



はい！こちら消費生活センターです

インターネットで予約したホテルや航空券のトラブルに注意！

新型コロナウイルス感染拡大に伴う制限がなくなり、旅行をする機会が増えています。全国の消費生活センターへもインターネットで予約した旅行に関する相談が増え、件数も2021年度に比べ約2倍に増加しました。インターネットでの予約は便利な反面、思わぬトラブルに会うこともあるので、下記の事例やアドバイスを参考にしてください。

【事例】ホテルの公式サイトから申し込んだ宿泊予約をキャンセルしたところ、キャンセル料が宿泊料の100%かかると言われた。

〈アドバイス〉

申込完了前:キャンセル条件、日程やプラン内容、氏名等に誤りがないか、旅行の総額費用の確認（*申込内容が確認できる画面をスクリーンショットで保管）

サイト利用時:どこの国の事業者か、旅行業法上の登録があるか、カスタマー対応窓口への連絡手段（*海外事業者の場合、英語対応となる可能性あり）

申込後:予約内容の確認（*やりとりは送信日時がわかる形で保管）



*海外の事業者とのトラブルは越境消費者センター（CCJ）でも受け付けています。どうしたらよいか分からない場合やトラブルで困った場合は消費生活センター等に相談しましょう。

消費生活の相談や苦情はお気軽に**相楽消費生活センター**へ（電話又は来所）

☎0774-72-9955（ナニ？キューキューGOGO!）

相談は**無料**です。 秘密は厳守します。

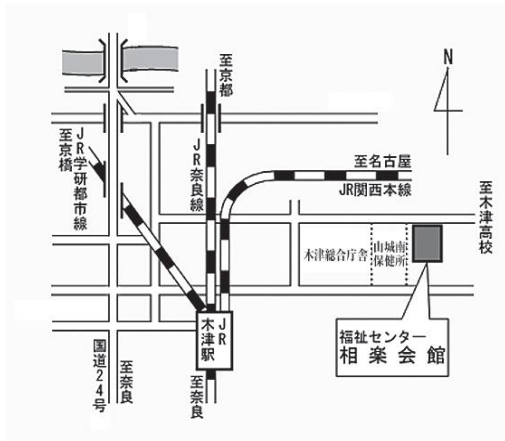
※「消費者ホットライン」☎188（いやや!）番もご利用ください。

相談日 月～金（祝・休日、年末年始除く）

相談時間 午前9時～正午、午後1時～4時

住 所 木津川市木津上戸15 相楽会館1階

京都府木津総合庁舎東隣（JR木津駅東口から徒歩約5分）



相談すれば 楽になる