

旅行予約サイトでのトラブルにご注意!!



宿泊施設の予約や交通機関のチケット確保など、旅行にかかわるサービスをインターネットで行う「オンライン旅行取引」が広がっています。オンライン旅行取引を行う業者は「OTA(Online Travel Agent/オンライン旅行取引事業者)」と呼ばれ、OTAが顧客との窓口として運営するウェブサイトは「旅行予約サイト」などと呼ばれています。手軽に利用できる「旅行予約サイト」ですが、便利な反面、利用に関するトラブルも多く発生しています。

返金不可

キャンセル・変更はできません

相談事例 1

旅行予約サイトで温泉宿を予約した。予約してから2時間後にキャンセルしたが100%のキャンセル料金を請求された。

相談事例 2

旅行予約サイトでホテルの予約をしたが、サイトに掲載されていた写真と異なり部屋が汚く、宿泊できる状態ではなかった。

トラブル防止のための

旅行予約サイトのチェックポイント!



ポイント 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%」のプランは予約確定後に変更ができず、キャンセルしても料金全額が請求されます。申込み時の予約確認画面で、キャンセル条件や契約内容、また申込内容に誤りがないかしっかりと確認しましょう。



ポイント 予約確認メールは大切に保管しましょう。

キャンセル条件などの契約内容が明記された大切な情報です。旅行が終わるまで、メールの受信日時がわかる形で大切に保管しましょう。



ポイント サイト運営事業者の情報を確認しましょう。

海外事業者が運営している場合は、サイトが日本語表示でも、トラブルになった際に必ずしも日本語で対応されるとは限りません。また、日本の法律等を用いた交渉が難しい場合があります。

● 消費生活相談窓口のご案内 ●

トラブルに遭ったり、不安を感じたときは、一人で悩まずお早めにご相談ください。

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。)

愛知県の消費生活相談窓口

■愛知県消費生活総合センター ☎ (052) 962-0999
インターネット(愛知県電子申請・届出システム)でも受け付けています。



あいち暮らしWEB
キャラクター「ビビ」

国民生活センター 越境消費者センター(CCJ)

海外事業者とのトラブルに関する相談は、国民生活センターの越境消費者センター(CCJ)でも受け付けています。相談は、ホームページ上の相談受付フォームまたはFAXで。



◀こちらから
アクセス
できます

防犯に役立つ機能が盛りだくさん! 愛知県警察「アイチポリス」公式アプリ

便利でお得なアイチポリスを活用して、犯罪を寄せ付けない街づくりをしましょう

アプリの主な機能

パトネットあいち

警察署から配信された情報をリアルタイムに確認できます。

マップ機能

犯罪、交通重大事故等をマップで確認できます。

イマココ機能

事前登録した相手に現在地を連絡できます。

防犯ブザー機能

画面をタップすると大音量でブザーが鳴ります。

痴漢撃退機能

周囲に助けを求めたり、痴漢被害に遭っていないか画面を提示して確認できます。



愛知県警察シンボルマスコット「コノハけいぶ」



今なら携帯電話にかかってくる詐欺電話をブロックする詐欺対策アプリを90日間無料で利用できるクーポンもあるよ
(令和7年12月31日までインストール可)

※本アプリは無料で利用できますが、ダウンロード及び利用時にはデータ通信料がかかります。
※Apple及びAppleのロゴは、米国およびその他の国で登録されたApple INC.の商標です。
※Apple Storeは、Apple INC.のサービスマークです。
※Google Play及びGoogle Play ロゴは、Google LLCの商標です。

【愛知県警察本部生活安全総務課】

2025年
10月1日

愛知県カスタマーハラスメント防止条例を施行しました

カスタマーハラスメントとは

顧客等からの就業者に対する言動であって、就業者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものであり、かつ、就業者の就業環境を害するものをいう。
(「愛知県カスタマーハラスメント防止条例」より)

