

宿の手配  
オンライン予約  
は慎重に

事例1

4か月先の国内旅行のため、宿の比較サイトでホテルを探した。タイムセールで半額になっているホテルが「残り1部屋」とあり、急いでクレジットカード決済をした。その後、宿泊日の間違いに気付いたが修正できず、キャンセルしたのに返金されない。

事例2

旅行予約サイトで申し込んだ旅館の宿泊予約のキャンセルを問い合わせフォームから送信した。念のため旅館に確認したら、キャンセルできていないと言われた。

計画に合わせて宿や交通機関を個々に予約できる、旅行の予約サイトが人気です。最安値保証やセールがあり、同じ宿でもサイトによってプラン内容や条件が違います。一方でトラブルも増加し、特にキャンセルに関する相談が目立ちます。

例えば、格安プランにはキャンセルできないものがあり注意が必要です。事例1は、プラン案内や申し込み画面にキャンセルポリシー（解約規則）として「キャンセル不可」とあり、キャンセルしても返金されないものでした。

また、キャンセルの申し出先やその方法が分からず、トラブルになることもあります。事例2では、キャンセルは「マイページで行う」「電話や問い合わせフォームでは受け付けない」と規約にあったので、改めて指定のページで手続きを行いました。

旅行代理店に行き予約する場合は、対面で説明を受け、記入ミスも指摘してもらえますが、旅行サイトでの予約は自己責任です。予約はサイトの規約とプランの特約に拘束されます。価格だけで判断せず、キャンセルポリシーやサイトへの連絡方法、入力内容にミスはないかなどを予約前によく確認することが大切です。サイトを見て分からないことがあれば、必ず予約前に問い合わせましょう。

困消費生活センター

TEL 6319・1000  
FAX 6319・1500