

第 55 回

インターネットで予約した ホテルや航空券のトラブル

相談事例

海外事業者が運営する旅行予約サイトでホテルと航空券を同時に予約した。「〇月〇日まではキャンセル無料」と表示されていた。都合が悪くなったのでキャンセルしたところ、ホテルは問題なく無料でキャンセルできたが、航空券はキャンセル料が100%かかった。旅行予約サイトのページにはホテルはキャンセル無料と記載されていたが、航空券は特に記載されていなかったと思う。旅行予約サイトに連絡すると「ホテルと航空券は別事業者なので対応が違う」と言われた。納得がいかない。
(30歳代、女性)

●問題点とアドバイス

ネットでの旅行予約は便利ですが、「キャンセル料が100%かかる」等の条件が付いている場合や、日本語表示のサイトでも運営事業者は海外の事業者である場合もあります。店舗で旅行を手配する場合は契約内容について担当者から口頭で説明を受けることができますが、ネットで申し込む場合は消費者自身が申し込み完了前にこれらを十分に確認する必要があり、確認せずに申し込むとトラブルにあうこともあります。

(1) 申し込みを完了する前に、キャンセル等の条件や契約内容をよく確認しましょう

旅行予約サイトで販売される航空券や宿泊施設はプランや商品ごとに契約内容が異なります。利用経験のある旅行予約サイト、航空会社、宿泊施設でも、利用する度に契約内容を確認しましょう。また、航空券と宿泊施設を同時に予約する場合は、それぞれの条件をしっかりと確認しましょう。一方がキャンセル料無料でも、他方は異なることもあります。条件はリンク先の別ページに記載されていることがあるので、見落とさないようにしましょう。

予約時は焦らずに入力し、入力項目が確認で

きる画面で、入力情報に誤りがないか確認し、記録のために確認画面のスクリーンショットを撮り、保管しましょう。

(2) 申し込み後は、予約確認メールやマイページを確認しましょう。その内容を旅行終了まで保管しましょう

契約後に事業者から届く予約確認メールは、キャンセルの可否等の契約内容が明記された大切な情報です。トラブルになった際に事業者と契約内容に関する認識が食い違う場合もありますので、予約確認メールが届いていることと、その記載内容をよく確認したうえで、旅行終了まで大切に保管しましょう。事業者とのやり取りは送信日時が分かるかたちで保管しましょう。

(3) 旅行予約サイトを利用する前に、サイト運営事業者の情報を確認しましょう

サイトを運営しているのは、国内の事業者か海外の事業者かを確認しましょう。海外事業者が運営する旅行予約サイトを利用する際は、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日本語で対応されるとは限らないので注意が必要です。

参考：国民生活センター「インターネットで予約したホテルや航空券のトラブルーキャンセル条件など、契約内容は自分自身でよく確認！」(2023年9月20日公表) https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230920_1.html