以下の行為はカスタマーハラスメントになる可能性があります。



このほか、カスタマーハラスメントに該当すると考えられる言動や行動

身体的・精神的な攻撃

威圧的な言動

土下座の要求

継続的・執拗な言動

拘束的な行動

差別的な言動

性的な言動

従業員個人への攻撃、要求

※行き過ぎた言動をとると、場合によっては犯罪として処罰されることもあります。

事例① 強要罪に問われた例

アルバイト従業員の接客態度に因縁をつけ、「土下座して謝れ。」などと怒鳴りつけ、店員に土下座して謝罪をさせたとして、強要罪で有罪に。

事例② 恐喝罪に問われた例

店長の接客態度に因縁をつけ、長時間にわたり店長等に抗議をし、これを良い機会として脅迫をして、物品を要求し、恐喝罪で有罪に。

自立した消費者として、意見がきちんと相手に伝わるように、「意見を伝える」とときには次の3つのポイントを参考にしてください。

①ひと呼吸、置きましょう!

②言いたいこと、要求したいことを「明確」に、そして、「理由」を丁寧に伝えましょう!

③事業者の説明も聞きましょう!



～働く人もあなたと同じ「人」です～

お互いに尊重し合うことが大切です。意見の伝え方には留意しましょう。

【あいちカスハラ防止対策ナビ】

カスハラ的基础知識や県の取組等の情報を発信する専用Webサイト「あいちカスハラ防止対策ナビ」を開設しました。



愛知県カスハラ防止対策ロゴマーク

専用Webサイトはこちら



【県民文化局県民生活課】



11月27日は「あいち県民の日」



愛知県では、2022年の県政150周年を契機に、県民の皆様が愛知への理解と関心を深め、愛知への愛着及び県民としての誇りを持つ契機とする日として、「あいち県民の日(11月27日)」を創設しました。

また、「あいち県民の日」を含む直前の1週間を「あいちウィーク(11月21日～27日)」とし、県内各地で、あいち県民の日、あいちウィークを盛り上げるイベント・キャンペーン等が実施されます。

詳細は、「あいち県民の日・あいちウィーク特設サイト」でご確認ください。



11.27
あいち県民の日



【県民文化局県民総務課】

「いいともあいち デジタル地産地消スタンプラリー」実施中!

愛知県では、県民の皆様これまで以上に地産地消に取り組んでいただくため、昨年度好評だった「いいともあいちデジタル地産地消スタンプラリー」を今年度も実施しています。

実施期間は2026年2月13日(金)までで、参加店舗を巡ってデジタルスタンプを2個以上集めて応募された方のうち、抽選で123名様に、愛知のお肉(鳳来牛)や、愛知の野菜詰め合わせなどの県産農産物等が当たります。

参加にはスマートフォンやタブレット端末等が必要で、参加費は無料です。

参加店舗等の詳細は二次元コードから、ご確認ください。

参加方法

- ・参加店舗で買い物、飲食をしてスタンプを獲得!
- ・スタンプを2個以上集めてスマートフォン等で簡単応募!
- ・参加費は無料です

詳しくは
こちら



【農業水産局食育消費流通課】

Let's エコアクション in Aichi ～遊んで学んでエコ体験♪ 始めよう地球にいいこと～

開催!

環境に配慮した行動「エコアクション」ってどんなもの?

オーエスユー

「OS☆U」などが出演するステージ、キャンドルづくりや自転車発電などの体験、自動調理ポットやおやさいフレコン等が当たるデジタルラリーを通して「エコアクション」について楽しく学びましょう! 同時開催の食品ロス削減イベントにはギャル曽根さんも出演!

