

インターネットでの旅行 申し込みはよく確認を

最近の旅行は、インターネットを利用して予約するようになり、便利で手軽になりました。反面、自分自身で条件などを十分に確認する必要がある、それを行わないと様々なトラブルになることがあります。

今号では、インターネットで予約した旅行トラブル事例とアドバイスを紹介します。



「おかしいな」「困ったな」と感じたらひとりで悩まず消費生活センターにご相談ください

府中市消費生活センター

相談専用 ☎042-360-3316

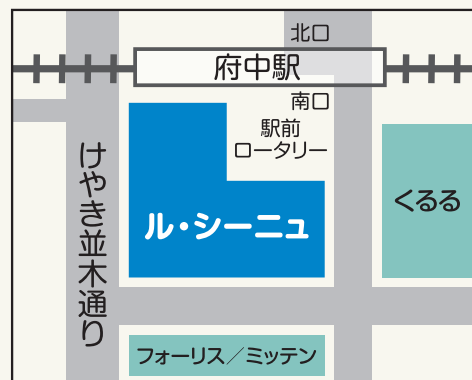
相談時間 月～金曜日(祝日・年末年始・休館日は除く)
午前10時～正午／午後1時～4時

相談場所 府中市宮町1-100 ル・シーニュ6階

対象者 市民、市内在勤・在学の方

相談方法 電話、または来所

※できるだけ来所によらず、電話相談をご利用くださいますようお願いいたします。



事例1

国内事業者が運営する旅行サイトから、国際線の航空券を予約した。その後、姓と名を逆にしていただけだったので、旅行サイトに訂正を申し出るため電話したが、「キャンセルをして取り直す必要がある。キャンセル分の航空券の代金は返金しない。規約のとおりに対応だ」と言われた。自分の確認不足だったことは否めないが些細なミスで全額返還されず航空券の代金を二重に支払うことに不満だ。



解説



店舗で旅行予約した場合は、契約条件や予約内容について担当者から説明を受けることができますが、旅行サイトを通じて予約する場合は、消費者自身が申し込み完了前に契約条件や予約内容を十分に確認したうえで契約する必要があります。

解約や内容変更等に関する条件は、原則、契約内容にしばられます。申し込み後、入力ミス等について気づいたとしても、必ずしも無条件で解約・変更ができるわけではありません。

アドバイス

- 旅行サイトを通じて予約をする場合、申込完了前に予約内容やキャンセル条件等をよく確認しましょう。
- 名前のスペリングやメールアドレスを含めて、旅行日程等の予約内容が正確に入力されているかをよく確認しましょう。

事例2 ▶ 約3か月前、国内の旅行サイトで往復の国内航空券を予約した。すぐに旅行サイトからメールで「翌月までに入金してほしい。出発3日前までに確認番号を送る」という連絡が来たので、代金を銀行振り込みで支払った。ところが最近になって、インターネットで「旅行サイトと連絡が取れない」という情報を見た。急いで事業者者に電話をしてみたが、つながらなかった。出発が1週間後に迫っているが、航空券の予約が取れているかどうかもわからない、どうしたらいいか。



解説

旅行の申し込みをして代金を支払った後に事業者が倒産し、旅行に行くことができなくなったり、返金を受けられないといった事例があります。



アドバイス

国内事業者の場合は、一定の範囲で弁済される制度があります。詳しくは、下記にお問い合わせください。

- JATA(一般社団法人 日本旅行業協会)
- ANTA(一般社団法人 全国旅行業協会)
- 登録行政庁(登録先の観光庁や都道府県)

事例3



旅行サイトでホテルを予約するため、必要事項を入力し、申し込みボタンを押したら画面が固まってしまった。エラーだと思い再度ボタンを押したら二重申し込みになってしまった。

解説

通信環境等が原因で予約申し込みの処理に時間が掛かることがあります。予約が取れていないと考えて、再度申し込みをしてしまうと、結果的には二重予約になってしまうことがありますので、注意が必要です。



アドバイス

慌てずに一旦落ち着いて、サイトのアカウントから状況を確認したり、業者にメールで問い合わせたりすると安心です。

消費生活センター休館日のご案内

2024年8月

日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

2024年9月

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

2024年10月

日	月	火	水	木	金	土
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

2024年11月

日	月	火	水	木	金	土
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

■は休館日となります。

編集・発行

府中市生活環境部産業振興課
消費生活センター

〒183-0023 府中市宮町1-100

TEL 042-360-3316

FAX 042-351-4605

Eメール shouhi@city.fuchu.tokyo.jp