

海外に拠点を置くインターネット 旅行予約サイト「海外OTAサイト」

家族で国内旅行をしようと思い、温泉宿をインターネットで検索した。表示された旅行予約サイトで、1人1泊約2万円の温泉宿をとりあえず予約したが、他にいい宿を見つけたので、予約していた宿を約1時間後にキャンセルしたところ、100%のキャンセル料金が発生してしまった。サイトに電話で問い合わせると、外国人が対応し、「キャンセル料は100%」との回答だった。納得できず予約サイトを確認すると、「契約成立後は100%キャンセル料が発生する」と書かれていた。予約後すぐにキャンセルしたのに、100%のキャンセル料は納得できない。(60歳代、女性)

～日本の旅行業法等の対象外 契約成立でキャンセル料100%も～

【答】暑い夏も終わり、秋の旅行シーズン到来です。インターネットを利用して、旅行を計画される方も多いと思います。

旅行予約サイトは大きく分けると、

- ①国内旅行業者サイト（国内旅行業者が従来店頭でやっている取引を、インターネット上でも行うために設けたサイト）
 - ②海外OTAサイト（Online Travel Agent〈オンライン・トラベル・エージェント〉＝インターネット上だけで取引を行う海外の旅行会社）
 - ③場貸しサイト（旅行商品を見比べられるようにするための、サイト上の広告スペース）
- 一の3つに分けられます。

今回の相談者は、海外OTAサイトを利用して予約しました。国内旅行業者サイトは、一般的に旅行業約款（やっかん）が適用されます。ところが、海外OTAサイトは、事業者が拠点を置く国などの法律に基づいて取引をし、日本国内法である旅行業法等には従わないサイトです。

一般的にサイトの利用規約に則って運営されています。そのためサイト上に「キャンセル料100%」と書かれていた場合、予約が確定すると修正や変更ができず、キャンセルをしても料金全額が請求されます。航空券と宿泊施設がセットになったプランでは、一方がキャンセル料無料でも、他方は異なる場合がありますので、それぞれの条件をしっかりと確認しましょう。

海外OTAサイトを利用する場合は、予約する時に次のことを確認しましょう。

- ①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ります。
- ②キャンセル条件や契約内容をよく確認しましょう。それぞれのプランや商品ごとにキャンセル条件などの契約内容が異なります。利用するたびに契約内容をよく確認しましょう。
- ③予約時は焦らずに入力し、予約確認画面で内容に誤りがないか、しっかりと確認してから、申し込みボタンを押しましょう。記録のために、予約確認画面のスクリーンショットを保管することもお勧めです。

④事業者にお問い合わせを行った場合はその問合せ内容も保管しておきましょう。申し込み後に送付されてくる予約確認メールは、キャンセル条件などの契約内容が明記された大切な情報です。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などでも契約内容を確認しましょう。

筆者のひとこと

旅行は、ホテルの宿泊だけでなく、航空サービスや鉄道・高速バスの利用や、観光施設の利用等、契約が関連する契約です。どれか一つが予定通りに利用できなくなると、他の契約にも影響し、計画通りの旅行ができなくなってしまうこともあります。予約は、十分確認し慎重に取るようにしましょう。

(県民暮らし相談センター消費生活相談課)