子どもから大人まで、ぜひご来場ください。



2025. **10/19** 日
10:00～16:00

参加費
無料

エコアクション
セレモニー参加で
先着500名様に
「サコッシュ」プレゼント



詳しくは
こちら



あいちSDGs
アンバサダーの
モリゾーとキッコロも
やってくるよ

【環境局環境活動推進課】

岡崎市乙川河川緑地(左岸)

みんなで、減らそう、再配達！

- ①配送は、ゆとりを持った日時を指定しましょう！
- ②宅配業者の提供しているメール・アプリ等を活用しましょう！
- ③コンビニ受取や宅配ロッカー、置き配など、多様な受取方法を活用しましょう！

一人ひとりが意識して行動を変えることで、物流課題の解決や環境負荷の低減につながります。



【経済産業局商業流通課】

エスカレーターを安全に利用するために

現在、エスカレーターの利用方法として、「普段は左側に立ち止まって右側を空け、急いでいる場合などは右側を歩く」という乗り方が習慣化しています。

しかし、エスカレーター上で歩くことは自身の転倒の原因となるだけでなく、接触により他の利用者を転倒させるおそれがあります。エスカレーターでは右側か左側かに関わらず、立ち止まって利用しましょう。

また、バランスを崩したり、緊急停止した場合に転倒して大きな怪我を負うおそれがありますので、手すりにしっかりつかまりましょう。



詳しくはこちら



【県民文化局県民生活課】

消費者教育を応援しています！～消費者教育講師派遣のご案内～

愛知県では、学校や地域団体・事業者等が開催する消費者教育に関する研修や講座に、**無料**で講師（消費者教育コーディネーター、消費生活相談員、弁護士、司法書士等）を派遣しています。ぜひご利用ください。

無料



種 類	対 象	内 容
あいち消費者市民講座	小学校、中学校、高等学校、特別支援学校、大学など	指導者・管理者向け講座 ●消費者市民社会を目指す消費者教育のあり方 ●対象者の年齢や特性に応じた教育プログラムの提案など
	地域団体、事業者団体、事業者など	一般消費者向け ●消費者被害・事故、消費者トラブルと対処法（「エシカル消費」など）
若年消費者教育（実践的授業*）	小学校・中学校	●小・中学生向け消費者教育教材「かしこい消費者のススメ」を活用した授業 ●契約の仕組み、小・中学生に多い消費者トラブルと対処法
	高等学校、特別支援学校（高等部）及び高等専門学校、専修学校（高等課程）など	●契約やクレジットカードに関する知識 ●消費者トラブルと対処法（「エシカル消費」など）

*契約に関する基本的な考え方や契約に伴う責任、契約や取引のルール等の知識、消費生活センターの役割・機能などを学ぶことにより、自立した消費者を育成することを目的として行う授業

- ・申込時期
原則、講座実施日の50日前まで
- ・参加人数
概ね20名以上（応相談）
- ・講座時間（平日）
原則10:30～16:00
- ・講演時間
60～90分程度
- ・会場
主催者側でご用意ください

詳しくはこちら



お問い合わせはお気軽に 愛知県県民生活課 ☎052-954-6603まで！

愛知県消費者教育 講師 検索

【県民文化局県民生活課】

借金の返済でお悩みの方へ

11月は「愛知県多重債務者相談強化月間」です

消費生活相談員、弁護士、司法書士が多重債務問題解決のお手伝いをさせていただきます。

愛知県消費生活総合センター（☎052-962-0999）にお気軽にご相談ください。

・専門家への相談は予約制です。（実施日（火・木）の6日前（国民の祝日等の休日は除く）までに予約の電話をしてください。）

・相談は**無料・秘密厳守**です。（※相談内容によっては、適切な他機関をご案内する場合があります。） 【県民文化局県民生活課】



“あいち暮らしWEB”で消費生活情報をキャッチ！

- ・消費生活情報「あいち暮らしっく」
- ・消費者トラブル情報「あいちクリオ通信」
- ・消費者トラブルかるた
- ・トラブル心理チェック など



フォローやチャンネル登録をよろしくっぴ!!



消費者トラブル情報を始め、暮らしの情報サイト「あいち暮らしWEB」をご覧ください！

あいち暮らしWEB 検索