

海外旅行サイトで予約したトラブル

新型コロナウイルス感染拡大に伴う制限がなくなり、旅行をする機会が増えています。最近では国内の事業者よりも格安商品を販売している海外事業者が運営する旅行サイトを利用する消費者も多く、その海外OTA（海外旅行予約サイト）に関して「日本語の顧客対応窓口がない」「日本の旅行業法の適用がない」等の相談も寄せられています。

【事例】30歳代 女性 士別市

海外 OTA でツイン部屋 2 泊を予約し約 5 万円をクレジット決済した。その後、SNS のニュースでその事業者が予約トラブルを多発していると知り、宿泊先へ直接連絡をすると、1 泊分しか予約されていなかった。すぐ海外 OTA に確認をすると、ホテルと海外 OTA の間に他の会社が仲介し、予約がきちんとされていることが分かり、今回は全額返金をすると約束した。対応した担当者は、片言の日本語を話す外国の方で、本当に内容を理解してくれているのか不安であった。その 1 か月後、キャンセルするのであれば 150 ドルの支払い義務があるとメールが届き納得できない。



【相談処理】

海外 OTA は、仲介会社からキャンセル返金不可と回答されたため、消費者へその旨通知していました。しかし、ホテルからは、キャンセルは可能で全額返金対応しますと返答があり、無事解約返金に至りました。

【ひとこと助言】

●契約前に旅行サイトの所在地情報や日本語対応の問い合わせ窓口の有無を確認する

海外 OTA の場合、トラブルになった際に問い合わせをしても連絡が取れなかったり、ネットの予約画面は日本語表示されているにも関わらず、日本語の顧客対応窓口を設けていないなど、コミュニケーションをとるのが難しい場合があります。

●申込みを完了する前に、キャンセル等の条件や契約内容をよく確認する

「キャンセル料が 100%かかる」との条件の場合、入力ミス等があっても、予約が確定すると修正や変更ができず、料金が請求されます。

●予約確認メール等は、旅行が終わるまで保管する

インターネットでの旅行の予約では、店舗での旅行手配と異なり、契約内容等が記載された資料が手渡しでもらえるわけではありません。契約後に事業者から送付されるメールは、キャンセルの可否などの契約内容等が明記された大切な情報です。その記載内容をよく確認したうえで、旅行が終わるまで大切に保管しましょう。

消費生活相談専用ダイヤル (0165) 23-3820

午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分（土・日・祝日を除く）

■事業者と消費者間の契約に関するトラブルや、消費生活で悩んでいる方専用
来所相談、電話相談、電子フォームでのご相談も受けています

