

消費者注意情報 (消費生活アドバイス)

平成26年3月5日
生活文化局

外国の旅行予約サイトで航空券やホテルを申し込むときには慎重に！

いつでも好きなときに手続きができる手軽さや、料金比較が簡単にできるということもあって、海外旅行をインターネットで申し込む人が増えています。しかし、その一方で、「旅行先でホテルが予約されておらず旅行会社に連絡したが対応してもらえなかった」、「予約直後に日程変更を申し出たが受け付けてもらえず変更分も含めて航空券代が2回分引き落とされていた」等のトラブルによる相談(通報)が消費生活センターや悪質事業者通報サイトに寄せられています。

(悪質事業者通報サイト:<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/honnin-form.html>)

日本語で書かれたサイトで問合わせ先の電話が日本語対応であっても、外国の旅行予約サイトの場合があります。外国の事業者の場合、日本の旅行業法が適用されず、旅行の取消しや変更をする際、予約直後から非常に高い取消料等を請求される場合があります。

インターネットで旅行を申し込む場合は、必ず取消条件を確認することが必要です。

相談・通報事例

事例1 <ホテルを間違えて予約したが直後でも変更できない>

3ヵ月後に出発する旅行のためインターネットでホテルを申し込んだが、申込後のサイトからの確認メールで宿泊するホテル名が間違っていたことが判明した。急いでカスタマーセンターに連絡し変更を申し入れたところ、キャンセル・変更ともにできず、規約には申し込んだ時点で同意したものとして取り扱う旨記載されているから対応できないと言われた。規約を読まずに申し込んでしまったものではあるが、取消しも希望通りのホテルへの変更もできないものか。

(30歳代 男性:通報サイト)

事例2 <連泊でホテルを申し込んだが1泊分取れていなかった>

海外旅行のため、旅行予約サイトでホテルを4泊分連泊で依頼した。現地に到着し、1泊したところで、サイト側から「翌日からの2泊分の部屋が確保できなくなったため、指定するホテルに移って欲しい」と連絡があり、差額分は清算するというので了承した。最後の1泊のため元のホテルに戻ったところ、予約されていなかった。ホテル側も旅行予約サイト事業者も「相手事業者のミスだ。」と言い、結局自力で近所のホテルに宿泊した。責任の所在はどちらなのか、納得できない。

(20歳代 女性)

消費者へのアドバイス

インターネットによる航空券やホテルの予約は、店舗での手続きと異なり、申し込み時に事業者と相互で確認することができません。消費者自身が十分に確認し、不注意によるトラブルを防ぎましょう。

- 申込む前に必ず規約を読み、取消や変更の条件を確認しましょう。
- 外国の旅行会社には日本の旅行業法の適用がありません。トラブルが起きた場合、外国の裁判所に訴えることになるため、費用や労力の負担が大きく、解決が困難となることが予測されます。
- 海外航空券の名前とパスポート名のローマ字表記は完全に一致していないと、搭乗できません。航空券の申込を確定する前に、表記が正しいか、再度の確認を必ずしましょう。
- 旅行会社によっては、旅行先でトラブルが発生しても日本語での対応が困難な場合があります。自分自身での外国語による対応が難しい場合は、旅行先でトラブルが起きたときの対処方法について、事前にきちんと確認しておきましょう。

せっかくの楽しい旅行を台無しにしないためにも、安さだけでなく、自分に必要な条件と実際の取消し条件、トラブル発生時の対応など、きちんと確認した上で契約することが必要です。

旅行の契約トラブルが発生したときは、すぐに最寄りの消費生活センターに相談してください。

東京都消費生活総合センター

03-3235-1155(相談専用電話)

悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください。

すでに解決してしまった消費者相談情報や、窓口にご相談するほどでもないけど困った経験をしたことがあるなどの情報をお寄せください。

→ <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/honnin-form.html>

寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。