

令和6年8月20日

北九州市立消費生活センター ヤング消費者トラブル情報



ネットによる旅行予約のトラブル 契約内容をしっかり確認!



【相談事例】

- 海外事業者の旅行予約サイトで、38万円の航空券を予約した。出発の3か月前にキャンセルしたにもかかわらず、5万円もキャンセル料が発生することが判った。日本語対応時間に制限があり、返金されるのかもわからず不安。(20代 女性)
- 旅行予約サイトで国内旅行プランを申込んだが、都合がつかずキャンセルした。ホテル代は全額返金されたが、航空券代は払い戻しされないと言われた。(20代 女性)

インターネットでの旅行予約サイトでは、航空券と宿泊施設を同時に予約しても、キャンセル等の条件はそれぞれ異なることがあります。また、海外事業者が運営しているサイトの場合は、日本語対応や、日本の法律を用いた交渉が難しい場合があります。

＼アドバイス／

- ◆申し込みを完了する前に、キャンセル等の条件や契約内容をよく確認しましょう。
- ◆申し込み後は、予約確認メールやマイページを確認し、事業者にお問い合わせを行う場合は、その内容を保管しましょう。
- ◆旅行予約サイトを利用する前に、サイト運営事業者の情報を確認しましょう。
- ◆海外の事業者とのトラブルについては、国民生活センター越境消費者センター(CCJ)でも相談を受け付けています <https://www.ccj.kokusen.go.jp/>
困った時は、ひとりで悩まず消費生活センターにご相談ください。

航空券の払い戻しはどうなるの?



北九州市立消費生活センター【ウェルとばた7F】 ☎861-0999
小倉北【小倉北区役所西棟1F】 ☎582-4500
小倉南【小倉南区役所3F】 ☎951-3610
八幡西【八幡西区役所コムシティ4F】 ☎641-9782

消費者ホットライン ☎188

(あなたの地域の消費生活センターにつながります。)