

# 消費者被害注意報 No. 88

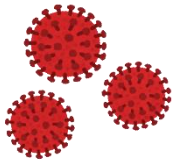
## 有料イベントや旅行の契約等に関するトラブルにご注意！

すでに有料イベントや旅行を申し込んだ消費者から、契約内容や解約などに関するトラブルの事例が寄せられています。また、最近では新型コロナウイルスの感染拡大を懸念した解約に関する事例も見られます。

**事例1** 3か月後に開催される予定のイベントのチケットをインターネット上で申し込み、急いで代金をクレジットカードで決済した。しかし、後日都合が悪くなり、解約しようと規約を確認したら、「代金の半額に相当する手数料が発生する。」となっていた。イベントまでの期間は十分あるのだから、手数料なしで解約できないか。



**事例2** 来月息子がホテルでの結婚式を開催する予定だが新型コロナウイルスの感染拡大が懸念されるため、式の中止又は延期を検討している。このような状況でも解約料は発生するのだろうか。



**事例3** 海外旅行サイトで海外のホテルを予約後に、予約確定メールを受け取った。しかし、当日ホテルに到着すると「予約が入っておらず、宿泊できない。」と言われた。

### 消費者トラブル防止のために

●インターネット上で申し込む際は、対面や電話での説明を受けることはできません。自分自身で利用規約等をよく読むとともに、予約内容や解約、変更などの契約条件についても十分に確認したうえで申し込む必要があります。なお、申し込みの方法によらず、こうした事項について確認しておくことは大切です。

●一度成立した契約の解約や内容を変更するための条件（解約料、手数料、その発生時期等）については、特にトラブルの要因になりやすいため、事前に必ず確認することが大切です。

●すでに申し込んでいる方も、万が一の場合に備え、この機会に契約内容等を改めて確認しておくようにしましょう。

●旅行サイトを利用して申し込む場合、予め運営する事業者が日本の事業者であるかどうかを確認しましょう。また、契約後に送付される予約確認メールは、解約料等の契約条件や予約内容を明示する大切なものです。その内容をよく確認するとともに、旅行が終わるまで大切に保管しておきましょう。



商品・サービスの契約トラブルは千葉市消費生活センターへ！

相談専用電話 ☎043-207-3000

※月曜日～土曜日 9:00～16:30 ※祝日・年末年始は除く