

## ～消費者注意情報～

**宿泊を予約する際はキャンセル料を確認しましょう！**

(平成29年8月10日)

ホテルや旅館のキャンセル料等に関するトラブルが発生しています。宿泊を予約する際は十分気を付けましょう。

**相談事例 1**

ある地域のイベントのチラシを見て、イベント前日の昼に電話でチラシに記載のあったホテルに宿泊の予約をした。しかし、急にいけなくなってしまったので同日夜8時半にキャンセルしたところ、20%のキャンセル料を請求された。電話で申し込んだ際、キャンセル料については確認しなかった。サイトには書いてあると言われたが私が見たチラシの宿泊情報には記載がなかった。(50歳代 女性)

**相談事例 2**

娘の出産に立ち会うため、病院の近くのAホテルを3泊予約した。当日、駅前にきれいなBホテルがあり、試しに宿泊料を聞くと予約したAホテルよりも安かったので、Bホテルに泊まることにした。Aホテルに電話でキャンセルを伝えたところ当日だけでなく2日目、3日目の宿泊にもキャンセル料がかかると言われた。(60歳代 女性)

**相談事例 3**

海外旅行をするため、インターネットでホテルの予約サイトを見て入力し、海外のホテルを予約した。後日キャンセルしようと思ったら、キャンセル不可で、キャンセルしたいなら宿泊料相当のキャンセル料を支払うようにとのことであった。(40歳代 男性)

**ココに注意・・・東京都消費生活総合センターからのアドバイス**

キャンセル料が発生する時期やキャンセル料率については、各ホテル・旅館が独自に設定することができます。宿泊施設ごと、またプランごとにキャンセルの規定が異なりますので注意しましょう。

- ★ 電話で予約する場合は、予約する前に、キャンセル料がいつからどのくらい発生するか等、契約をキャンセルする際の条件をしっかりと聞いて確認しましょう。
- ★ インターネットの宿泊予約サイトを利用する場合は、申し込みが完了する前に、申込画面、申込内容確認画面で、“契約条件(解約・変更・払戻条件等)”、“予約内容(日程・部屋のタイプ等)”、“顧客対応窓口(問合せ手段、対応言語、受付時間)”等について、十分に確認しましょう。中には、キャンペーン料金等でキャンセル不可の宿泊プランもあるので、注意しましょう。
- ★ トラブルが発生する場合に備えて、予約確認画面はプリントして保存し、旅行が終わるまで大切に保管しましょう。不審な点があれば、すぐに最寄りの消費生活センターにご相談ください。

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、窓口で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。