



旅行予約サイトの トラブルにご注意

町内会では、回覧をお願いします



高知市ホームページ

旅行業者の店頭に行かなくても、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」が利用されていますが、予約内容やキャンセル等に関するトラブルも起きています。

オンライン旅行取引を行う業者は「OTA(Online Travel Agents/オンライン旅行取引業者)」と呼ばれ、OTAが顧客との窓口として運営するウェブサイトは「旅行予約サイト」などと呼ばれます。

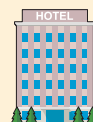
旅行予約サイトのタイプ

国内OTA

日本国内に事業拠点を
持つ旅行業者が運営



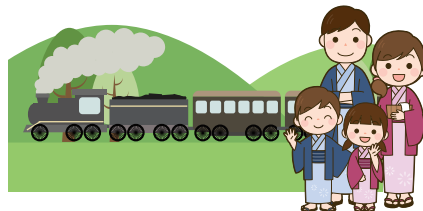
航空会社



ホテル

場貸しサイト

宿泊事業者や交通機関、
旅行業者などに、旅行商品
の紹介・申込などに関する
情報提供の場としてホーム
ページを提供するサイト



海外OTA

海外で事業拠点をもち、日
本国内に事業拠点を持た
ない事業者が運営。海外の
サーバを用いて運営されて
いる。トラブルになった際に
日本の法律等を用いた交渉
が難しい場合がある。

メタサーチ

旅行商品の情報を一覧できるよう
にして、消費者に多数の旅行商品の
内容や価格などを比較しやすく
見せるサイト

トラブル 事例

3か月後の家族での国内旅行のため、キャンセル料無料の温泉宿をインターネットで検索し、表示された旅行予約サイトで予約した。

その後に出発日など予定が変わり、予約した日のうちにキャンセルしたのにキャンセル料を請求された。

旅行予約サイトで販売される航空券や宿泊施設は、それぞれのプランや商品ごとにキャンセル条件などの契約内容が異なります。利用するたびに契約内容をよく確認しましょう。

旅行予約サイト利用時のチェックポイント

ポイント1 事業者の基本情報が分かりやすいか

- 旅行予約サイトを利用してトラブルになった場合、対応してくれる事業者がどこか分からず、適切な対応が得られないことがあります。
- ✓ サイト名だけでなく、**企業名・事業者名・住所**なども確認しましょう。
- ✓ 国内の旅行業者の場合は、**旅行業登録の有無**も確認しましょう。

ポイント2 問い合わせ対応の体制は充分か

- 海外事業者が運営している場合は、サイトが日本語表示でも、必ずしも日本語で対応されるとは限りません。
- ✓ トラブルが起きた時の受付体制について
問い合わせ方法・受付期間・対応言語など

ポイント3 契約内容を確認する

- ✓ **契約当事者**(契約先はどこか)
他の旅行業者の旅行プランの比較・紹介のみを行うサイトの運営者は、契約当事者にはなりません。
- ✓ **旅行代金額やその内訳、支払方法**(先払いか現地払いか等)
- ✓ **キャンセル条件**
- ✓ **利用規約・約款**
一般的に、予約ページなどからリンク先の「利用規約・約款」を確認できるようになっていますので、申込完了前に支払方法やキャンセル条件などを必ず確認してください。



最後に 予約確認メールは、大切に保管しましょう!

- 「利用規約・約款」の内容が、事業者との契約内容となります。キャンセル条件などの契約内容が明記された大切な情報です。
旅行が終わるまでしっかり保管しておきましょう。
- 事業者にお問い合わせを行う場合など、メールの送信日時がわかる状態で残しましょう。

契約に関するトラブル等については

高知市にお住まいの方は、高知市消費生活センター(☎088-823-9433)までご相談ください。

その他のご住所の方は、消費者ホットライン(☎188)から日本全国最寄りの消費生活センター等につながります。

