

## 見守り 新鮮情報

# 契約内容は自身で よく確認! ネットの旅行予約



予約済 → キャンセル済

キャンセル  
できたのに  
なぜ?!



©Kurosaki Gen

**事例1** 旅行予約サイトでホテルを予約した。直後、日付を間違えているのに気づき、マイページからキャンセルしたが、返金できないと表示された。確認するとサイトに「返金不可」と表示があった。返金されないのは困る。(60歳代)

**事例2** 海外事業者が運営する旅行予約サイトでホテルを予約したが、キャンセルした。キャンセル料無料の期間なのにクレジット決済され、代金が戻らない。サイトに問い合わせると、カード引き落とし明細を添付して送るように言われ返信したが、その後連絡が取れない。返金してほしい。(60歳代)

- 旅行予約サイトでの予約は、そのサイトのキャンセル等の条件や契約内容に従うことになります。消費者自身が十分に確認する必要があります。
- 同じ宿泊施設等でも、プランごとにキャンセルできる期間が決まっていたり、キャンセルはできても返金不可のものがあります。申し込み前にしっかり確認しましょう。

## ひとこと助言

条件をよく確認



見守るくん

- サイトの運営事業者が、日本なのか海外なのかも確認しましょう。海外事業者の場合、コミュニケーションを取るのが難しい場合や日本の法律等を用いた交渉が難しい場合があります。連絡方法や日本語で対応されるか等カスタマー対応窓口についてもよく調べましょう。
- 氏名(英字氏名のつづりや姓名の順など)、旅行日程、メールアドレス等入力情報のミスにも気をつけましょう。最終確認画面のスクリーンショットを撮り、申し込み内容に問題がないことを確認したうえで、申し込みボタンを押しましょう。
- 困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。海外事業者とのトラブルは国民生活センター越境消費者センター(<https://www.ccj.kokusen.go.jp/>)でも相談を受け付けています。

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第533号(2026年1月22日)発行：独立行政法人国民生活センター

豊中市立生活情報センターくらしかん

消費生活相談：06-6858-5070