２０２５年９月

消費者情報

八代市（氷川町・芦北町）消費生活センター

電話：０９６５－３３－４１６２

かつての新型コロナウイルス感染拡大に伴う制限等もまったくなくなり、国内外を問わず旅行する機会が増えました。全国の消費生活センターに寄せられた旅行に関する相談ではオンラインで旅行を予約することができるOTA（Online Travel Agent）の利用など、インターネットで予約した旅行に関する相談が増えています。旅行予約サイトを利用すればいつでも手軽に予約できる反面、対面で詳細な説明を受けられる店舗での予約とは異なり、契約条件（解約・変更・払戻条件等）や予約内容（日程・部屋のタイプ等）などについて消費者自身で十分に確認する必要があります。

観光庁や業界団体によりますと、特定のオンライン宿泊予約サイトの利用者から、「予約したホテルの部屋が取れていない」とか「予約内容と用意された部屋が異なる」といった相談が昨年夏以降相次いでいるということです。これに対し、観光庁はこれまでこのサイトに対しトラブルの改善を求めていて、「トラブルの発生状況や会社が公表した改善策の進捗状況の確認を続けていく」としています。

相談事例

【事例１】５０代女性

３か月先のコンサートを見に行くため、オンライン宿泊予約サイトで予約し、クレジット決済しました。ツインルームを予約するはずが間違えてシングルルーム１部屋を予約したことに気付き、追加で予約できるシングルルームの空きがなかったため仕方なくキャンセルしました。すると、画面に「キャンセルが受け付けられました」のあとに「予約料は全額返金されません」と出てきました。何割かは返金されるのではないかと思いサイトにチャットで問い合わせたところ、予約したホテルのキャンセルポリシーにより全額返金されないと決められているという返事が返ってきました。予約してたった数分の間のことなのに全額返金されないのでしょうか。

【事例２】４０代女性

オンライン予約サイトでホテルの予約をしましたが、確認メールの返信が来ませんでした。不審に思いキャンセルしようと操作しましたがサイトHP内にキャンセル画面が表示されません。チャットでの問い合わせもできません。ホテルに直接キャンセルの電話をしたら、サイトに電話するよう番号案内があり、電話したものの結局オンライン上でしかキャンセルができないようでした。どうしたらいいですか。

消費者へのアドバイス

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％」プランでは、予約が確定すると修正・変更ができず、キャンセルしても料金全額が請求されます。予約確認画面をしっかり確認しましょう。
- 予約確認メールは大切に保管しましょう。
  メールの送信日時がわかる形で旅行が終わるまで大切に保管しましょう。
- サイト運営事業者の情報を確認しましょう。
  海外事業者の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。

トラブルに遭った時の相談窓口

◆八代市消費生活センター　０９６５－３３－４１６２
◆国民生活センター越境消費者センター（CCJ）
　相談受付フォーム　https://ccj.kokusen.go.jp/
◆一般社団法人日本旅行業協会（ＪＡＴＡ）　０３－３５９２－１２６６
◆一般社団法人全国旅行業協会（ＡＮＴＡ）　０３－５４０１－３６００
◆観光庁関連サイト https://www.mlit.go.jp/kankocho/news06_000234.html

☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆

●災害に便乗した悪質商法にご注意ください！

大雨などの自然災害の発生後は、家屋の修理や義援金に関するトラブルなどをはじめとして、災害に便乗し、不安をあおるような悪質な商法が発生する場合があります。

勧誘されてもその場では契約せず、複数の事業者から見積もりを取ったり、家族や周囲に相談したりした上で慎重に契約しましょう。

お困りの際は、八代市消費生活センターまでご相談ください。

☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆

消費生活相談関連のご案内【令和７年１０月分】

相談内容	開　催　日
無料弁護士法律相談 ≪予約制≫	令和７年１０月１０日（金）、２４日（金） １０：００～１２：００　１３：００～１６：００
	予約は令和７年１０月１日（水）午前８時３０分から受付を開始します。 市民活動政策課 TEL：０９６５-３３-４４８２までお電話ください。