



令和8年  
7月号

# 消費者だより



## インターネットでの旅行予約の注意点 トラベルがトラブルにならないために

近年は、ホテルの価格比較サイトや旅行予約サイトなど手軽に宿泊先や航空券を予約できるようになりましたが、海外に本社を置く事業者もあり、国内のホテルを予約する場合でも海外の事業者と取り引きしていることがあります。便利な一方、予約が取れていない、二重に代金を請求されるなどのトラブルの相談も増加しています。

### ■相談事例

ホテルの価格比較サイトから予約し、クレジットカードで事前決済した。予約確認メールも届いたので安心して現地に向かったが、チェックイン時にホテルで予約で「予約は入っていない」と言われた。予約時には気づかなかったが、海外の事業者が運営するサイトだった。問い合わせようとしたが日本語の電話窓口はなく、英語でメールでやり取りをすることになった。すぐに連絡がとれないため自分で宿泊先を探した。宿泊できなかったホテルの宿泊料は後日クレジットカードの請求がキャンセルされたが、自分で探したホテルの方が高かったので差額を返してほしい。

### ■トラブルを防ぐための注意点

#### サイト利用時に事業者の情報を確認

海外の事業者のサービスでは日本の旅行業法などの適用がされず、日本語の対応が受けられないこともあるため、会社情報などで、海外の事業者が旅行業の登録があるか、問い合わせ方法(電話、チャット、Eメールなど)を確認しましょう



#### 申し込み後は予約内容を保管

最終確認画面や予約確認メールは必ず目を通し、表示内容や条件はスクリーンショットや印刷で保管しましょう

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)

分からないことがあれば、  
消費生活センターに  
ご相談ください。

