

# 消費生活

No. 147  
令和6年1月31日

編集発行 成田市消費生活センター ☎0476-23-1161 成田市花崎町760 市役所2階



## ◆気を付けて!! インターネットで予約する ホテルや航空券のトラブル

なりた知っ得出前講座をご活用ください!



### 出前講座の様子



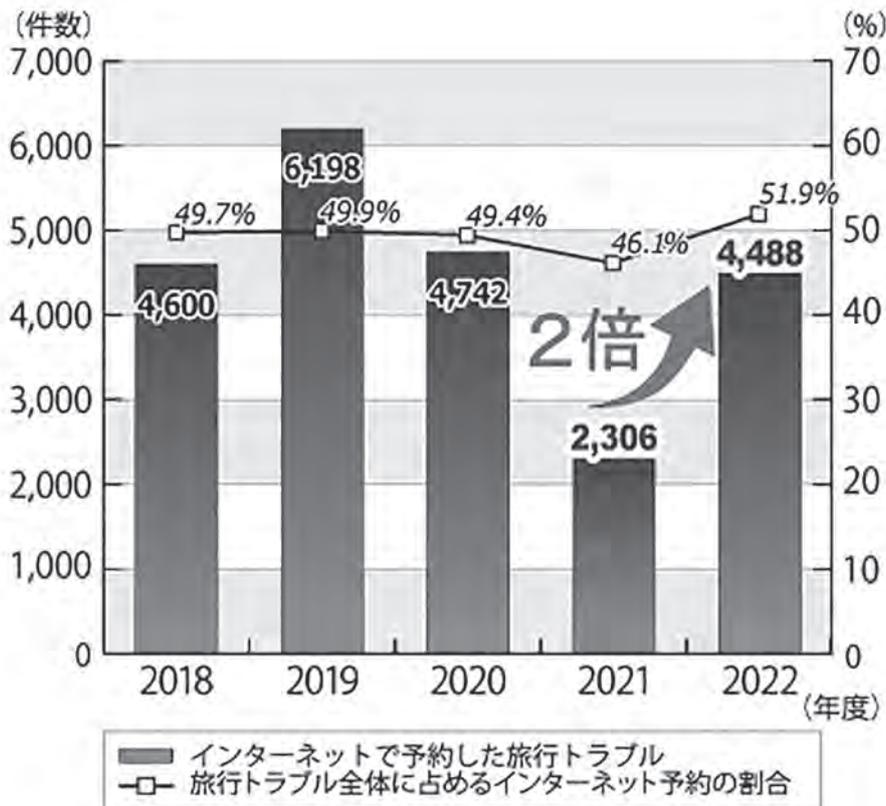
成田市消費生活センターに勤務する消費生活相談員が講師となり、契約に関することや身近な悪質商法、最近増えているトラブルの事例紹介などをお話する「なりた知っ得出前講座」を実施しています!

年々巧妙化する悪質商法の被害を未然に防止するには、手口や対処法を知ることが重要です。メニューは「悪質商法あれこれ」と「賢い消費者のススメ! (若者向け)」の2つをご用意していますので、地域の集まりやサークルの勉強会などにぜひご活用ください!

# 気を付けて!! インターネットで 予約する ホテルや航空券のトラブル



2022年から新型コロナウイルス感染拡大に伴う制限が緩和され、旅行する機会が増えたことにより、インターネット上で予約をした旅行に関する相談が増えました。予約をする際は、契約内容のチェックをしっかりと行うようにしましょう。



出典：独立行政法人国民生活センター発表情報「インターネットで予約したホテルや航空券のトラブル—キャンセル条件など、契約内容は自分自身でよく確認！—」より。

インターネットによる予約は手軽に行えますが、予約サイトの表示広告や入力操作は様々で、誤認・錯誤によるトラブルなども発生しています。

予約サイトを運営し、インターネットを活用して航空券などの運送サービスや宿泊施設の手配を行う事業者を旅行取引事業者OTA (Online Travel Agent) と呼びます。



