

河南町消費生活だより

第28号 平成30年2月発行



【相談窓口】

富田林市消費生活センター

(富田林市役所1階 7番窓口奥)

☎0721-25-1000

平日 午前9時～12時

午後1時～4時

ネット予約で旅行するときの注意点について

インターネットの普及に伴い、近年、ネットを利用して旅行を予約する機会が増えました。しかし一方で、「旅行サイト側のシステムエラーが原因で予約が取れていなかった」、「旅行の申し込みをして代金を支払った後に事業者が倒産し、返金を受けられない」など、旅行サイトに関する消費者トラブルが報告されています。

そこで、第28号では、「ネット予約で旅行するときの注意点」について考えたいと思います。



事例1：予約に関する相談事例

海外旅行サイトで、海外のホテルを予約した。当日、ホテルに到着すると「予約が入っていないので宿泊できない」と言われた。新たな宿泊先を探すのに時間がかかり、旅行が台無しになった。帰国後、旅行サイトに何度も連絡したが、返事がない。



「消費者庁イラスト集より」

海外に行くため、スマートフォンを使って、国内旅行サイトで航空券を購入しようとした。支払画面でクレジットカード番号を入力し、「完了」ボタンを押したところ、エラー表示が出た。予約確認メールも届かなかったので、予約ができなかったと思い、別途航空会社のサイトから直接航空券を購入した。後日、航空会社に状況を問い合わせたところ、二重予約になっていることが分かり、キャンセルできないと言われたが、返金して欲しい。



事例2：解約に関する相談

国内の旅行サイトで、半年後の海外旅行のために航空券を申し込んだ。その際、焦っていて規約をよく読まずに、代金をクレジットカードで決済した。翌日、別の便に変更しようと思い規約をよく読んだら、「取消しをするには代金の50%の手数料が発生する」と記載されていた。旅行まで半年もあるのに、納得がいかない。解約料を払わずに取消ししたい。

契約前に、旅行サイトの情報などを 確認しましょう。

- ✓ 契約前に、旅行サイトが、どこの国の事業者かを確認しましょう。
- ✓ 国内の旅行サイトの場合は、旅行業法の登録の有無を確認しましょう。
(※旅行業法では登録業者が倒産した場合、一部弁済を受けられることになっていますが、実際には代金の全額払い戻しを受けることが難しいのが現状です)
- ✓ 海外旅行サイトの場合は、顧客対応窓口への連絡手段(電話、メールなど)や日本語対応をしているかどうかを確認しましょう。

海外旅行サイトの場合、日本語でサイトが開設されているからといって、必ず日本語対応の顧客対応窓口があるとは限りません。また、トラブルになった際、日本の法律などを用いた交渉が難しい場合もあるので、注意しましょう。

解約料などの契約条件や 予約内容を確認しましょう。

- ✓ 旅行サイトで販売されているツアー、航空券、ホテルは、それぞれのプランや商品ごとに異なる解約料が設定されていたり、旅行日程などの予約内容の変更についても様々な契約条件があります。解約や内容変更などに関する条件は、原則、契約内容に拘束されるので、無条件で解約・変更が出来ない場合もあることに注意しましょう。
- ✓ 契約後に送付される予約確認メールは、解約料などの契約条件や予約内容が記載された大切な書面です。予約確認メールの内容はよく確認し、旅行が終わるまで大切に保管しましょう。



注意してほしい消費者トラブルをご紹介します!! ~湯たんぽは、安全に正しく使用しましょう~

消費者庁の事故情報データベースには、「使用中に低温やけどを負った」、「加熱し過ぎてやけどを負った」、「リコール対象品と気づかずに使用し発火した」など、毎年、湯たんぽによる事故情報が報告されています。

《湯たんぽの種類》



- ・ お湯を入れて使用するタイプ
- ・ 電子レンジで温めるタイプ
- ・ 電気蓄熱式(充電式)タイプ

- ・ 低温やけどの原因になるので、湯たんぽを長時間、身体に接触させないようにしましょう。
- ・ 布団を暖めた後は、就寝前に布団から出しましょう。
- ・ 製品ごとに指定された加熱方法、加熱時間を守って加熱しましょう。
- ・ 経年劣化により亀裂や破損が生じることがあります。使用前は、湯たんぽに亀裂や破損がないか確認しましょう。



湯たんぽには様々な種類があり、製品によってそれぞれ注意点も異なります。使用前には取扱説明書や注意表示をよく読み、安全に正しく使用しましょう。
また、ご家庭にある湯たんぽがリコール対象になっていないか確認しましょう。

『河南町消費生活友の会』 — 会員募集中 —

河南町消費生活友の会では、悪質商法などの消費者問題に対応するため、様々な活動を通じ、「かしこい消費者」を目指しています。
消費生活について興味のある方、ぜひお待ちしております!



発行・問い合わせ先

河南町役場 環境・まちづくり推進課(役場2階)

☎0721-93-2500 (内線281・282)

※河南町の消費生活相談は、「富田林市消費生活センター」が窓口です。