

## 旅行のネット予約

### 自分で詳細確認を

(2018年5月1日掲載原稿)

これからゴールデンウィーク後半。全国の消費生活センターには旅行に関するトラブルの相談が寄せられています。その半数以上はネット予約によるものです。

【事例1】旅行サイトで国際航空券を購入した際、誤ってパスポートと異なるスペルで名前を入力していたことに気づき、旅行会社に訂正を申し出た。名前は訂正できないため、キャンセルして再度購入するように指示されたが、高額なキャンセル料に納得できない。

【事例2】ネット予約した旅行会社が倒産。宿泊代が支払われていないと現地のホテルで分かり、二重に支払わざるを得なくなった。

ネット上には国内外のサイトが混在しています。トラブルを防ぐため、少なくとも次の点を確認しましょう。

#### ①サイトの利用前

##### ・事業者の所在国

日本語のホームページでも、日本の事業者とは限りません。日本の法律などで交渉することが難しい場合があり、注意が必要です。

##### ・国内業者の場合は、旅行業登録の有無

サイトによっては、利用者が宿泊施設や航空会社と直接契約する形態も。どの業者とどのような契約をするのか、確認しましょう。

##### ・顧客対応窓口

電話対応は可能か、また、日本語が通じるかなどを確認しましょう。

#### ②予約前

##### ・キャンセル料など解約に関する条件

格安なツアー料金設定には、何らかの制限がついている場合があり、注意が必要です。

##### ・日程、名前、連絡先など入力内容の確認。

#### ③予約後

##### ・予約確認メールを必ず確認し、旅行終了まで大切に保管しましょう。

ネット契約は店頭購入と異なり、自分自身で条件や内容を確認する必要があります。トラブルを防ぐために、十分確認しましょう。