## オンライン旅行取引の種類

OTAでの取引形態にも種類があります。日本において旅行業務を営む場合には、観光庁へ旅行業法に基づく旅行業の登録が必要です。取引条件の説明に関する事項など適切に運営サイトにおいて、表示することになっています。<sup>\*1</sup> 利用する際は、旅行業登録をしているか確認をしましょう。

|  |  |
|--|--|
| 店舗型旅行者サイト                              | 日本国内に実店舗がある旅行者のネット取引<br>国内で旅行業登録が必要  |
| 国内OTAが運営するサイト                          | 日本国内に拠点がある旅行者<br>ネットのみ<br>国内で旅行業登録が必要  |
| 海外OTAが運営するサイト                          | ネット取引のみ<br>拠点は海外<br>国内で旅行業登録は義務ではない  |
| 宿泊施設、交通機関等の直営サイト                       | 旅館・ホテル・交通機関等に直接予約<br>旅行業登録は必要ない  |
| 場貸しサイト<br>(他社の旅行商品を比較・紹介するだけの場所を貸すサイト) | 旅行情報の提供の場を提供<br>(申込・支払いは、各宿泊施設や旅行者等に直接行う)<br>旅行業にあたらな場合もあり、旅行業登録していないケースもある  |
| メタサーチ                                  | 旅行比較サイト<br>(国内・海外OTAや場貸しサイトにある商品の情報を一覧できる)<br>旅行業にあたらな場合もあり、旅行業登録していないケースもある |

※1 2015年6月、オンライン旅行取引のトラブルを未然に防止するために観光庁において「オンライン旅行取引の表示に関するガイドライン」が制定され、各事業者は、表示規定などに組み込むことが期待されていますが、海外事業者の場合、守られていない場合もあるので注意して利用しましょう。



## こんな相談が寄せられています

- 旅行商品比較サイトを閲覧し選択した海外の旅行予約サイトで、海外への格安往復航空券を購入した。支払いはクレジットカードで行ったが、その後、受付完了メールも電子チケットも届かない。サイトにメールを送っても返信がなく、電話は英語対応のみで用件を伝えられなかった。
- 海外の旅行予約サイトから海外のホテルを予約し、クレジットカードで支払った。現地でチェックインをする際に、「あなたの予約はキャンセルされている。宿泊するのであれば、改めて支払いをしてほしい」と言われた。納得できない。

- 航空券と宿泊券を同時に予約したのにキャンセルはそれぞれ別対応と言われた。
- ホテルの公式サイトから申し込んだ宿泊予約をキャンセルしたところ、宿泊予定日の1週間前に申し出たのにキャンセル料が宿泊料金の100%かかると言われた。
- 予約した航空券が欠航となったが全額返金されない。



## トラブルに遭わないためのアドバイス

### オンライン契約はよく確認を！！

- オンライン旅行取引は、店頭取引と違い契約条件について口頭の説明がないので、予約時は焦らず入力し、入力項目を確認できる画面で入力した情報に誤りがないか確認しましょう。また、確認画面のスクリーンショットを撮り、印刷できる媒体に画像を記録として保管しておきましょう。
- 予約の変更やキャンセルをしようとして想定外のキャンセル料を請求される場合があります。予約前にキャンセル条件について必ず確認しましょう。

### 「海外OTA」との契約は慎重に！！

- 利用者にとって不利な条項が入っている場合があるため、キャンセルやサイト側の免責事項については必ず確認し、納得したうえで申し込みましょう。
- 日本に営業所を持たない海外OTAの場合、日本の旅行業法が適応されない場合があります。トラブルになった場合、日本の法律等を用いた交渉は難しい場合があることを知っておきましょう。
- 日本語のサイトであっても、運営しているのは海外の業者という事もあるので運営会社の所在地を確認しましょう。
- 日本語での対応が不十分な場合もありますので、トラブルが起きた際の問い合わせの受付体制（電話、メールなどの連絡方法や窓口の開設時間など）について予め確認しておきましょう。



**契約内容に疑問が生じたときや  
事業者の対応に不審な点がある場合には、  
成田市消費生活センターにご相談ください。**



消費生活に関するトラブルでお悩みの方、お気軽にご相談ください。

相談日時：月～金曜日（祝日、年末年始を除く） 午前9時30分～午後4時30分

● 成田市消費生活センター（成田市役所2階） ☎23-1161 ●