

ちゅうおう 消費者だより

- P.1 インターネットでの旅行の予約は慎重に!!
- P.2 トラブルに遭わないために
- P.3 旅行予約サイトのタイプ
- P.4 中央区消費生活相談の概要 (令和4年度)
消費生活相談事例Q&A

第 **186** 号 編集発行
中央区消費生活センター
☎3546-5332
令和5年7月 ホームページ
<https://www.city.chuo.lg.jp/consumercenter/>

インターネットでの旅行の予約は慎重に!!

コロナ禍以前の生活が戻り、自由に旅行に行けるようになりました。最近では、パソコンやスマートフォンからインターネットを通じて旅行予約サイトを利用する人が増えています。

旅行予約サイトは、いつでも手軽に予約できる反面、対面で説明を受けられる店舗での予約とは異なり、契約条件(解約・変更・払戻条件等)や予約内容(日程・部屋のタイプ等)などについて、消費者自身で十分に確認する必要があります。

トラブルに遭わないためにもオンラインでの旅行予約は慎重に行いましょう。



たとえば、こんなトラブルが起きています!



Case 01

宿泊する日を変更したいが、
旅行業者が日本語対応
していない!

海外のオンライン旅行予約サイト(OTA: オンライントラベルエージェント(インターネット上だけの旅行業者のこと))でホテルを予約したが急遽その日は行けなくなってしまった。予約を変更したいが、問い合わせは英語対応のみと旅行サイトに記載されていた。カスタマーセンターに電話したが相手の言っていることが全く分からなかった。どうすればいいか。

Case 02

入力内容を間違えていて、
二重予約に気が付かなくて、
ホテル代を請求されてしまった!

旅行予約サイトでホテルをクレジットカード払いで申し込んだが、メールアドレスを間違えたらしく予約完了メールが届かなかったのもう一度予約を取り直した。その後都合が悪くなり、予約をキャンセルしたが、最初の予約の分の請求がクレジット会社に上がっていた。どうやら二重予約になっていたようだが、宿泊していないし払いたくない。

Case 03

まだ2か月以上も
先の予約なのに、
高額な解約料を請求された!

夏休みに行く北海道旅行のため、家族3人分のLCC(Low Cost Carrier)航空券をネットで申し込んだ。学校行事と重なり仕方なくキャンセルしたが、キャンセル料は100%で、航空代金全額だ。まだ2か月以上も先のチケットなので返金してほしい。



このようなトラブルに遭わないためには、どのようなことに気を付けたら良いのでしょうか?

次のページに各トラブルを防ぐために、旅行の予約申込み前等に確認するポイントを記載していますので参考にしてください。

中央区消費生活センター 相談窓口のご案内

消費生活相談
専用ダイヤル

☎03 (3543) 0084 ☎03 (3546) 5727

相談日時

月曜日から金曜日まで 午前9時～午後4時(祝日・年末年始を除く。)

所在地

〒104-8404 東京都中央区築地 1-1-1 中央区役所 1階

<https://www.city.chuo.lg.jp/consumercenter/>



中央区消費生活センター

契約や解約に関するトラブル、クーリング・オフの方法や商品の品質、事故等についての相談を専門の相談員がお受けしています。

UD FONT

やすいユニバーサルデザイン
フォントを採用しています。

リサイクル適性(A)

この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。

VEGETABLE
INK

トラブルに遭わないために



申込み前に確認すること

✓ 旅行予約サイトを運営する事業者がどこの国の事業者かを確認しましょう

耳慣れた旅行者であっても国内に事業拠点があるとは限りません。また、検索結果の上位に表示されているから、一番良い事業者とは限りません。(事業者は「広告」として、検索サイトの上位に表示させるサービスを利用していることがあります。)

【国内の事業者】

- 旅行業法の登録があるかを確認しましょう。
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(観光庁長官登録旅行業第〇〇号など)により確認できます。

【海外の事業者】

- カスタマーセンターへの連絡手段(電話、メールなど)や日本語対応をしているかなどを確認しましょう。(日本語でサイトが開設されているからといって、必ず日本語の顧客対応窓口があるとは限りません。)海外の事業者の場合、トラブルになった際、日本の法律等を用いた交渉が難しい場合があります。

Case01のトラブル防止

申込み前の チェックポイント

- 事業者の名称
- 事業者の住所(日本国内か海外)
- 事業者の代表者・責任者の氏名
- 日本の旅行業登録の有無
- 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(窓口での日本語対応が可能か)
- 受付時間

申込み完了前に確認すること

✓ 予約する航空券やホテルの解約料等の契約条件や予約内容をよく確認しましょう

【確認するポイント】

- ・ 名前のスペルやメールアドレスを含めて、旅行日程などの予約内容が正確に入力されているか。 **Case02のトラブル防止**
- ・ キャンセルや変更する場合の条件。 **Case03のトラブル防止**

※ 解約や変更等に関する条件は、原則契約内容にしばられます。仮に、申込み完了直後に、入力ミスや日程の変更等でその日のうちにキャンセルしたとしても、予約条件に一切変更や返金ができないと記載があれば、返金や変更を受け付けてもらえません。

