



はい！こちら消費生活センターです

オンラインでの旅行予約と結婚式のキャンセルについてトラブルに遭わないための注意すべきポイント！

新型コロナウイルス感染のなか、オンラインでの旅行予約と結婚式などのキャンセルについて消費者トラブルが多く発生しています。トラブルに遭わないためのチェックポイントを確認しましょう。困った場合は消費生活センター等に相談しましょう。

〈オンラインで旅行予約をした時のトラブル事例〉

事例1: 予定変更でキャンセルを申し出たところ、高額なキャンセル料を請求された。

事例2: ネットで航空券を予約した際、間違えて姓と名を逆に入力したため、航空会社から搭乗できないと言われた。

事例3: ネットで予約した旅行の解約方法がわからないので問い合わせたところ、英語でしか対応してくれず、話ができない。解約したいが解約方法も分からず、サイトの連絡先もわからない。

注意ポイント

- ・サイト運営上者の基本情報を確認する。(事業者の名称、事業者の住所、事業者の代表者・責任者の氏名、日本の旅行業登録の有無)
- ・顧客対応窓口の情報を確認する。(問合せ手段、対応言語〈日本語対応が可能か〉、受付時間)
- ・契約条件や予約内容(日程等)を確認し、内容が確認できる画面の写しを保管する。

〈結婚式のトラブル事例〉

事例1: 1年以上先の結婚式のキャンセルなのにキャンセル料が高額？ときいた。

注意ポイント

- ・契約を締結する前には、契約の成立時期や、キャンセル料が「いつ」「どのくらいかかるのか」「キャンセル料の内訳」などをよく確認し、契約をせかされてもその場ですぐに判断せず、署名、押印をしたり、申込金を支払ったりせず、慎重に検討する。
- ・お金を支払うときは、支払う目的、返金の有無をしっかりと確認する。
- ・結婚式場等の担当者に結婚式・披露宴などの具体的イメージや予算を伝え、こまめに概算を出してもらい、担当者との信頼関係を高めましょう。

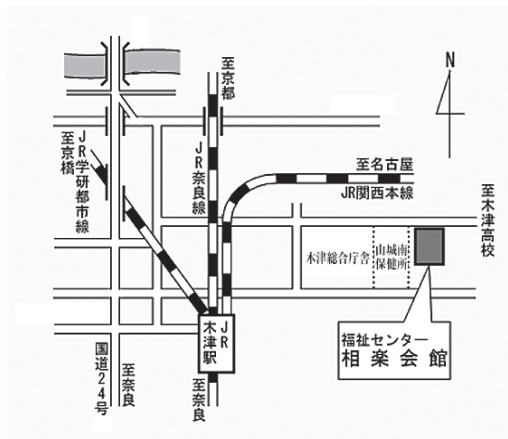
消費生活の相談や苦情はお気軽に**相楽消費生活センター**へ（電話又は来所）

☎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）
※土曜・日曜・祝日（年末年始除く）は075-257-9002（電話のみ）



相談すれば 楽になる