

インターネットでの旅の予約はよく確認してから申し込みを！

【事例1】

インターネットで格安航空券を申し込んで、代金を支払った。数日後、申し込み時に入力した名前のローマ字のスペルを何カ所か間違ったことに気づいて、旅行会社に連絡したところ、「名前の修正はできないので今の予約を取り消し、再度、航空券を予約し直すように。その際、予約の取り消しには所定の手数料がかかるし、再予約時に空席がないため予約が取れないこともある」と言われた。

名前のスペルを間違えただけなのに、修正ができないのはおかしい。

【事例2】

格安航空券をインターネットの旅行会社のサイトで検索して申し込み、クレジットカードで代金を支払った。出発の3日前までに航空券の予約番号の連絡があるとのことだったが、3日前になっても連絡がなかったため、旅行会社に電話をしたが、何度かけても電話に出なかった。

このままだと出発できないと思い、直接航空会社に連絡したところ、「予約されていない」と言われた。どうすればよいのだろうか。

インターネットは時間に関係なく複数の案を比較検討でき、気に入ったものをすぐに予約、又は購入できるなど、便利なものです。

しかし、窓口と違って担当者からの説明がないので、変更手続きやキャンセル料などの諸条件等は、予約前に自分でよく確認する必要があります。また、インターネットでの入力時の氏名や日付等の入力誤りがあった場合にも手数料や再購入が必要となる場合があります。

なお、旅行業の登録事業者であれば、会社が倒産などで契約した内容が実行されない場合、保証金制度により支払ったお金が戻ってくる場合もあります。

【消費者へのアドバイス】

- ① 申し込む業者が旅行業の登録会社か確認しましょう。
- ② 予約又は購入前に、キャンセル料や契約内容を変更できるか否かなどの諸条件を確認しましょう。
- ③ 入力時には、氏名や日付など入力した内容に間違いがないか確認しましょう。
- ④ 念のため、予約確認メールや諸条件の画面を印刷しておきましょう。
- ⑤ 困ったときは、すぐに最寄りの消費生活相談窓口にご相談ください。