※ 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。**

✓ あいまいな表現で分かりづらい場合、 運営事業者を確認しましょう

例えば夕食〇〇円別途…のように記載されている場合、「別途」の言葉の解釈として「頼まなければ払わなくてよい」または「別途必ず費用がかかる」のどちらとも取れる表現であり、注意が必要です。表現があいまいだと感じたら自己判断せずにサイトの運営事業者を確認しましょう。

✓ 契約確認画面を印刷したり スクリーンショットを撮って残しておきましょう

申込み完了前の チェックポイント

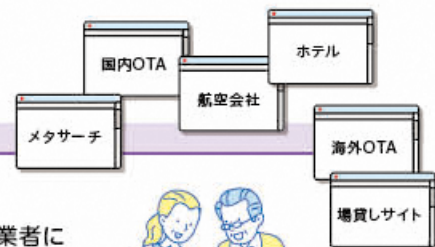
- 契約相手・契約形態
- 支払代金・内訳(税込みか税抜きか)
- 解約・変更・払戻条件
(取消料・手配手数料等)
- 利用規約・約款
- 支払方法
- 自分の氏名・メールアドレス
- 予約内容(日程・部屋のタイプ等)

申込み完了後に確認すること

- ✓ 予約内容をすぐに確認して、予約確認メールは旅行が終わるまで大切に保管しておきましょう
申込み完了後に送付される予約確認メールは解約料等の契約条件や予約内容を明示する大切な書面です。必ず予約確認メールが届いていることと、予約した内容と相違が無いことを確認した上で、旅行に携行するとともに、精算が完了し、旅行が終わるまで大切に保管しておきましょう。また、予約内容の誤りに気付いたり、システムエラーが発生して予約内容を確認できない場合は、早急にサイト運営事業者にお問い合わせましょう。

参考：国民生活センター HP

旅行予約サイトのタイプ



オンライン旅行取引の窓口となる旅行予約サイトには、ビジネスのスタイルや運営事業者によって、現在「国内OTAが運営するサイト」「海外OTAが運営するサイト」「場貸しサイト」「メタサーチ」というタイプがあります。サイトの特徴を把握した上で予約しましょう。



| タイプ | 運営形態 | 旅行業法の登録 | 特徴 |
|---------------|---|--|---|
| 国内OTA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。 | 旅行業法に基づき登録行政庁（観光庁または都道府県）に登録している。 | ・事業者の多くは日本での旅行取引の経験と実績を持つ。消費者側も旅行業者の情報提供のやり方に慣れている。 |
| 海外OTAが運営するサイト | 海外に事業拠点を持ち、日本国内に事業拠点を持たない（またはほとんどない）事業者が運営。海外のサーバを用いて運営されている。 | 日本国内に事業拠点を持たないので、観光庁の登録を受けていない。 | <ul style="list-style-type: none"> ・日本での旅行取引の経験が少ない事業者や異業種から参入した事業者などが運営することが多い。サイトにより掲載する情報がわかりにくい場合がある。 ・海外OTAサイトの中には、受付時間が日本の時間帯に合わなかったり、日本語が通じにくかったり、問い合わせ体制が不十分な場合がある。 |
| 場貸しサイト | 宿泊事業者や交通機関、旅行業者などに旅行商品の紹介・申込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サイト。申込や支払は、旅館・ホテルや交通機関、旅行業者等に直接行う。 | 場貸しサイトやメタサーチの運営自体は旅行業にあたらぬ場合もあり、運営事業者は登録行政庁（観光庁または都道府県）に登録していないケースもある。 | |
| メタサーチ | 国内・海外OTAサイトや場貸しサイトにある旅行商品の情報を一覧できるようにして、多数の旅行商品を比較して見せるサイト。申込や支払は、旅館・ホテルや交通機関、旅行業者等に直接行う。 | | |

※ この他に、「店舗型旅行業者のサイト」（実店舗がある旅行業者、旅行業法の登録が必要）や、旅館・ホテルや交通機関に直接申込みできるサイトもあります。

〈政府広報オンライン〉「ここを確認！旅行予約サイト選びのチェックポイント」
<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/201511/1.html> を加工して作成



トラブルに遭ったときの相談窓口

1. オンライン旅行予約サイトの運営事業者

オンライン旅行予約サイトにおいてトラブルに遭った場合、まずはそのサイトを運営する事業者の顧客対応窓口にお問い合わせしましょう。

2. 中央区消費生活センター（中央区在住・在勤・在学の方）

〔電話〕03-3543-0084 または 03-3546-5727 ※9:00～16:00（土日祝日・年末年始は休み）

3. 独立行政法人国民生活センター越境消費者センター（CCJ）

｜相談受付フォーム｜ <https://www.ccj.kokusen.go.jp/>
 海外事業者との間でトラブルに遭った消費者のための相談窓口です。

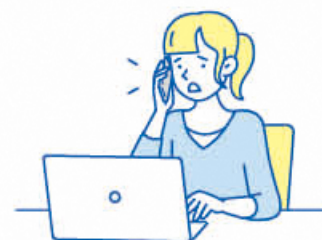
4. 一般社団法人日本旅行業協会（JATA）

〔電話（消費者相談室）〕03-3592-1266 ※10:00～17:00（土日祝日・年末年始は休み）

5. 一般社団法人全国旅行業協会（ANTA）

〔電話（代表）〕03-6277-8310 ※10:00～17:00（土日祝日・年末年始は休み）

※ 「4.一般社団法人日本旅行業協会（JATA）」と「5.一般社団法人全国旅行業協会（ANTA）」は、契約相手が日本の旅行業法に基づき旅行業登録を受けた事業者であり、かつ旅行業界団体に加盟していれば、加盟団体に対して、当該事業者に関するトラブルの相談が可能です。

