

## 旅行やホテルの予約サイトでの契約トラブル

### 【問】

①旅行予約サイトからホテルの予約をしたが、事前に表示されていた料金の倍になっていた。キャンセルしたいが、どうしたらよいか分からない。 (60歳代女性)

②予約サイトから1年後のホテルの予約をしたが、希望のホテルとは違うホテルで予約されてしまった。予約サイトに電話でキャンセルを申し出たが、「95%のキャンセル料が必要だ」と言われた。納得できない。 (50歳代男性)

### ～契約条件の十分な確認を スクリーンショットで予約画面を保存～

### 【答】

相談事例①について、相談者から詳しく話を聞き取ったところ、予約サイトに2泊すると入力したので、提示された料金は2泊分だと相談者が思っていたことが分かりました。また、予約後届いた取引条件説明書には、相談者が見ていた料金の2泊分の金額が記載されていました。さらにキャンセルには、50%のキャンセル料が必要なことが分かりました。

相談事例②について、相談者が予約したサイトでは、通常よりも安い宿泊料金で利用できるため、その分キャンセル料が高額に設定されていることが分かりました。

両事例とも、予約確定前の画面に、一人分であることや、キャンセル料を表示しているの、キャンセル料なしの解約には応じられないという予約サイト側の回答でした。

いずれの事例も、予約前の予約条件を表示する画面をスクリーンショットなどで保存していなかったため、相談者の主張が正しいのか、予約サイト側の回答が正しいのかどうかを、調べることはできませんでした。

インターネットの予約サイトの場合、対面とは異なり、サイト側から積極的に説明してくれるわけではありません。一度予約してしまうと、簡単にはキャンセルできません。予約する前に十分確認することが大切です。少しでも分かりにくい記載がある場合は、予約サイトに確認しましょう。

こうした事態に備え、サイト側にどのような方法で問い合わせが可能なのか、事前に確認しておきましょう。海外の予約サイトなどでは、ご自分が日本語での電話対応を希望されるのであれば、そうしたサービスがあるか確認しましょう。

電話番号の記載があっても、自動音声の案内しかしない場合もありますので、ご注意ください。また、予約前の予約条件画面を、予約後に確認するのが難しい場合があります。スクリーンショットなどで、保存しておきましょう。

なお、予約サイト利用時には、予約サイトの利用規約や約款（やっかん）への同意が必要です。利用規約や約款に不利な条件がないか等、確認しておきましょう。

### 筆者ひとこと

予約サイトは手軽で便利ですが、事例のように思わぬ落とし穴もあります。運営業者も海外業者含めさ

まざままで、日本の旅行業法や日本の法律に沿った対応がなされるとは限りません。予約前によく確認し快適な旅をお楽しみください。

(県消費生活センター)