

令和5年9月20日  
独立行政法人国民生活センター

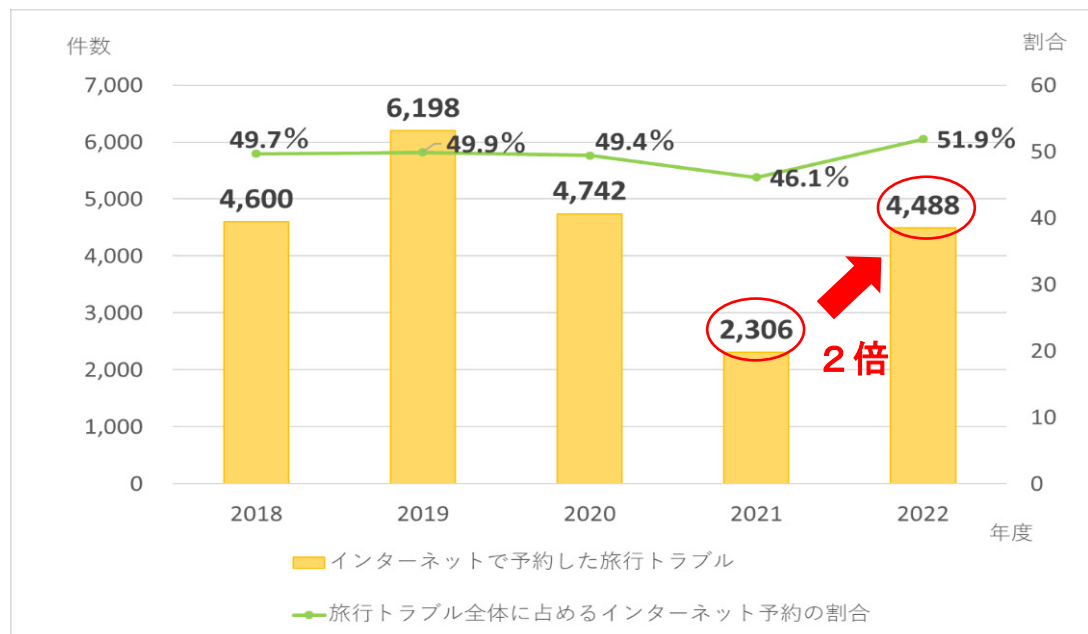
## インターネットで予約したホテルや航空券のトラブル ーキャンセル条件など、契約内容は自分自身でよく確認！ー

新型コロナウイルス感染拡大に伴う制限がなくなり、旅行をする機会が増えています。2022年度に全国の消費生活センター等に寄せられた旅行に関する相談をみると、OTA (Online Travel Agent。オンライン旅行取引事業者) の利用など、インターネットで予約した旅行に関する相談が増え、件数は2021年度に比べ約2倍に増加しました。

インターネットでの予約は便利ですが、「キャンセル料が100%かかる」等の条件が付いている場合があります。また、日本語表示のサイトでも運営事業者は海外の事業者である場合があります。インターネットで予約する際は、契約内容や、事業者の問い合わせ先(カスタマー対応窓口)を自分自身でしっかり確認して利用しないと、思わぬトラブルにあうことがあります。

そこでインターネットで旅行を予約する際に注意すべきポイントや相談事例を紹介します。

図1 PIO-NET<sup>1</sup>にみるインターネットで予約した旅行に関するトラブルの年度別件数等<sup>2</sup>



<sup>1</sup> PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。2018~2022年度受付、2023年7月31日までの登録分。

<sup>2</sup> 本資料の「インターネットで予約した旅行に関するトラブル」は「旅行に関するトラブル」の内数で、2022年10月に開始した全国旅行支援制度を利用した旅行に関する相談も含まれる。「旅行に関するトラブル」とは、短期留学ツアーを含む海外・国内のバック旅行や、乗車券、宿泊施設等の斡旋等の旅行代理業に関する相談の他、航空サービスや鉄道サービス等の旅客運送サービス、宿泊施設に関する相談も含む。なお、2023年度の「インターネットで予約した旅行に関するトラブル」の件数は7月末時点で、1,125件(前年同期840件)で、旅行トラブル全体に占める割合は50.2%(前年同期47.8%)。

## 1. 相談事例（()内は受付年月、契約当事者の属性）

### 【事例1】航空券の申し込み内容を訂正したいが、「キャンセルして取り直す必要がある。キャンセル分の航空券の代金は返金しない」と言われた

国内事業者が運営する旅行予約サイトから、国際線の航空券を予約した。その後、姓と名を逆にしていただけだったので、旅行予約サイトに訂正を申し出るため架電したが、「キャンセルをして取り直す必要がある。キャンセル分の航空券の代金は返金しない。規約とおりの対応だ」と言われた。自分の確認不足だったことは否めないが些細なミスで全額返金されず、航空券の代金を二重に支払うことに不満だ。

