

消費生活情報

旅行予約サイトのトラブル

コロナ禍が一段落し、旅行需要も回復しています。

一方、インターネット上の旅行予約サイトを利用することが一般的となり、これに伴うトラブルも急増しています。

① ネットで旅行予約をした。都合で直後にキャンセルを申し出たにもかかわらず高額なキャンセル料を請求された。

② 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、再度予約が必要となり二重に料金を支払うことになった。

③ ネットで予約した旅行の解約方法が分からない。窓口にお問い合わせが、英語でしか対応してくれず話ができない。

アドバイス

旅行予約サイトは手軽に利用できる反面、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

条件や予約内容などを、自身で十分確認する必要があります。

① のように予約直後から、高額なキャンセル料が定められているケースもあります。また、旅行予約サイトの運営事業者が海外に所在する場合、トラブルの際に言語や商習慣が異なったり、日本の法律などを用いた交渉が困難な場合があります。

② の場合、単純な入力ミスや旅行者の氏名変更のみであっても、キャンセルが必要となり、規定のキャンセル料が発生します。

③ は、相手方が海外事業者のケースです。サイトは日本語表記でも、問い合わせの際は言語や受付時間帯で不便な場合があります。

トラブル防止のポイント

◎予約前

▽サイト運営事業者の基本情報を確認する。事業者の名称、住所（国内か海

外か）、日本の旅行業登録（登録番号）の有無。

▽顧客対応窓口を確認する。問い合わせ手段（電話、メールなどの対応が可能か）、対応言語、受付時間。

▽契約内容や解約・変更条件などを確認する。契約相手（サイト運営事業者、旅行会社、ホテルなど）や、解約・変更・払い戻し条件、利用規約・約款。

◎予約後

▽契約相手からの予約確認メールなどで、すぐに確認する。誤りがあれば、至急問い合わせをする。

▽予約内容が確認できる画面の写しを保管しておく。

消費生活に関する相談

府中市消費生活センター

（☎43-7106）

※市役所南棟にあります。

相談日 毎週月・火・木・金曜日

10時～12時、13時～16時

※祝日・年末年始は除く。

ご存じですか？オトモポリス

vol.01

便利な機能を紹介！

①犯罪マップ

犯罪、不審者、交通事故の発生場所が地図上で確認できます。

②防犯ブザー・ちかん対策

音や音声で不審者やちかんを撃退し、事前登録した家族などに位置情報を送って危険を知らせます。

詳しくは、広島県警察の公式サイトを確認してください。

広島県警察 オトモポリス 検索

アプリのダウンロードは
こちらから！



iOS



Android

広島県警安全安心アプリ「オトモポリス」とは

安全安心な生活を守るため、子どもから高齢者まで、皆さんに役立つ防犯情報を発信します。

③現在地送信

習い事の場所に着いたとき、家族とはぐれたときなど、事前登録した家族などに現在地を通知できます。

④県警ホームページとの連携

県警が発表した犯罪情報などが確認できます。

TOPIC i-coreFUCHUで「110番の日のイベント」を開催！

1月10日、警察官による腹話術や演劇などで110番制度の正しい利用を呼び掛けました。悩み事・心配事は「#9110」、事件事故は「110」に連絡を！



このコラムでは、防犯や交通事故防止などに役立つ情報を発信していきます。

家族や友人など周りの人にも呼び掛けて、市民一丸となって安全・安心な府中市を実現しましょう！

こんにちは！
府中警察署です



広島県警察

Hiroshima Prefectural Police

府中市鵜飼町542-3

☎46-0110