


くらしのちえ

発行 東京都台東区東上野 4-5-6 台東区役所区民部くらしの相談課 TEL 03-5246-1144

ネットで予約した旅行に関する トラブル増加中

スマートフォンなどを使い、インターネット経由でホテルや航空券を予約する人が増えています。旅行予約サイトは、運営者の所在地やサービスの内容により様々な形態があるため、店舗での予約とは異なる部分もあります。日本語表示のサイトでも、海外の事業者が運営している場合もあり、思わぬトラブルが起こることがあるので、注意しましょう。

旅行予約サイトのタイプ

タイプ	サービス内容	旅行業法の登録	特徴
国内OTA※1 が運営する サイト	日本国内に事業拠点を 持つ旅行業者が運営し 実際に予約ができる	観光庁または都道府県 に登録※2している	日本での旅行取引の経 験と実績がある
海外OTA※1 が運営する サイト	海外に事業拠点を 持つ事業者が運営し、 実際に予約ができる	観光庁の登録※2を受け ていない場合がある	日本での旅行取引の経 験が少ない
場貸し サイト	旅行商品の紹介・申し 込みなどに関する情報 提供の場としてホーム ページを提供する	旅行業にあたら ない場合があり、 観光庁または 都道府県の登録※2を していないケースも ある	
比較 サイト	国内・海外OTA※1サイ トや場貸しサイトにあ る旅行商品を比較して 見ることができる		

※1 OTAとは…ネット上で予約をする旅行サイト(Online Travel Agent)の事です
(宿泊予約や航空券予約等をネットのみで受ける業態を指し、海外に拠点があるものは海外OTAといいます)

※2 旅行業を行うには観光庁または都道府県の登録が必要です

こんなトラブルがおきています！

海外に行くために、比較サイトで航空券を購入しようとした。支払画面でクレジットカード番号等を入力し「完了」ボタンを押したところエラー表示が出て、予約確認メールも届いていないので、航空会社のHPからあらためて申込みをした。後日航空会社に確認したところ、二重予約になっていることが分かった。比較サイトは何もしてくれず困っている。

……………旅行予約サイトの問題点 ① ②

海外OTAで国内のホテルを予約したが、日にちを間違えたことに気が付いた。変更しようとしたが、一旦キャンセルするしかなく、キャンセル料が100%かかる。予約をやめるのではなく、変更なのでキャンセル料は払いたくない。直接連絡しようとしたが、「問い合わせは英語のみ受け付ける」と書かれていて日本語が通じない。

……………旅行予約サイトの問題点 ③ ④

旅行予約サイトの問題点

①【契約相手の誤認によるトラブル】

場貸しサイトや比較サイトを利用した場合、消費者は旅館やホテル、交通機関等に直接申し込みをしているため、旅行予約サイトは契約の当事者にはなりません。トラブルが起きた際に旅行予約サイトに連絡をしても対応してもらえない場合があります。



②【システムエラーのトラブル】

旅行予約サイト側のシステムエラーが原因で予約が取れていない、二重予約になっている等のトラブルの相談が多く寄せられています。こうしたシステムエラーは消費者側では防ぐことができず、システムエラーの立証も難しいので解決することが困難です。



③【キャンセル・再予約に伴うトラブル】

予定の変更や入力ミス等で、日時や旅行者氏名等を変更したい場合でも、予約の確定後は修正ができず、再度、予約を取り直さなければならない場合があります。この場合でも、元の予約に「キャンセル料〇〇%」という条件があると、キャンセル料を請求されます。

④【言語に関するトラブル】

海外OTAの場合、トラブルになった際に日本語でのやり取りができない等により、話し合うことが難しい場合があります。

旅行予約サイトを利用する際のアドバイス

旅行予約サイトの利用は通信販売にあたるため、サイトに表示されている内容が契約条件になります

①申し込み前に旅行の契約条件を確認しましょう！

- 契約の相手先
- 支払代金額、内訳
- 支払方法 (先払い/現地払い)
- キャンセル条件
- 利用規約、約款

ポイント

- ・名前の表示やスペル、メールアドレス、日程等に間違いがないか確認しましょう
- ・契約確認画面をスクリーンショットして残しておきましょう

②サイト運営事業者の基本情報を確認しておきましょう！

- 事業者の名称
- 事業者の代表者・責任者の氏名
- 事業者の住所
- 旅行業登録の有無

ポイント

- ・サイト名だけでなく企業名・事業者名・住所 (国内/海外) も確認しましょう
- ・契約先がサイトではない場合は直接ホテルや交通機関に連絡することになります

③サイト運営事業者の問い合わせ体制を確認しましょう！

- 問い合わせ連絡先
- 問い合わせ時間
- 問い合わせ対応言語

ポイント

- ・サイトによっては、日本語での対応が不十分な可能性もあります
- ・トラブルが起きた際の問い合わせの受付体制について、予め確認しておきましょう



ESTA、eTA等^{※3}の申請代行サイトのトラブル急増！
公式サイトかどうかよく確認してから申し込みましょう

※3 ESTA、eTA等とは米国やカナダ等へのビザなし渡航に必要なオンラインの電子渡航認証のことです



- ・インターネットで公式サイトを検索すると、民間の申請代行業者のサイトが上位に表示されることがあります
- ・申請代行業者のサイトを利用すると、高額な申請代行手数料を請求されることがあります
- ・申請代行手続きが完了した場合は、既にサービスが提供されているため、返金を求めることは困難です

定期購入トラブルにご注意ください



SNSの広告を見てサプリメントを購入した。1回限りで購入したにもかかわらず、4回受け取りが条件の定期購入になっていた。

インターネット広告を見てお試しのつもりで化粧品を購入したところ、2回目、3回目と同じ商品が届いた。解約手続きがうまくできない。



トラブルを未然に防ぐために



「初回」「モニター」「お試し」等の広告は、契約条件に注意!

- ・定期購入が割引価格で購入するための条件となっていないか?
- ・定期購入が条件である場合、その期間はいつまでですか?
- ・支払総額はいくらになりますか?

*2回目以降の請求が高額になったり、解約時に違約金が発生するケースがあるので注意が必要です。

特別価格



解約や返品ルールは「注文前」に確認しましょう!

- ・そもそも解約、返品ができる契約ですか?
- ・解約、返品可能な場合は、申請期間はいつまでですか?
- ・返品にかかる送料は誰が負担しますか?

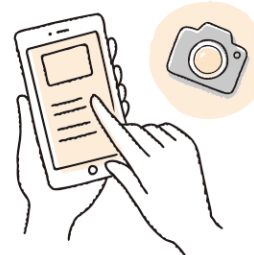
*インターネット通販では、「最終確認画面」をスクロールして、契約条件を最後まで確認しましょう。



記録を残しておきましょう!

- ・「最終確認画面」の印刷またはスクリーンショットの保存をしましょう。
- ・事業者への連絡履歴(電話、メール、メッセージ)を保存しましょう。

*「最終確認画面」に契約条件が記載されていない等の場合、契約の取消しができることがあります。



台東区消費生活センター

相談専用電話 **03-5246-1133**

受付時間 月～金 午前9時～午後4時

受付場所 台東区役所9階 ⑦番窓口

相談できる方 台東区内在住、在勤、在学の方

トラブルにあった時は
早めにご相談ください。

電話または来所による相談です。
相談無料・秘密厳守です。