(2022年9月受付 40歳代 女性)

### 【事例2】ホテルの公式サイトから申し込んだ宿泊予約をキャンセルしたところ、キャンセル料が宿泊料の100%かかると言われた

国内旅行を計画し、ホテルの公式サイトから直接予約した。その後、都合が悪くなりホテルへキャンセルを申し出た。宿泊予定日の1週間前に申し出たにもかかわらずキャンセル料が宿泊料の100%だと言われた。交渉できないか。

(2023年3月受付 40歳代 女性)

### 【事例3】旅行予約サイトからホテルと航空券を予約しキャンセルしたところ、ホテルは無料でキャンセルできたが航空券はキャンセル料がかかった

海外事業者が運営する旅行予約サイトでホテルと航空券を同時に予約した。「○月○日まではキャンセル無料」と表示されていた。都合が悪くなったのでキャンセルしたところ、ホテルは問題なく無料でキャンセルできたが、航空券はキャンセル料が100%かかった。旅行予約サイトのページにはホテルはキャンセル無料と記載されていたが、航空券は特に記載されていなかったと思う。旅行予約サイトに連絡すると、ホテルと航空券は別事業者なので対応が違うと言われた。納得がいかない。

(2023年5月受付 30歳代 女性)

### 【事例4】予約した航空券が欠航となったが全額返金されない。旅行予約サイトと航空会社のそれぞれに問い合わせたが対応されない

海外事業者が運営する旅行予約サイトで国際線の航空券の予約をした。代金約20万円はクレジットカード翌月1回払いで決済した。その後、旅行予約サイトから「フライトがキャンセルされた」とメールが届いた。メールには、有償で別のフライトを予約するか、払い戻しを選択するよう記載されていたので、払い戻しの申請をした。3カ月後、旅行予約サイトで使える約10万円分のポイントが返金されたが、航空会社の都合でのキャンセルなので全額返金してほしい。旅行予約サイトのカスタマーサポートに全額返金を求めたが「航空会社都合の場合は航空会社のキャンセルポリシーに基づいた対応となる」と言われ対応されない。航空会社に問い合わせたが「個別の案件は旅行予約サイトを通してしか対応しない」と言われ対応されない。

(2022年12月受付 20歳代 男性)

**【事例5】返金を求めるため、旅行予約サイトにメールしても「24時間以内に返答する」という返信しか来ない**

1月末に海外事業者が運営する旅行予約サイトで、国内のホテル2人分を予約し、クレジットカードで支払った。キャンセルの必要が生じたので、ホテルに電話して予約のキャンセルをした。その後、決済した料金を返金してほしいと思い、旅行予約サイトに毎日メールを送り続けたが、毎回「24時間以内に返答する」という返信しか来ない。

(2023年3月受付 60歳代 男性)

**2. 相談事例からみる特徴と問題点**

**(1) 「キャンセル料が100%かかる」との条件になっている場合は返金されない(事例1、2、3)**

旅行予約サイトでは、航空会社等の公式サイトより安い金額で航空券や宿泊施設の予約ができる場合がありますが、その一方、「キャンセル料が100%かかる」等の条件がついていることがあります。この場合、自分の都合で旅行に行けなくなっても代金は返金されません。

航空会社や宿泊施設の公式サイトから予約した場合でも、予約時に提示されているキャンセルの条件が適用されるため、返金されないことがあります。また、予定の変更や入力ミス等で、日時や旅行者の氏名等を変更しなければならなくなった場合も、予約が確定した後は修正ができず、再度予約を取り直す必要がある場合があります。この場合、元の予約が「キャンセル料が100%かかる」との条件であった場合にはこれが適用されるため返金されず、代金を二重に支払うこととなります。

**(2) 航空券と宿泊施設を同時に予約しても、キャンセル等の条件はそれぞれ異なる(事例3)**

インターネットで航空券と宿泊施設を同時に予約した場合、キャンセル料等の契約の条件は、航空券と宿泊施設で、それぞれ別々であることが基本です。「キャンセル料無料」と書いてあっても、航空券、宿泊施設両方に適用されるとは限りません。それぞれのキャンセル条件は、サイト上で別の箇所に記載されていたり、リンク先に記載されていたりすることもあり、見落とししてしまう可能性があります。

また、航空便や部屋が同じでも、契約時期や提供しているプランなどにより、キャンセル料金などの条件が異なります。他のサイトで表示されていた条件や、同じサイトに過去に表示されていた条件が、今回契約しようとしている条件と同じとは限りません。

