

### 海外の旅行予約サイトのトラブル ～ 利用規約、条件よく確認を ～

#### 内容

国内の気になるホテルをインターネットで検索し、最も価格の安い海外のオンライン旅行代理店（OTA）の旅行予約サイトから予約したが、直後に宿泊日を間違えたことに気付いた。すぐにサイトからキャンセルを申し出たが「返金不可のプランなので応じられない」と回答があった。予約したホテルに連絡すると「直接の申し込みなら返金が可能だったが、キャンセルについてはOTAの判断となる」と言われた。納得できない。（50代、女性）

#### 消費生活センターからのアドバイス

パソコンやスマートフォンなどから手軽に旅の手配ができる旅行予約サイト。国内旅行でも海外旅行でも、数多く利用されていますが、一方で旅行予約サイトのトラブルに関する相談が全国の消費生活センターなどに多く寄せられています。

また、海外OTAに関しての相談も増えています。価格比較サイトなどを通じてアクセスした利用者が海外OTAを案内されて、サービス内容をよく確認しないまま予約するケースも見られます。

海外OTAは、事業拠点を置く国の法律に準拠して運営されているため、トラブルの際、国内法に基づいて返金を求めても対応してもらえないケースが多い状況です。

トラブルを未然に防ぐために、次の点に注意しましょう。

利用規約などをよく読み、予約内容やキャンセル、変更などの契約条件は申し込み前によく確かめる。

サイト運営事業者の基本情報（名称、住所、代表者、日本の旅行業登録の有無）や顧客対応窓口への問い合わせ手段（電話、メール）などを確認する。海外OTAの場合は日本語対応の可否なども調べる。

申し込み時には、予約内容が確認できる画面をよく確認する。予約後は予約確認メールをすぐ確認する。不測の事態に備えて画面をスクリーンショットや印刷するなどして保存し、精算が完了し旅行が終わるまで保管する。

**おかしいと思ったら、すぐに家族や警察、最寄りの「消費生活センター」または「各市町相談窓口」にご相談ください。**



おかしいと思ったら、一人で悩まず 早めに相談を

長崎県消費生活センター 095-824-0999

[相談受付時間] 平日(月～金曜日) ... 午前9時～午後5時(12時～13時を除く)

**全国共通ダイヤル 188 (イヤヤ!)**

長崎市消費者センター  
(095-829-1234)  
佐世保市消費生活センター  
(0956-22-2591)  
島原市消費生活センター  
(0957-62-9100)  
諫早市消費生活センター  
(0957-22-3113)  
大村市消費生活センター  
(0957-52-9999)  
平戸市消費生活センター  
(0950-22-9122)  
松浦市消費生活センター  
(0956-72-1861)

対馬市消費生活相談所  
(0920-52-8322)  
壱岐市消費生活センター  
(0920-48-1135)  
五島市消費生活センター  
(0959-72-6144)  
西海市消費生活センター  
(0959-37-0145)  
雲仙市消費生活センター  
(0957-38-7830)  
南島原市消費生活センター  
(0957-82-3010)

各町にも相談窓口があります