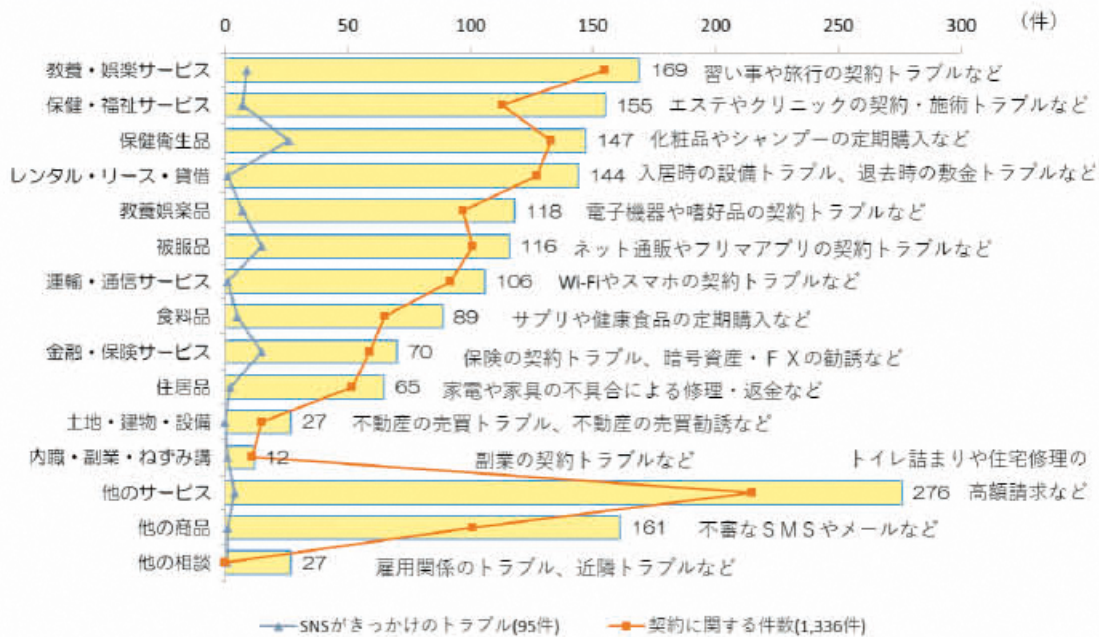


中央区消費生活相談の概要 (令和4年度)



- 令和4年度の相談件数は1,682件で、令和3年度(1,532件)から150件増加しました。契約に関する相談が1,336件で、相談全体の約8割を占めています。
- 「保健・福祉サービス」に関する相談が155件あり、前年度(113件)から約1.4倍に増えています。

商品・役務(サービス)別相談件数 [総数1,682件]



消費生活相談事例

Q & A

美容医療サービスの契約は冷静に考えてからにしましょう!

Q. 契約から2日後にクーリングオフすることは可能?

2日前に、インターネットで見つけた「10万円でワキ脱毛」の広告を見て説明を受けるために美容クリニックに出向いた。しかし「この広告のコースよりも、2か月おきに合計12回施術を受けられる、全身脱毛のコースの方が効果があり長い目で見てお得である。通常200万円かかるところだが、今なら180万円で良い」「現金が無いなら、ローンでも構わない」と言われた。部位ごとの脱毛よりも、全身脱毛の方がお得であると思ったため、勧められるまま全身脱毛のコースを契約したが、冷静に考えると高額なので、クーリングオフをしたい。

A. クーリングオフは可能です。

消費生活センターには、特に若者から美容医療サービスに関する相談が多く寄せられています。美容医療サービスのうち、医師等により特定の方法で行われる「脱毛」「にきび・しみ等の除去または皮膚の活性化」「しわ・たるみの軽減」「脂肪の減少」「歯の漂白」に限り、契約期間が1か月を超え、金額が5万円を超える場合は特定継続的役務提供の対象となり、契約書面を受け取った日を含めた8日間は無条件でクーリング・オフができます。また、クーリング・オフ期間を過ぎていても、契約期間内であれば残りの契約について中途解約でき、中途解約の解約料の上限は法律で決められています。

今回の事例は2年で180万円の契約であり、上記に該当するため、クーリング・オフにより契約を解除できました。

美容医療サービスを契約する前に、施術の内容(リスクや副作用含む)や料金、契約期間、解約時の精算方法等について説明を受けた上で、今一度本当に必要な契約か、支払い可能な金額であるのかを冷静に考え、十分に納得してから契約を行いましょう。

