

## 海外ホテル・航空券予約のトラブルに関する相談

ここ数年、外資系企業が運営し、格安を標榜する海外ホテルや航空券予約サイトでのトラブル相談が継続的に寄せられています。これらのサイトは日本語で表記されているものの、運営は海外企業が行っており、国内の旅行代理店との対面でのやり取りに慣れた方が商習慣やルールの違いを理解しないまま利用し、トラブルに発展するケースが多いようです。

### ○相談概要

先日、インターネットの海外旅行予約サイトでニューヨークのホテルの予約をしました。予約の際、返金不可の記載がすぐ見つからなかったので大丈夫だと思い予約をしました。しかし、夜になり予約した日程では行けなくなったため、当日中にキャンセルを申し出たところ、「そのプランは返金不可のプランなので、返金はできない」と回答がありました。当日中に連絡はしましたし、旅行は2か月以上先にもかかわらず返金されないのは納得できません。

曖昧な表記で消費者をだますなんて許せません。インターネットで調べたら、同じように泣き寝入りをしている人が大勢いることがわかりました。カード支払いの為、旅行代金の全額返金を希望します。

### ○アドバイス

#### 『対面の旅行代理店とは勝手が違うことを理解しましょう』

海外企業が運営するホテル・航空券予約サイトの多くは格安な料金で提供する代わりに、キャンセル・返金や日程変更などの条件が国内の旅行代理店と異なり一切できないケースがあります。これらの条件をよく確認、納得した上で予約するようにしましょう。

例えば・・・

- ・ 日程は確定していないけど、とりあえず部屋を確保して日程がずれれば後で変更してもらえばいいだろう。
- ・ 予約したけどやっぱりキャンセルしよう。旅行は3か月後なので予約したその日のうちにキャンセルの電話を入れれば大丈夫だろう。

よくある行動だと思いますが、こういったケースでも予約条件に一切変更や返金ができないと記載があれば、返金や変更を受け付けてもらえません。

## 『キャンセルや返金の条件がどこに書かれているか分からない場合』

サイトの中には予約条件が見つかりづらい、理解しづらいものもあります。予約条件が見つからないので自己判断で大丈夫だと思った結果、後で日程の変更ができないケースもあります。予約条件が見つからない、わからないことがあれば事前にサイト運営会社に尋ねるようにしましょう。

例えば・・・

- ・ キャンセル可能とあるのでとりあえず部屋を確保しておこう。

「キャンセルはできるが返金できない」「変更は受けるが最初の予約分は返金できない」という意味で記載されている場合もありますので、やはり不明な点は納得するまで条件を確認するようにしましょう。

## 『キャンセルや返金の条件が分からない場合』

例えば・・・

- ・ 利用規約が外国語で書かれているけどよくわからないし、たぶん大丈夫だから予約してしまおう。

海外企業が運営するサイトの場合、利用規約に記載されている事項がすべてにおいて優先されるため、規約外の対応はしてくれないと考えた方がよいでしょう。規約の内容が分からない場合は外国語が分かる人に読んでもらうなど、内容を十分に理解してから利用しましょう。

## 『かかる費用があいまいに表現されている場合』

例えば・・・

- ・ 朝食〇〇円**別途**、ディナー〇〇円**別途**・・・と記載があるが、「別途」とあるので、頼まなければ払わなくて済むだろう。

「別途」のように言葉の解釈によっては、「頼まなければ払わなくていい」または「別途必ずかかる」のどちらとも取れる表現に注意が必要です。表現があいまいだと感じたら自己判断せずにサイト運営会社に尋ねるようにしましょう。

ここに掲載する相談事例は、当時の法令や社会状況に基づき、一つの参考事例として掲載するものです。同じようなトラブルであっても、個々の契約等の状況や問題発生の時期などが異なれば、解決内容も違ってきます。

[出典：国民生活センター 越境消費者センターホームページ]