

消費者被害注意報 No. 92



災害時の宿泊施設の解約や、オンラインでの旅行予約を巡るトラブルなどが発生しています。

事例1 ツアーで宿泊予定の旅館が台風の影響で営業休止となったため、前日にツアーのキャンセルをしたが、キャンセル料を請求され納得できない。なおツアーは代替りの旅館を見つけて催行された。

事例2 旅行を予約したサイトが不審であると判明したため、解約したいが、解約方法が分からない。また、サイトの連絡先も分からない。



消費者トラブル防止のために

●旅行や宿泊施設のキャンセルについては、原則として旅行業者等や宿泊施設の規約に従うこととなります。しかし、台風や地震などの災害時は、旅行業者等が特別な対応を行っている場合もあります。まずは旅行業者等に問い合わせてみましょう。

●旅行サイトによる旅行等の予約は、クーリング・オフができません。また、サイトによっては100%の解約料が発生するので、注意が必要です。

●予約する前にキャンセル料等、規約をよく読み、納得した上で申し込みましょう。不明な点があれば旅行業者等に確認しましょう。

●予約する前のチェックポイントとして、(1)事業者の名称等、サイト運営事業者の基本情報を確認する。(2)問合せ手段等、顧客対応窓口の情報を確認する。(3)支払代金やその内訳、解約条件や予約内容(日程等)を確認する。などがあります。

●予約した後のチェックポイントとして、(1)予約内容をすぐに確認する。(2)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)等を保存したり、印刷して保管する。などがあります。



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

発行：千葉市消費生活センター TEL:043-207-3602 FAX:043-207-3111