

平成31年1月30日（水）
愛知県県民文化部県民生活課
消費生活相談グループ
担当 近藤、平田
内線 5031・5032
ダイヤル 052-954-6165

— 消費者トラブル情報 —

<あいちクリオ通信 平成31年1月号（No.367）>

海外の旅行予約サイトでのトラブルに注意！

愛知県及び市町村の消費生活相談窓口には、海外の旅行予約サイト（以下「海外OTA（※1）サイト」という。）に関する相談が急増しています。

※1 OTAとは、Online Travel Agentの略称で、宿泊等の旅行予約サービスをインターネット上で
行う事業者

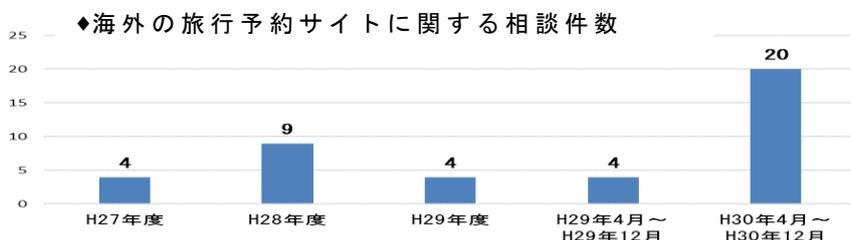
特徴

- 海外OTAサイトを利用した予約について、「カード決済後、宿泊日の間違いに気づきキャンセルを申し出たが、一切返金できないと言われた」など、キャンセルに関連した相談が急増しています。
- 海外OTAは、海外に事業拠点があり、日本国内に拠点を持たない（ほとんどない）事業者です。このため、観光庁又は都道府県の登録を受けていないことが多く、利用規約の内容が、国内に事業拠点を持つ旅行者（※2）（国内OTA）と大きく異なる場合があります。
- インターネット上には、海外OTAが多数存在しますが、日本語表示をしているため、国内OTAと、見かけ上区別がしづらくなっており、メタサーチ（価格比較サイト）等を通じてアクセスした利用者が、サービス内容をよく確認しないまま海外OTAで予約するケースも見られます。

※2 旅行業法に基づき観光庁又は都道府県に登録している事業者

アドバイス

- 海外OTAは、事業拠点を置く国の法律に準拠して運営されているため、トラブルの際、国内法に基づいて返金を求めても対応してもらえないケースが多い状況です。
また同じ商品であっても予約のタイミングや料金等によってキャンセル条件が異なる場合があります。
予約の際には、キャンセル料等、解約に関する条件を画面で必ず確認しましょう。
- トラブルに遭わないために、注意すべきポイントを押さえた上で、適切な対策を講じましょう。（チェックポイントは裏面参照）
- トラブルに遭った場合は、県又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。



【集計時点：平成31年1月20日】

予約の際は、キャンセル条件を画面で必ず確認しましょう！



【あいち暮らしWEBキャラがーピグ】

トラブルに遭わないためのチェックポイント

1. 予約する前のチェックポイント

□ サイト運営事業者の基本情報を確認する

- 事業者の名称
- 事業者の住所（日本国内か海外か）
- 事業者の代表者・責任者の氏名
- 日本の旅行業登録の有無

- ・日本の旅行業法に基づき旅行業登録を受けた事業者には、様々な消費者保護のための義務が課せられています。登録の有無は、事業者のサイトに記載された登録番号により確認できます。
- ・サイトの運営事業者が海外事業者である場合、いざトラブルが生じた際に、言語や商習慣の違いなどから、日本の事業者の場合よりも解決が困難になる可能性があります。

□ 顧客対応窓口の情報を確認する

- 問合せ手段（電話・メール・チャット等での対応が可能か）
- 対応言語（日本語対応が可能か）
- 受付時間

- ・海外事業者が運営するサイトの場合は、窓口の日本語対応が可能か、事前に確認しましょう。

□ 契約条件や予約内容（日程等）を確認する

- 契約相手・契約形態
- 支払代金・内訳（税込みか税抜きか）
- 解約・変更・払戻条件（取消料・手配手数料等）
- 利用規約・約款
- 支払方法
- 自分の氏名・メールアドレス
- 予約内容（日程・部屋のタイプ等）

- ・契約相手(当事者)は、契約によって異なる(サイト運営事業者、他の旅行会社、航空会社、ホテル等)場合があるため、誰との契約なのか、事前に確認しましょう。
- ・利用規約・約款に消費者に不都合な条項が含まれていないか、事前に確認しましょう。
- ・予約をキャンセルや変更するための条件(取消料・手配手数料の金額、発生時期等)は、特にトラブルの要因になりやすいため、どのような条件があるか、事前に必ず確認しましょう。
- ・氏名、メールアドレス、日程等の入力間違いは、予約が適切にできない、予約確認メールを受け取れない等のトラブルの要因になりますので、入力内容は送信前に必ず確認しましょう。

2. 予約した後のチェックポイント

□ 予約内容をすぐに確認する

- ・予約確認メールや予約サイト内のマイページは、予約後、必ずすぐに確認しましょう。
- ・予約内容の誤りに気付いた、システムエラーが発生して予約内容を確認できない、といった場合には、早急にサイト運営事業者等に問い合わせましょう。

□ 予約内容が確認できる画面等の写しを保管する

- ・不測の事態に備えて、予約内容を確認できる画面(予約確認メールやマイページ等)の写しを印刷・保管し、旅行に携行するとともに、精算が完了し、旅行が終わるまで捨てないようにしましょう。

出典：消費者庁

消費者ホットライン ☎ 188 (いやや!)

— 身近な消費生活相談窓口につながります —