令和２年２月

**【旅行予約サイトのご利用は慎重に！**　**】**

**【相　談】**

海外旅行を計画し、海外の旅行予約サイトで航空チケットを申し込んだ。その後、自然災害のために航空会社が欠航を決めた。チケットをキャンセルしたいが、予約サイトに電話がつながらない。

**【アドバイス】**

航空会社に直接チケットを申し込んだわけではないので、キャンセルは予約サイトに申し出ることになります。電話がつながりにくければ、時間をおいて繰り返し電話をかけるか、メールなどでも返信があるまで何度か申し出る必要があります。また、支払い方法がクレジットカードの場合は、カード会社にもこの状況を報告しておくとよいでしょう。

　この事例の事業者の規約には、申し込み後の変更や解約には応じられないという記載がありました。しかし、航空会社が欠航を決めているため、サービスを受けられないことを理由にキャンセルに応じられる可能性がありました。そして、相談者が何回か電話をした結果、キャンセルに応じ全額返金されました。

　予約サイトではこの他にも、「予約の確認ができない」「知らずに海外事業者に申し込んでいた」「問合せ先がわからない」などの相談があります。海外事業者の場合は日本の旅行業登録がないことも多く、登録事業者に課される消費者保護の義務がありません。

　観光庁では旅行予約サイトの利用について次の内容を確認するよう注意しています。

1. サイト運営事業者の基本情報（名称、住所など）
2. サイト運営事業者の問合せ受付体制（日本語対応されているかなど）
3. 旅行の契約条件（契約当事者、キャンセル条件など）

　高額なキャンセル料を請求されることもあるので、旅行予約サイトのご利用は慎重に！

**お困りの時は消費者ホットライン**

　☎局番なしの１８８（泣き寝入りはいやや！）・・・お近くの消費生活センター等につながります。