**(3) 旅行予約サイトを利用してトラブルにあった場合、対応してくれる事業者がどこかわからず、対応を求めても、適切な対応が得られないことがある(事例4)**

旅行予約サイトで航空券の購入や宿泊施設の予約をした場合、旅行予約サイトを通じて、航空会社や宿泊施設とも契約をしていることとなります。このため、返金を求める等の対応を求めたい場合、旅行予約サイト、航空会社、宿泊施設等のどこに問い合わせるべきか、わかりにくいことがあります。旅行予約サイトに連絡しても、わからないと言われる一方、消費者から航空会社等に連絡すると、旅行予約サイトを通じての予約の場合は旅行予約サイトを通じてしか対応しない、等と言われるケースもみられます。

#### **(4) 海外事業者が運営する旅行予約サイトの場合、コミュニケーションを取るのが難しい場合がある（事例5）**

日本語表示のサイトでも、海外の事業者が運営している場合が多くあります。予約や購入は日本語でできても、事業者とのやりとりは日本語では難しい場合があります。

カスタマー対応の電話窓口を設置していても、日本語対応時間が日本の時間帯に合わない場合や、音声ガイドは日本語でもオペレーターは日本語対応ではない場合もあります。また、日本語での問い合わせをメールで送っても、英語で返信がくる場合や、日本語でやりとりができていても定型的な回答が繰り返される、返信内容が画一的で交渉が円滑に進まない場合もあります。

#### **(5) 海外事業者が運営する旅行予約サイトの場合、日本の法律等を用いた交渉が難しい場合がある**

日本に営業所等を持たない海外の事業者の場合、日本の旅行業法の適用がないと考えられます。トラブルになった場合、旅行業法に基づく標準旅行業約款の考え方をもとに、海外事業者に対応を求めることは難しいと考えられます。

### **3. 消費者へのアドバイス**

#### **(1) 申し込みを完了する前に、キャンセル等の条件や契約内容をよく確認しましょう**

店舗で旅行を手配する場合は、契約内容について担当者から口頭で説明を受けることができますが、インターネットで旅行を手配する場合は、消費者自身が申し込み完了前にこれらを十分に確認する必要があります。

旅行予約サイトで販売される航空券や宿泊施設は、それぞれのプランや商品ごとに契約内容（キャンセルにかかる料金、部屋からの景観や禁煙かどうかなどの条件等）が異なります。利用したことのある旅行予約サイト、航空会社、宿泊施設でも、利用するたびに契約内容を確認しましょう。また、航空券と宿泊施設を同時に予約する場合は、それぞれの条件をしっかりと確認しましょう。一方がキャンセル料無料でも、他方は異なることもあります。条件はリンク先に記載されていることがありますので、見落とさないようにしましょう。

「キャンセル料が100%かかる」との条件の場合、入力ミス等があっても、予約が確定すると修正や変更ができず、料金が請求されます。予約時は焦らずに入力し、入力項目が確認できる画面で、入力した情報に誤りがないかしっかりと確認しましょう。

記録のために確認画面のスクリーンショットを撮り、保管しましょう。表示された申し込み内容に問題がないことを確認のうえで、申し込みボタン（送信ボタン）を押しましょう。

#### **(2) 申し込み後は、予約確認メールやマイページを確認しましょう。事業者にお問い合わせを行う場合は、その内容を保管しましょう**

インターネットでの旅行の予約では、店舗での旅行手配と異なり、契約内容等が記載された資料が手渡しでもらえるわけではありません。

契約後に事業者から送付されてくる予約確認メールは、キャンセルの可否等の契約内容が明記された大切な情報です。後でトラブルになった際に、事業者と契約内容に関する認識が食い違う場合もありますので、予約確認メールが届いていることと、その記載内容をよく確認したうえで、旅行が終わるまで大切に保管しましょう。また、サイトのマイページ等で契約内容を確認できる

場合には、合わせて確認しましょう。

自身が予約したと考えている内容と異なる内容である場合は、すぐに事業者に連絡しましょう。事業者とのやりとりは、送信日時がわかる形で保管しましょう。事業者のサイトの問い合わせフォームから連絡する場合は、フォームに入力した内容（画面）をスクリーンショット等で記録し保管してください。

### （３）旅行予約サイトを利用する前に、サイト運営事業者の情報を確認しましょう

運営を行っているのは日本の事業者か海外の事業者かを確認しましょう。旅行業法上の登録を受けている場合は、旅行業登録票に記載された登録番号や登録年月日がウェブサイト上に掲示されていますので、合わせて確認しましょう。

海外事業者が運営する旅行予約サイトを利用する場合は、カスタマー対応窓口の情報（電話、メールなどの連絡方法や窓口開設時間等）を確認しましょう。サイトが日本語表示でも、必ずしも日本語で対応されるとは限りません。また、トラブルになった際、日本の法律等を用いた交渉が難しい場合があることを知っておきましょう。

### （４）不安に思った場合やトラブルになった場合は消費生活センター等に相談してください

\*消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。海外の事業者とのトラブルについては国民生活センター越境消費者センター（CCJ）でも相談を受け付けていますので、ご利用ください。

