



### 旅行予約サイトのトラブル

Q. 海外の旅行予約サイトで航空券を購入しました。入力ミスがありキャンセルしようとサイトに連絡すると「返金できない」と回答がありました。後で確認するとサイトの利用規約には、返金不可と書かれてありました。対応窓口は英語なので困っています。返金してほしいです。

A. 予約サイトを通じて購入する場合は、店舗での購入と異なり、対面で詳しく説明を受けることができません。申込完了前に契約条件などを十分に確認した上で契約する必要があります。申込完了直後に入力ミスなどに気付いても、

無条件で解約・変更ができるわけではありません。また、契約後に送付される確認メールなどは、旅行が終わるまで保存しておきましょう。海外の事業者の場合、サイトは日本語で記載されていても、顧客対応窓口は日本語で応じていないなど、思っていたような対応が受けられない可能性もあります。海外の事業者には日本の旅行業法が適用されません。契約する前に、国内の事業者なのか海外の事業者なのか、トラブルになった場合は日本語で対応してもらえるかなど確認することも大切です。困ったときは消費者センターにご相談ください。

《消費者相談》まずは電話で相談を

●平日の午前10時～正午、午後1時～4時＝市消費者センター ☎042・473・4505

●平日および土曜・日曜日、祝日の午前10時～午後4時＝消費者ホットライン ☎188