

高知県立消費生活センター

地域見守り情報



第125号

インターネットを利用した旅行契約のトラブル！

近年、パソコンやスマートフォン等の普及により、「店舗に行かずに予約できる」「空き状況がすぐに確認できる」といった利便性から、インターネットでの旅行取引が増えています。それに伴い、ネットで予約した旅行契約のトラブルが増加しており、本県でも同じような相談が寄せられています。

インターネット上には、海外の事業者が混在しています。表示内容だけで判断せず、事業者の所在する国や問い合わせ手段、日本語の対応が可能かといった相談窓口の対応言語、そして受付時間、また、国内事業者の場合は、旅行業登録の有無の確認もしておくで安心です。

【県内事例①】

妻がネットで国際航空券を購入した。その後、英語の名前のつづりを1文字間違えて入力してしまったことに気がついた。旅行業者に変更の申し出をしたが「変更はできないので、一旦キャンセルして再度購入手続きをしてください。」と言われた。高額なキャンセル料がかかり、納得できない。
(契約当事者：年代不明 女性)

【県内事例②】

国際線のチケットを国内航空会社 A のホームページで購入した。共同運航便であり実際に搭乗したのは海外航空会社 B の便で、アップグレード会員サービスの特典が受けられずマイレージもつかないことがわかった。通常、空港で預けた荷物は到着国の現地空港で受け取ることができ、ラウンジも利用できるが、いずれも利用できなかった。航空会社に苦情を伝えたところ、「共同運航便のため対応できない」と言われた。予約の確認メールは A 社の便名であった。納得できないので、受けることができなかったサービス相当の補償をしてもらいたい。

(40代 男性)

アドバイス

- 1、契約内容等は、購入サイトのルールに従うため、サイトの利用規約の確認を必ずしてください。
- 2、名前などの入力事項は正しいか、必ず確認してください。申込時の予約内容の確認画面も印刷して保管しておくとい良いでしょう。



©KANAGAWA2013

☎ 高知県立消費生活センター 088-824-0999