

# インターネットで旅行予約〜トラブルを防ぐには〜

## ①システムエラーと思われる事例

海外旅行サイトで外国の会社の航空券を予約した。1度しか申し込みボタンを押していないのに、予約確認メールが2通届き、クレジットカードみの2重に請求された。

## ②消費者の確認不足と思われる事例

国内の旅行会社のウェブサイトで、半年先の海外のホテルを予約した。翌日、都合でキャンセルしたところ、宿泊費全額のキャンセル料を請求された。キャンセル規定を見落としていたことがわかった。

## ③海外事業者が運営する旅行予約サイトでの事例

海外旅行サイトで外国の会社の航空券を予約した。フライトスケジュール変更で、代替便の手配を頼んだが、予約サイトからでなければ対応できないという。予約サイトは日本語の窓口がない。慣れない英語でのメール問い合わせをしているが、返事がない。

## トラブルを防ぐための チェックポイント

### ◆サイト利用前

- 事業者の所在国
- 旅行業登録の有無（国内事業者のみ）
- 顧客対応窓口の体制（連絡手段、対応言語）

海外の事業者とトラブルになった場合、日本の法律などを用いた交渉が難しい場合があります。

### ◆予約前

- キャンセル料など（解約条件）
- 日程、名前、連絡などの入力内容  
入力内容を再確認しましょう。
- 申込み時の予約内容確認画面を印刷

### ◆予約確認メール

- 確認メールは届いているか  
旅行が終わるまで保管しましょう。  
確認メールが届かない場合、必ず事業者に問い合わせましょう。自己判断は危険です。