

便利な旅行予約サイトでトラブルに！？

事例

国民生活センターより

5カ月後に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。



旅行予約サイトを運営する海外事業者の事務所に相談したが、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。

旅行予約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歳代）

アドバイス

- 旅行予約サイトを利用する際は、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%」の場合、予約が確定すると修正や変更ができず、キャンセルをしても料金全額が請求されます。
- 予約時は焦らずに入力し、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、申し込みボタンを押しましょう。記録のために、予約確認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。
- サイトが日本語表示でも、海外の事業者が運営している場合があります。海外の事業者とトラブルになった際は、日本の法律等を用いた交渉が難しい場合があります。
- 不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、消費生活センターに相談しましょう。

●問い合わせ先

名寄地区広域消費生活センター ☎(01654)2-3575

駅前交流プラザ「よろーな」2階

◆相談時間 9:15～16:00 ◆休日・土・日・祝日・年末年始

