

長崎県消費者被害防止ネットワーク情報

警戒情報

配信日 令和元年9月25日

海外業者の旅行予約サイト～リスクを理解し、慎重に利用を～

内容

1か月前、福岡に泊りがけで遊びに行こうと思い、インターネットの旅行予約サイトでホテルを予約しようとした。ホテルの空きがなくいくつかのサイトを探してやっと予約の手続きをした。しかしサイトからの確認メールが届かないので予約できなかったと思い福岡行はあきらめた。ところが昨日、予約しようとしたホテルからメールで無断キャンセル料1万5千円を請求された。予約サイトに連絡したところ日本語対応ではあるが、海外業者のようで話が通じない。どうしたらいいか。(30代、女性)

消費生活センターからのアドバイス。

旅行の予約サイトの中には海外OTA（営業拠点を海外におきネット上だけで取引を行う業者）も多くなっています。海外OTAは、消費者との間で結ばれる契約が業者の国の法律に基づき、日本の旅行業法の適用も業界の自主規制等による消費者保護も受けられないのがほとんどです。そのため色々なトラブルの相談が全国の消費生活センターに寄せられています。

旅行予約サイトを利用する場合は、業者名、住所、代表者名、旅行業登録の有無など「運営業者の基本情報」、問合わせ先や対応言語など「問合わせ対応体制」、キャンセル条件や利用規約など「契約条件」を十分に確認してください。

海外業者の場合は、リスクの理解などさらに慎重に検討してください。

おかしいなと思ったときは、すぐに最寄りの「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 4222)

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