

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！—（国民生活センターHPより）

新型コロナウイルス感染拡大に伴う制限がなくなり、旅行をする機会が増えています。2022年度に全国の消費生活センター等に寄せられた旅行に関する相談をみると、OTA（Online Travel Agent：オンライン旅行取引事業者）の利用など、インターネットで予約した旅行に関する相談が増え、件数は2021年度に比べ約2倍に増加しました。

インターネットでの予約は便利ですが、「キャンセル料が100%かかる」等の条件が付いている場合があります。また、日本語表示のサイトでも運営事業者は海外の事業者である場合もあります。インターネットで予約する際は、契約内容や、事業者の問い合わせ先（カスタマー対応窓口）を自分自身でしっかり確認して利用しないと、思わぬトラブルにあうことがあります。

そこでインターネットで旅行を予約する際に注意すべきポイントや相談事例を紹介します。

図. PIO-NET（注1）にみるインターネットで予約した旅行に関するトラブルの年度別件数等（注2）



年度別件数：2018年度は4,600件、2019年度は6,198件、2020年度は4,742件、2021年度は2,306件、2022年度は4,488件です。

旅行トラブル全体に占めるインターネット予約の割合：2018年度は49.7%、2019年度は49.9%、2020年度は49.4%、2021年度は46.1%、2022年度は51.9%です。

（注1）消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。2018～2022年度受付、

2023年7月31日までの登録分。

（注2）本資料の「インターネットで予約した旅行に関するトラブル」は「旅行に関するトラブル」の内数で、2022年10月に開始した全国旅行支援制度を利用した旅行に関する相談も含まれる。「旅行に関するトラブル」とは、短期留学ツアーを含む海外・国内のパック旅行や、乗車券、宿泊施設等の斡旋等の旅行代理業に関する相談の他、航空サービスや鉄道サービス等の旅客運送サービス、宿泊施設に関する相談も含む。なお、2023年度の「インターネットで予約した旅行に関するトラブル」の件数は7月末時点で、1,125件（前年同期840件）で、旅行トラブル全体に占める割合は50.2%（前年同期47.8%）。

#### 〈相談事例〉

航空券の申し込み内容を訂正したいが、「キャンセルして取り直す必要がある。キャンセル分の航空券の代金は返金しない」と言われた

国内事業者が運営する旅行予約サイトから、国際線の航空券を予約した。その後、姓と名を逆にしていたと分かったので、旅行予約サイトに訂正を申し出るため架電したが、「キャンセルをして取り直す必要がある。キャンセル分の航空券の代金は返金しない。規約とおりの対応だ」と言われた。自分の確認不足だったことは否めないが些細なミスで全額返金されず、航空券の代金を二重に支払うことに不満だ。

#### その他、以下のような相談も寄せられています

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週間前に申し出たにもかかわらず、キャンセル料が宿泊料の100%かかると言われた。

旅行予約サイトからホテルと航空券を予約しキャンセルしたところ、ホテルは無料でキャンセルできたが航空券はキャンセル料がかかった。

予約した航空券が欠航となったが全額返金されない。旅行予約サイトと航空会社のそれぞれに問い合わせたが対応されない。

返金を求めるため、旅行予約サイトにメールしても「24時間以内に返答する」という返信しか来ない。

#### 【相談事例からみる特徴と問題点】

「キャンセル料が100%かかる」との条件になっている場合は返金されない。

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。

旅行予約サイトを利用してトラブルにあった場合、対応してくれる事業者がどこかわからず、対応を求めても、適切な対応が得られないことがある。

海外事業者が運営する旅行予約サイトの場合、コミュニケーションを取るのが難しい場合がある。

海外事業者が運営する旅行予約サイトの場合、日本の法律等を用いた交渉が難しい場合がある。

#### \* 消費者へのアドバイス \*

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ましょう。事業者に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。  
不安に思った場合やトラブルになった場合は消費生活センター等に相談してください。

＊消費者ホットライン「188（いやや!）」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の 3 桁の電話番号  
です。

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ので、ご利用ください。

=====

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：oita-shouhi@pref.oita.lg.jp

-----

☆ **メルマガバックナンバー**（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）

<http://www.pref.oita.jp/site/syohi-senta/mailmaga.html>

-----

☆ **Facebook** で暮らしに役立つ最新情報を発信しています！

★ Facebook に登録していなくても、見ることができます。

<https://www.facebook.com/oita.iness>

-----

～「ながら見守り」にご協力ください～

子ども達を犯罪被害から守るために、「気楽に」「気長に」「危険なく」自分のペースに  
あわせた見守り活動を始めてみませんか？

ウォーキングや犬の散歩、花の水やり、仕事などをし「ながら」、子どもを見守り、  
不審者を地域のコミュニティに入らせないようにしましょう。

-----

### 【消費生活に関するご相談は・・・】

#### ☆ **市町村の消費生活相談窓口**

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインは、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口をご案内しま  
す。お気軽にご相談下さい。

《 **消費者ホットライン：188** 》

#### ☆ **大分県の消費生活相談窓口**

※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ **消費生活等相談**（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
- 相談電話：097-534-0999

◇ **消費生活特別相談**

- 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- 相談電話：097-534-0999

◇ **食品表示110番**（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
- 相談電話：097-536-5000

---

☆ **メルマガ登録者を募集しています！**

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。（配信停止も同様）

○申込先 → [iness.csm@pref.oita.jp](mailto:iness.csm@pref.oita.jp) （メルマガ専用アドレス）

# インターネットで旅行予約する際のポイント



インターネットでの旅行手配は便利ですが、キャンセル料が100%かかる、などの条件がついていたり、日本語表示のサイトでも海外事業者が運営している場合があります。

トラブルにあわないように、次のことを**確認**しましょう！

申込完了前

## キャンセル条件等

- キャンセルの可否、キャンセル無料期間
- 日程やプラン内容、氏名などに誤りがないか
- 旅行の総額費用

**注意**

申込内容が確認できる画面を  
スクリーンショットするなど  
保管しましょう。



申込後

## 予約内容

- 予約確認メールや、マイページの上の記載内容に誤りがないか
- 誤りがある際は、すぐに事業者に連絡
- 旅行の資料は、旅行が終わるまで保管

**注意**

事業者とのやりとりは、送信日時が  
わかる形で保管しましょう。



サイト利用時

## 事業者の情報

- 日本の事業者か海外の事業者なのか
- 旅行業法上の登録があるか
- カスタマー対応窓口への連絡手段（電話、メール、チャットなど）

**注意**

海外事業者の場合、  
英語対応となる可能性があります。



いつでも

## 不安な時は188に相談

消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

海外事業者とのトラブルについては、  
越境消費者センター（CCJ）でも受け付けています



←ここからアクセス



 独立行政法人  
国民生活センター（2023年9月作成）

インターネットで予約したホテルや航空券のトラブルーキャンセル条件など、契約内容は自分自身でよく確認！