

～消費者注意情報～

海外の旅行予約サイトを利用する際は、規約等をよく確認しましょう！

(令和元年7月25日)

相談事例1

旅行商品比較サイトで見つけた海外旅行予約サイトで国内から海外への格安往復航空券を予約し、クレジットカードで支払ったが、予約完了メールもEチケットも届かない。サイトにメールを送っても返信がなく、電話は英語対応のみだったので、言いたいことを伝えることができない。サイト内のマイページで予約されていることは確認できたが、出発は4日後に迫っている。どうしたらよいか。
(30歳代女性)

相談事例2

先月、海外の旅行予約サイトから海外のホテルを予約し、クレジットカードで一括で支払った。先週、現地でチェックイン時に、「あなたの予約はキャンセルされていた。このまま宿泊するのであれば、改めて支払いをしてほしい。」と言われた。仕方なくクレジットカードで再度支払ったが、高額な当日料金となってしまった。帰国後、当該予約サイトとメールで返金交渉をしたところ、自分たちのシステムが原因だと認めた。しかし、規約に「システムエラーがあっても返金しない。」との記載があることから、現金ではなく、当該サイトでしか利用できないクーポン券で返すと言われ、納得できない。
(40歳代男性)

東京都消費生活総合センターからのアドバイス

★ 必ず利用規約・約款等を確認しましょう。

海外の旅行予約サイトは、日本の旅行業法や標準旅行業約款の適用を受けないため、原則それぞれのサイトで定められている利用規約・約款に従うこととなります。利用者にとって不利な条項が入っている場合があるため、キャンセルやサイト側の免責事項については必ず確認し、納得したうえで申し込みましょう。申込みの際に、申込画面や最終確認画面を印刷するか、画像を保存しておく、トラブルの解決に役立ちます。

★ 受付体制を事前に確認しましょう。

日本語のサイトであっても、運営しているのは海外の事業者ということもあります。旅行予約サイトを利用するときは、運営会社の所在地を確認しましょう。海外の旅行予約サイトの場合は、日本語での対応が不十分な場合もありますので、トラブルが起きた際の間合せの受付体制について、予め確認しておきましょう。

★ 困ったときは、消費生活センターに相談を！

契約内容に疑問が生じたときや事業者の対応に不審な点がある場合には、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)
お近くの消費生活センター 局番なし188 (消費者ホットライン)

<参考>

- ・基礎知識「オンライン旅行取引」(平成30年10月)
https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/s_faq/kiso/k_onrain.html

悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください>

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/>

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。

