令和６年５月

【契約相手は誰？　ネットで旅行予約】

【 相　談 】

家族旅行のため、ホテルの公式サイトから宿泊予約したが、体調不良で旅行を取りやめることにした。ホテルに連絡すると、宿泊予定日の１週間前であるにもかかわらず宿泊料の３０％のキャンセル料を請求された。

【アドバイス】

　新型コロナウイルス感染症拡大に伴う制限がなくなり、旅行に出掛けやすくなりました。近年は、インターネットで旅行予約をする人も増え、同時にトラブルも増加傾向にあります。

　事例のように、ホテルに直接予約した場合は、宿泊約款により契約条件が決まります。約款を確認すると、宿泊日が近づくにつれて高率となるキャンセル料の定めがありました。金額に納得できなければ、算定根拠の提示を求めましょう。キャンセル料が、解約に伴う平均的な損害額の範囲を超えている場合は、交渉により減額の可能性があります。

　旅行関連の予約サイトの中には、航空会社や宿泊施設などの直営サイトのほか、比較サイト（ほかの旅行会社の比較・紹介のみで、契約当事者とはならない）や、旅行業者のサイトがあります。これらのサイトを利用すると、より安く航空券や宿泊施設が予約できることがありますが、複数の事業者が関与し、契約関係は複雑になります。中には、申し込み後にキャンセルできない商品もあり注意が必要です。

　利用に当たっては、まず、サイト運営業者の基本情報に加え、旅行業登録の有無を確認しましょう。日本語で表記されていても海外企業が運営するサイトでは、国内の法令などに基づいた対応の要求が難しいケースがあります。

　インターネットで旅行予約の申し込みをする際は、旅行プランの内容や支払い額、キャンセルの条件などを確認し、旅行が終わるまで取引記録や資料を残しておきましょう。

**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。**