

上山市消費生活センターだより

令和6年12月発行

1か月前のキャンセルなのにキャンセル料100%!?

旅行トラブルにお気をつけください

コロナ禍で減少した旅行者数も回復し、それに伴い旅行に関するトラブルも増加しています。特にキャンセル料に関するトラブルが目立つので、契約する際は旅行事業者の規約をしっかりと確認しましょう。

【事例①】

旅行先で泊まるホテルをインターネットで検索し予約した。家族に別のホテルが良いと言われたので、すぐにキャンセルしたのだが、宿泊代金の100%をキャンセル料として請求された。宿泊日まで1か月以上期間があるのに、キャンセル料100%は高額過ぎる。

【事例②】

海外旅行の為にインターネットでESTA(電子渡航認証システム)の申請を行なったが、公式サイトではなく申請代行サイトに申請してしまった。高額な手数料を請求されているので申し込みをキャンセルしたい。



申し込みの際に気を付けるポイント!

- * インターネットで旅行予約する際は、キャンセルの可否や費用の総額等を確認し、申込画面のスクリーンショットを保管しましょう。
- * 海外事業者が運営する旅行予約サイトで契約し、トラブルになった場合、日本の法律を用いた交渉は難しくなります。
問合せ窓口への連絡手段についてもあらかじめ確認しておきましょう。
- * ネット検索で一番上に出てくるサイトが公式サイトとは限りません。
料金や契約内容を細かく確認し、慎重に契約してください。



☑ 消費生活センターってどんなところ？

消費者と事業者との間で起きたトラブルの解決のために、助言やあっせんを行なっています。

また、消費者トラブル防止のための出前講座も実施しています。事業者とのトラブルで困った際はいつでも気軽にご相談ください。



*原則として、ご本人からご相談ください。

(トラブルに遭った方ご本人が、認知症や病気等で相談することが難しい場合は、介護や見守りをしている方からの相談も受け付けます)

*ご相談の際は、契約内容が分かる資料(契約書・領収書等)をご準備頂くと、問題点の把握や助言をする際に参考になります。

*消費生活センターでは受け付けられない相談もあります。一例を記載いたしますのでご確認ください。



お受けできない相談例

*事業者からの相談…消費生活センターは消費者からの相談を受け付ける窓口です。事業者から相談があった際は、事業者向けの相談窓口をご案内しています。

*個人間取引の相談…消費生活センターは消費者・事業者間で起きたトラブルについて助言を行なっています。個人間での売買契約や金銭貸借等については助言する事が出来ないのをご了承ください。

消費者トラブルで困ったら、一人で悩まず、

消費者ホットライン ☎188 (いやや!) または、

上山市消費生活センターへご相談ください!!



【発行】 上山市消費生活センター

〒999-3192 上山市河崎 1-1-10 上山市役所 市民生活課内

☎023-672-1111 内線 115