者の情報を
確認しましょう

海外事業者が運営している場合は、サイトが日本語表示でも、必ずしも日本語で対応されるとは限りません。トラブルになった際、日本の法律等を用いた交渉が難しい場合があります。

