

平成 29 年 3 月 1 日

## オンラインでの旅行予約におけるトラブルに注意しましょう！

パソコンやスマートフォン等の情報通信機器の発展・普及により、消費者はインターネットを経由して様々なサービスの提供を受けることが可能になりました。オンラインで旅行を予約することができるウェブサイト（旅行予約サイト）も、こうしたサービスの一つです。

旅行予約サイトを利用すれば、いつでも手軽にホテルや航空券などを予約できる反面、対面で詳細な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。確認が不十分である場合、思い掛けないキャンセル料が発生したり、乗りたい飛行機に乗れなかったりといったトラブルに遭遇しかねません。

また、旅行予約サイトの運営事業者が海外に所在する事業者である場合、いざトラブルが生じた際に、言語や商習慣が異なるといった要因から、日本の事業者の場合よりも解決が難しくなることもあります。

実際、オンラインでの旅行予約に関する消費生活相談の件数（平成 27 年度）は、5 年前と比べて、約 2 倍（※）に増加しています。

（※【出典】『インターネットで予約した旅行に関するトラブルにご注意 - ホテルに行ったら予約が取れていなかった！? -（平成 28 年 9 月、（独）国民生活センター）』）

こうした状況を踏まえ、消費者庁では、オンラインでの旅行予約に関するチェックポイントをまとめました。

もうすぐ春の行楽シーズンです。オンラインでの旅行予約に際して、思い掛けないトラブルに遭わないためにも、この機会に注意すべきポイントを知っていただき、適切な対策を講じましょう。

なお、チェックポイントの詳細は、別添資料を御確認ください。

**【本件に関する問合せ先】**

消費者庁 消費者政策課

TEL: 03-3507-9185 (直通)

FAX: 03-3507-9278

# オンラインでの旅行予約における トラブルに注意しましょう！

- 最近では、オンラインで旅行を予約することができるウェブサイトの利用が増加しています。
- 旅行予約サイトを利用すれば、手軽に旅行を予約できる反面、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、予約する際に、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、注意すべきポイントを知っていただき、適切な対策を講じましょう！

