

インターネットで契約する旅行サービスに 注意してください。

オンライン旅行の取り引きを行う業者は「OTA(Online Travel Agent、オンライン旅行取引事業者)」と呼ばれます。OTA が運営するウェブサイトは「旅行予約サイト」といわれ、手軽に利用できますがトラブルも発生しています。

■相談事例

旅行予約サイトで海外パッケージツアーを2名分申し込んだ。申し込み後に同行する家族の名前を入力ミスしたと気づいた。パスポート取得予定日がまだなので仮登録を修正してほしいと伝えたが、修正できないので取り消して再登録となり、追加料金がかかると言われた。

■消費者へのアドバイス

- ・旅行予約サイトでは、サービス提供内容や、契約条件を十分に確認しましょう。申し込みを完了する前にキャンセル条件など契約内容をよく確認し、スクリーンショットを撮り、保管してください。
- ・申し込み後は、予約確認メールやマイページを確認してください。予約確認メールにはキャンセル条件などの契約内容が記されているので、よく確認して、旅行終了まで大切に保管してください。また、業者に問い合わせを行った場合は、送信日時がわかる内容を保管してください。
- ・旅行予約サイトを利用する前に運營業者の情報を確認してください。国内 OTA が運営するサイトは、旅行業法と標準旅行業約款が適用されますが、海外 OTA にはその適用はありません。安心して旅行予約サイトを利用するためには、どの事業者とどんな条件で取り引きするのが重要です。

トラブルがあった場合は、消費生活センターにご相談ください。

千代田区消費生活センター
TEL:03-5211-4314(相談専用)
月曜日～金曜日 9:00～16:30
(土日祝、年末年始除く)

