



すはいす

消費生活情報紙

令和7年1月
(2025年)

第145号



消費生活情報ラジオ (4月から翌年1月まで)

「大事な人を見守り隊!」消費生活センターお役立ち情報

月～金曜日の午前8時台と午後5時台に『FMHOT83.9MHz』にて放送中!!



公式アプリ
「FM プラブラ」

申し込み直後から
～旅行予約前に
契約条件しっかり確認!

キャンセル料
100%!?



インターネットの旅行予約サイトから手軽に予約ができるようになった一方で、契約条件等を確認しないまま契約したためにトラブルが発生しています。



事例 1



旅行予約サイトで航空券を予約した。申し込み画面にキャンセルについて書かれていたが、よく読まなかった。予約直後、航空券の時間を変更することになりサイトへ問い合わせたら、キャンセルをして新たに作り直す必要があると言われた。しかし、キャンセルした航空券の代金は規約に基づいて返金しないとのこと。3か月先の航空券でもキャンセル料が100%かかることがあるのか。

事例 2

旅行比較サイトで検索した「最安値」のホテルを予約した。クレジットカード番号の入力を求められたので入力した。その後、予定が変わりネットでホテルの予約をキャンセルしたら、ホテル宿泊費と同額のキャンセル料を請求された。メールで苦情を伝えたが「規約通りです」と返信が届いた。サイトをよく調べると海外のサイト運営業者だった。



裏面もチェック!

注意する ポイント

- 予約直後から「キャンセル料 100%」を条件にしているサイトがあり、その場合は返金されません。
- 日本語表記の旅行予約サイトであっても、国内の旅行業者とは限りません。海外のサイト運営業者とトラブルになった場合、日本の法律を適用できず、交渉が困難になる場合もあります。
- 対面販売と異なり、消費者自身が旅行予約サイトの契約内容を十分に確認することが重要です。
- キャンセル時の条件や注意点をよく確認し、理解した上で申し込みましょう。誤操作や入力ミスなどに気付いても、無条件で解約・変更ができるわけではなく、キャンセル料が発生する場合があります。

≪ 旅行予約サイトを利用する際は、ここをチェック! ≫

👉 サイト運営事業者の基本情報を確認!!

- 事業者の名称、代表者名
- 事業者の住所（国内／海外）
- 旅行業登録の有無（サイト上に記載された登録番号で確認できます。）



👉 サイト運営事業者の問い合わせ先、連絡方法を確認!!

- 問い合わせ連絡先（メール、チャット、電話など）
- 問い合わせ受付時間
- 問い合わせ対応言語
（業者によっては日本語の対応ができない可能性があります。）



👉 旅行の契約条件を確認!!

- 旅行の申込内容（代金、支払方法）
- 利用規約・約款（不都合な条項がないか確認）
- キャンセル条件



消費生活にかかわる安全・安心情報をお届け! 相模原市消費生活LINEマガジンを配信中!

LINEマガジンの登録方法

- 1 右記二次元コードを読み取り、アカウントを登録
- 2 トーク画面の「受信設定」から受信する内容を選択
- 3 「防犯」のうち「契約トラブル・悪質商法（消費生活情報）」にチェックを入れて登録



「相模原市 LINE
公式アカウント」
二次元コード



メールマガジン
を希望する方は
こちら



相模原市
ホームページ
「相模原市消費生活
メールマガジン
新規登録方法」
二次元コード

消費生活総合センター

相談専用ダイヤル

毎日 午前 9 時～午後 4 時

☎ 042(775)1770

※年末年始を除く
※第2・第4金曜日は午後6時まで
※土・日・祝日は正午～午後1時はつながりません

緑区橋本6-2-1 シティ・プラザはしもと内（JR 橋本駅北口イオン橋本店6F）

オンライン面談できます!

- 中央区、南区の市民相談室から可
- 相談員と対面して相談できます
- 端末操作は職員が行います

平日のみの実施です。
ご利用には事前に予約をお願いします。

まずは電話を! ☎ 042(775)1770