◆ 例えば、このようなトラブル事例が発生しています。

トラブルに遭わないための  
チェックポイントは、次頁へ



## 事例 1：高額な解約料を請求された！

- ネットで旅行を予約した後、予定が変わったのでキャンセルを申し出たところ、高額なキャンセル料を請求された。

## 事例 2：入力内容を間違えた！

- ネットで航空券を予約した際、間違えて姓と名を逆に入力したため、航空会社から搭乗できないと言われた。

## 事例 3：英語でしか対応してくれない！

- ネットで予約した旅行の解約方法が分からないので、窓口にお問い合わせしたところ、英語でしか対応してくれず、話ができない。

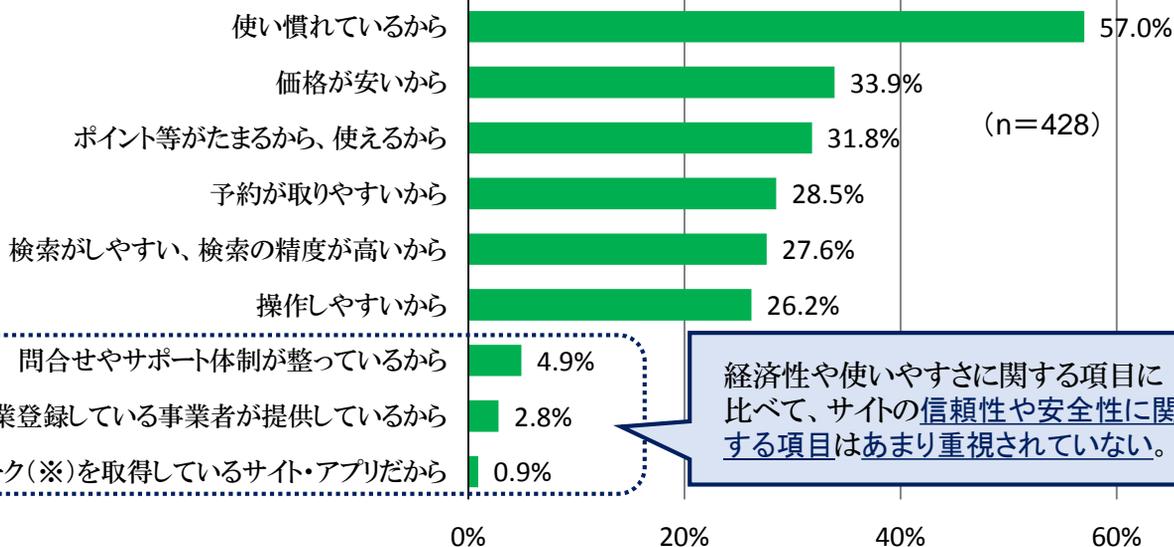
## 事例 4：連絡先が分からない！

- 旅行を予約したサイトが不審なサイトであると判明したため、解約したいが、解約方法が分からず、サイトの連絡先も分からない。

【出典】PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)に登録された相談事案を基に、消費者庁作成。

◆ 消費者が旅行予約サイトを選ぶ際、信頼性や安全性はあまり重視されていない傾向がみられます。

【オンラインでの旅行予約に利用するサイト・アプリの選択理由(複数回答)】



(※)電子旅行取引信頼マーク：  
関係法令やオンライン旅行取引に関するルールを遵守している旅行会社のウェブサイトに対して、業界団体から付与されるマーク

【出典】『オンライン旅行取引サービスの動向整理(平成28年10月、消費者庁委託調査)』を基に、消費者庁作成。

# トラブルに遭わないためのチェックポイント

## 1. 予約する前のチェックポイント

### □ サイト運営事業者の基本情報を確認する

- 事業者の名称
- 事業者の住所（日本国内か海外か）
- 事業者の代表者・責任者の氏名
- 日本の旅行業登録の有無

- 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により確認できます。
- サイトの運営事業者が海外事業者である場合、いざトラブルが生じた際に、言語や商習慣の違いなどから、日本の事業者の場合よりも解決が困難になる可能性があります。

### □ 顧客対応窓口の情報を確認する

- 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（日本語対応が可能か）
- 受付時間

- 海外事業者が運営するサイトの場合は、窓口の日本語対応が可能か、事前に確認しましょう。

### □ 契約条件や予約内容（日程等）を確認する

- 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）

- 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。
- 利用規約・約款に消費者に不都合な条項が含まれていないか、事前に確認しましょう。
- 予約をキャンセルや変更するための条件(取消料・手配手数料の金額、発生時期等)は、特にトラブルの要因になりやすいため、どのような条件があるか、事前に必ず確認しましょう。
- 氏名、メールアドレス、日程等の入力間違いは、予約が適切にできない、予約確認メールを受け取れない等のトラブルの要因になりますので、入力内容は送信前に必ず確認しましょう。

## 2. 予約した後のチェックポイント

### □ 予約内容をすぐに確認する

- 予約確認メールや予約サイト内のマイページは、予約後、必ずすぐに確認しましょう。
- 予約内容の誤りに気付いた、システムエラーが発生して予約内容を確認できない、といった場合には、早急にサイト運営事業者等に問い合わせましょう。

### □ 予約内容が確認できる画面等の写しを保管する

- 不測の事態に備えて、予約内容を確認できる画面(予約確認メールやマイページ等)の写しを印刷・保管し、旅行に携行するとともに、精算が完了し、旅行が終わるまで捨てないようにしましょう。

# トラブルに遭ったときの相談窓口

## ◆ 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ましょう。

## ◆ 各地の消費生活相談窓口等

電話（消費者ホットライン） **188（いやや！）**

参考URL <http://www.caa.go.jp/region/pdf/150624hotline.pdf>

- 困った場合は、各地の消費生活センター等に御相談ください。

## ◆ 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://ccj.kokusen.go.jp/>

Email [contact@ccj.kokusen.go.jp](mailto:contact@ccj.kokusen.go.jp)

FAX 050-3383-4952

- 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。
- 相手が海外事業者の場合には、こちらの窓口で御相談できます。

## ◆ 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）

参考URL [https://www.jata-net.or.jp/travel/info/qa/sodan\\_gyomu.html](https://www.jata-net.or.jp/travel/info/qa/sodan_gyomu.html)

## ◆ 一般社団法人全国旅行業協会（ANTA）

電話（代表） 03-5401-3600 ※ 9:30～17:45（土日祝日・年末年始は休み）

参考URL [http://www.anta.or.jp/anshin\\_guide/](http://www.anta.or.jp/anshin_guide/)

- 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、かつ上記のような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。
- 団体に加盟している事業者の一覧は、各団体のウェブサイトから確認できます。事業者によって相談先が異なる場合がありますので、詳細は上記URLを御参照ください。

## 【参考1】独立行政法人国民生活センター

関連サイト [http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160901\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160901_1.html)

- 国民生活センターでは、消費者向けの注意喚起を公表していますので、御参照ください。

## 【参考2】観光庁

関連サイト [https://www.mlit.go.jp/kankocho/news06\\_000234.html](https://www.mlit.go.jp/kankocho/news06_000234.html)

- 観光庁では、旅行取引サイトの表示に関するガイドラインを策定しています。
- また、消費者向けの注意喚起も公表していますので、併せて御参照ください。