



第54号 かまがや 消費生活センターだより

〈令和7年8月発行〉
発行元
鎌ヶ谷市消費生活センター
TEL: 047-445-1246



インターネットで予約したホテルや航空券のトラブル
～契約内容は自分自身でよく確認！～

相談事例

ホテル公式サイトから申し込んだ宿泊予約をキャンセルしたところ、宿泊予定の1週間前にもかかわらず、「キャンセル料100%」といわれた。

航空券の申込内容を訂正したいが、「キャンセルして取り直す必要がある。キャンセル分の航空券の代金は返金しない。」と言われた。

旅行予約サイトからホテルと航空券を予約しキャンセルしたところ、ホテルは無料でキャンセルできたが、航空券はキャンセル料がかかった。

インターネットでの予約は便利ですが、思わぬトラブルが増加しています。**キャンセル料等の条件**がある場合や、日本語表示のサイトでも**運営事業者は海外事業者**の場合などもあります。

申込前

旅行サイト選びのポイント



① サイト運営事業者の基本情報を確認！

- 事業者の名所
- 事業者の住所
- 事業者の代表者・責任者の氏名
- 旅行業登録の有無

サイト名だけでなく、
企業名・事業者名、
住所(国内/海外)
を確認しましょう！

② サイト運営事業者の問い合わせ受付体制を確認

- 問い合わせ連絡先
- 問い合わせ受付時間
- 問い合わせ対応言語

ウェブサイトによっては、
日本語対応が十分でない
可能性もあります

③ 旅行の契約条件を確認



- 契約当事者
- 支払代金額・内訳（運送・宿泊代金／手配料金／消費税等）
- 支払方法（先払い／現地払い）
- キャンセル条件
- 利用規約・約款

申込後



予約内容

- 予約確認メールや、マイページ上の記載内容に誤りがないか
⇒ 誤りがある場合は、すぐに事業者連絡
 - 旅行の資料は、旅行が終わるまで保管
- 事業者とのやりとりは送信日時がわかるように保管しましょう。**

トラブルに遭ってしまったら

旅行予約サイトの運営業者の顧客相談窓口にお問い合わせしましょう。

<その他相談先>

- ・ 消費生活センター
- ・ 海外事業者とのトラブルについて
独立行政法人国民生活センター越境消費者センター(CCCJ)
(インターネットからの相談フォームまたはFAXのみ、電話相談なし)
- ・ 契約トラブルの相手方が加盟している場合に相談可能



越境消費者センター
相談受付フォーム

一般社団法人日本旅行業協会(JATA)

消費者相談室 03-3592-1266 10時～17時(土日祝・年末年始休み)

一般社団法人全国旅行業協会

本部事務局 03-6277-8310 9時30分～17時(土日祝・年末年始休み)



理解度チェックにも挑戦してみてください！

契約についてや、身に覚えのない請求、不審な電話・メールなどでお困りの際は、鎌ヶ谷市消費生活センターにお気軽に相談ください。

鎌ヶ谷市消費生活センター(市役所2階)

電話: **047-445-1246(予約優先)**

時間: 平日10時～12時、13時～16時

全国共通の電話番号
消費者ホットライン **188**



消費者ホットライン
188
イメージキャラクター
イヤヤン