



「旅行予約サイトでのトラブル」

旅行予約サイトでのホテルや航空券の申し込みは、便利で格安料金の場合が多いですがリスクもあります。

【事例1】 ホテルを予約したが宿泊日を間違えたことに気付いた。すぐにキャンセルを申し出たのに、キャンセル料が100%かかると言われて納得できない。

【事例2】 購入した航空券を日程変更でキャンセルした。返金手続きの電話をしたら、色々な業者にたらいまわしにされメールへの返事も無い。

【旅行予約サイトのリスク】

- ▼原則、キャンセルは規約に従うこととなります。規約に「申し込み後は取消不可」とあれば、100%のキャンセル料を支払うこととなります。入力ミスをして再度、有料での取り直しになります。
- ▼旅行予約サイトを通してホテルや航空会社と契約をしていることになるので、返金の求め先や問い合わせ先がわかりにくい場合があります。
- ▼航空券と宿泊券を同時に契約しても、キャンセル条件はそれぞれ異なる場合があります。
- ▼海外事業者が運営する予約サイトの場合、日本語でのサポートが無い場合があります、日本語で対応可能でも即日返答が無い、返答が画一的など交渉が進まない場合もあります。
- ▼国内事業者の予約サイトは旅行業法の適用がありますが、海外事業者の場合は適用がありません。海外事業者が登録する国の法律に基づいた規約や事業者独自の規約に従うこととなります。

【予約のポイント】

- ① 日本語のサイトでも海外事業者の場合があるので、利用前にサイト運営事業者の情報やサポート体制を確認する。
- ② 申し込む前にキャンセル条件を必ず確認する。
- ③ 契約条件や規約の内容をよく確認する。内容が分かりにくい場合は、必ず事前にサイト運営事業者にお問い合わせをする。
- ④ 予約確定前に予約内容に間違いがないか再度確認をして、最終確認画面のスクリーンショットを撮っておく。

申し込み後は予約確認メールやマイページを確認する。