



# 消費者注意報 Vol.2

## 旅行手配は万全？ネット予約の落とし穴



京のチェックポイント!!

- Q. ネット予約していて、最終画面でエラーに。予約できていないの？
- A. 重複予約にならないよう、**サイト運営会社や宿泊先に**連絡し予約できているか**確認**しましょう。
- Q. ネットで予約した航空券をキャンセル。出発まで2か月あってもキャンセル料は必要？
- A. 航空券のキャンセルの場合、規約が示されていれば規約通りの取り扱いになります。**申し込みの前に、取り消しについての規約を確認**しましょう。
- Q. 海外の航空会社のホームページや海外事業者のサイトで利用する場合のトラブルはどのようなものがあるの？
- A. 連絡先があってもなかなかつながらなかったり、外国人才オペレーターが対応するため、日本語で会話出来ても話がうまく通じずトラブル解決に労力を要したという相談があります。
- Q. 格安航空会社(LCC)を利用する場合の注意点は？
- A. 便の**変更や解約に厳しい制約が設けられています**。また座席指定や機内食、毛布、預け入れ荷物なども有料になる場合があります。価格だけを重視せず、欠航や遅延など、トラブルが起きた時の対応なども理解して利用したいものです。

ご相談はお近くの消費生活センターへ

## こんなところにも気を付けよう!!

### ◎ キャンセルしたらどうなるの？

キャンセル料が発生する場合があります。キャンセル料は契約が成立したかどうかや解約時期によって異なります。申し込み前に、パンフレット等で必ず確認しましょう。



### ◎ 契約成立の時期（パック旅行の場合）

標準約款では、「旅行会社が契約の締結を承諾し、申込金を受理した時に成立する」とされています。

ただし、インターネットや電話等により申し込み、旅行代金等を旅行会社が提携するクレジットカードにより支払うことを承諾した場合（通信契約）は、旅行会社が契約の締結を承諾する旨の通知を発した時（メール等で承諾通知を発する場合は、当該通知が旅行者に到達した時）に成立するとされています。



### ◎ 旅行業の登録業者かどうか確認しましょう

登録業者には観光庁長官または都道府県知事の登録旅行業番号の記載があります。

（例）観光庁長官登録旅行業第〇〇〇〇号、京都府知事登録旅行業 第〇一〇〇〇号  
無登録業者や外国の旅行会社の場合、旅行業法による保護はありませんので、トラブルが起きた場合解決が困難になりがちです。



e-TBTマーク

全国旅行業協会及び日本旅行業協会では、一定の要件を備えた旅行業者のホームページにe-TBTマークを付与しています。旅行業者を選ぶ際の目安のひとつになります。



不安なときは  
まずお電話を！

消費者ホットライン 0570-064-370  
(お近くの消費生活相談窓口へつながります)

京都府消費生活安全センターくらしの相談 075-671-0004  
高齢者消費生活ホットライン 075-671-0144

山城広域振興局商工労働観光室 0774-21-2426  
南丹広域振興局商工労働観光室 0771-23-4438  
中丹広域振興局商工労働観光室 0773-62-2506  
丹後広域振興局商工労働観光室 0772-62-4304

消費生活土日祝日電話相談（緊急のみ） 075-257-9002