



消費生活

サポーター通信

令和2年度第3号

今月のテーマ

ネット予約した旅行の 契約トラブルに注意！

事例



- ・ インターネットで見つけた旅行サイトから海外のホテルを予約した。
- ・ その後、**新型コロナウイルス**の感染が心配になり、キャンセルしようと旅行サイトに連絡したところ、片言の日本語で**高額なキャンセル料**を請求された。

アドバイス

○ 契約条件は自分でよく確認

契約内容やキャンセル等の条件など、自分自身で利用規約等をよく読んで**確認**しておきましょう。

○ サイト運営事業者の基本情報を事前に確認

- ・ 日本の**旅行業登録**を受けているか
- ・ 運営事業者の**営業所**が日本にあるか

日本に営業所がない外国の旅行サイトから申し込んでトラブルになった場合、日本の法律等を用いた交渉、解決が難しくなります。

○ サイト運営事業者の問合せ受付体制を事前に確認

- ・ 顧客対応**窓口**が設置されているか
- ・ **日本語**対応が可能か



◆ご相談は...

消費者ホットライン 局番なし ☎ **188** (お近くの消費生活センターにつながります)

令和2年6月発行

青森県消費生活センター ☎017-722-3343 (平日9:00~17:30 土・日・祝日10時~16時 (年末年始休み))

いやや

188



青森県消費生活センター
マスコットキャラクター
消費生活教育推進大使
テルミちゃん
(Tel. Me)