

～消費者注意情報～

インターネットでの宿泊予約でトラブルに！！
～これから旅行を考える方へ 予約サイトでの宿泊予約は慎重に！！～

(令和4年7月8日)

相談事例

オンライン旅行予約サイト（OTA：オンライントラベルエージェント）で、宿泊予約を入れた。必要事項を入力し、クレジットカードで決済をした後、宿泊する日にちを間違えて入力したことに気が付いた。急いでキャンセル手続きをしたが、キャンセル料として宿泊費の100%がかかることがわかり、納得いかない。どうしたらよいか。（50歳代、男性）

ここに注意！…東京都消費生活総合センターからのアドバイス**★ OTAを利用した宿泊予約は、予約確定ボタンを押す前に条件を確認！**

- オンライン旅行予約サイトでは、予約確認画面の確定ボタンを押すことで契約が成立します。
- キャンセル料の発生は施設や宿泊プランによって異なります。キャンペーンなどで通常より安い価格の場合は変更不可、取消料100%が多いようです。
- 予約を確定する前に、契約先や利用規約、解約条件などをよく確認しましょう。
- 特に、海外OTAを利用した場合、トラブル発生時に日本の法律をもとに交渉することは困難です。日本語での対応が十分でない場合もあります。

**★ 入力した内容で契約が決定！入力ミスにご注意を。**

- 消費者が入力した内容で契約が決定するので、以下の点を特によく確認しましょう。
 - ・ 宿泊する日時や場所
 - ・ 宿泊人数（大人と子供の人数）
 - ・ 宿泊プラン等
- 予約内容の確認のため、スクリーンショットなどで契約確認画面を保存印刷などしておくといいでしょう。

★ 宿泊予約に関してトラブルになってしまったら、すぐに最寄りの消費生活センターに相談を！

東京都消費生活総合センター 03-3235-1155(相談専用電話)
お近くの消費生活センター 局番なし188 (消費者ホットライン)

<悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください>

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/>

寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。