## 4. 情報提供先

- ・消費者庁（法人番号5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会（法人番号2000012010019）
- ・観光庁（法人番号9000012100003）
- ・一般社団法人日本旅行業協会（法人番号1010005016700）
- ・一般社団法人全国旅行業協会（法人番号2010405000427）
- ・旅行業公正取引協議会（法人番号7700150002784）

CCJは海外事業者とのトラブルをメールで相談できる窓口です  
<https://www.ccj.kokusen.go.jp/>

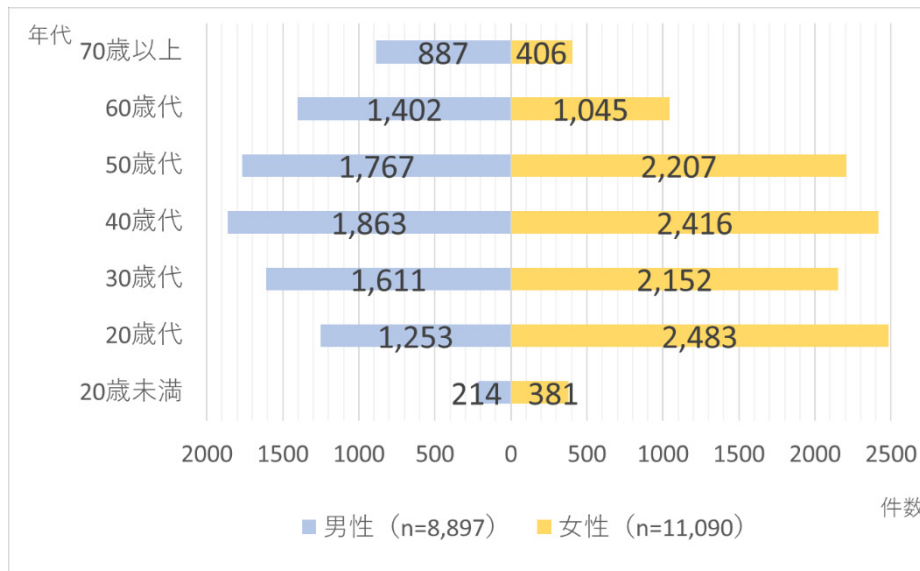


(参考) PIO-NETにおける「インターネットで予約した旅行トラブル」に関する相談の傾向<sup>3</sup>

### 1. 契約当事者の属性（不明・無回答等除く）

- ・性別：男性が全体の約 45%、女性が約 55%となっています。
- ・年代：男性では 40 歳代、女性では 20 歳代が最も多くなっています（図 2）。

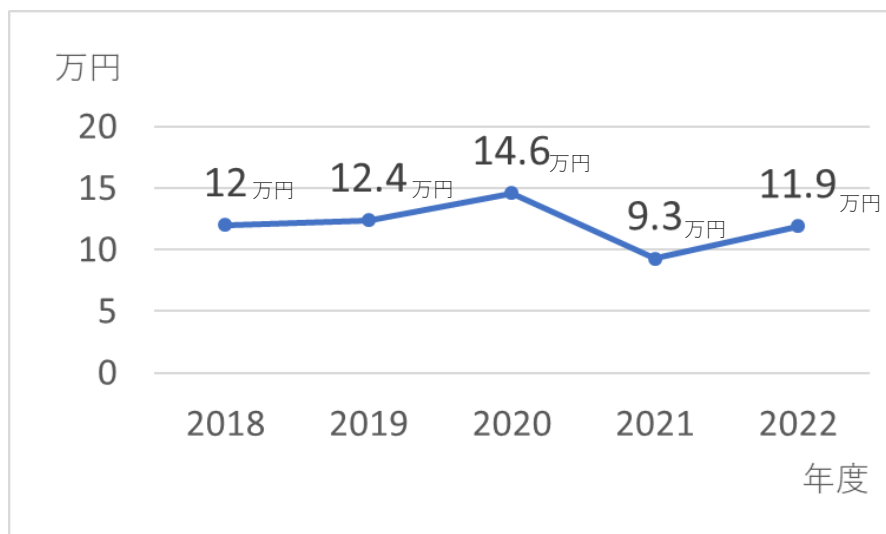
図 2 契約当事者の性別・年代別件数



### 2. 契約購入金額（無回答除く、平均契約購入金額を百円単位で四捨五入）

- ・平均契約購入金額を年度別にみると、2021 年度の金額が低くなっています。これは新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策により行動制限があり旅行する機会が減ったことが要因の 1 つと考えられます。（図 3）。

図 3 契約購入金額の平均額の年度別推移



<sup>3</sup> 2018 年度～2022 年度（2023 年 7 月 31 日までの登録分）のデータから算出。