

## 【事例 87】「オンライン予約した旅行のトラブルに注意！！」

【事例】① ネットで旅行を予約した。予定が変わったのでキャンセルを申し出たら、高額なキャンセル料が発生した。② ネットで予約した旅行の解約方法がわからず、窓口にお問い合わせしたところ、英語でしか対応してくれないので困った。（70歳代・男性）

【対処法】予約の前に① サイト運営業者の情報を確認しましょう。海外の事業者の場合には、商習慣や言語の違いなどでトラブルの解決が難しくなることがあります。② お客様対応窓口の情報を確認し、特に日本語での対応が可能かどうかチェックしましょう。③ 契約条件や予約の内容は事前に必ず確認してください。入力の内容は、送信前に必ずチェックしましょう。

予約した後で① 必ず予約確認メールの内容はチェックしましょう。万が一間違いに気づいた場合には、直ちにサイト運営業者に問い合わせるようにしましょう。② 不測の事態に備えて、予約内容を確認できる画面（予約確認メールやマイページ等）の画面は印刷・保管しておき、清算が終わるまでは絶対に保管しておきましょう。

**※何か問題が起こったら、企画課の消費相談窓口で相談しましょう。**