

消費生活情報おかやま ～未成年者の契約トラブル～

岡山市消費生活センター
令和2年3月19日
(令和2年2月受付分)

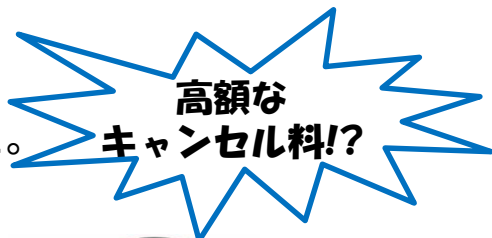


令和2年2月に岡山市消費生活センターが受け付けた未成年者の契約トラブルは、4件でした。今回は、現在増加している旅行予約などのキャンセルトラブルの事例をご紹介します。

◆旅行や飲食店の予約はキャンセルトラブルに注意！？◆

【事例1】格安航空券を予約していたが、新型コロナウイルスの影響でキャンセルした。返金を求めたが、応じてもらえなかった。

【事例2】旅行予約サイトから国内ホテルを予約し、クレジットカードで代金を支払った。しかし、予約が確定した後にチェックインの日付を誤って入力していたことに気づいた。日付の変更ができなかったため、一度キャンセルしてすぐに予約を取り直そうとしたところ、キャンセル料を請求された。日付を変更するだけなのにキャンセル料がかかるのか？



※消費者庁イラスト集より

✔アドバイス

- 新型コロナウイルス感染症対策として、航空券のキャンセル料が無料となる場合もありますが、すべての場合にそのような対応になるとは限りません。そもそも、キャンセル料に関しては規約で定められており、原則としてその規約に従うことになります。
- 格安航空券は価格が安く設定されている代わりに、制限が多いということを理解していただく必要があります。
- インターネットでの旅行予約をするときは、トラブルにあわないために、以下の点に注意しましょう。
 - ☆キャンセル条件を必ず確認する
キャンセル料が、いつから、どのくらいかかるかという、いわゆるキャンセルに関する規約は、旅行を予約する際の重要なポイントです。必ず確認しておきましょう。
 - ☆お得なプランは契約条件に注意する
割引プランの中には一度予約すると日程の変更ができない、キャンセル料が高額なプランなどもあります。有利な条件だけに目を向けず、不利な条件がないか、よく確認しましょう。
 - ☆予約確定前に予約内容に間違いがないか、再度確認する
 - ☆前払い以外の支払い方法を検討する
- 飲食店の予約などのキャンセル料もそれぞれの店の規約に基づきます。予約をする場合は、キャンセル規約を必ず確認しましょう。また、キャンセルをする場合は、早めに飲食店に連絡しましょう。

※(独)国民生活センターHPより抜粋「ネット予約したホテル。宿泊日を変更しただけなのにキャンセル料を請求された」
http://www.kokusen.go.jp/t_box/data/t_box-faq_qa2019_12.html

LINEで情報発信！

アカウント名：岡山市消費生活センター



LINEアプリを起動し、
[友だち]>[友だち追加]>[QRコード]で
左のQRコードを読み取ってください。

※QRコードの商標はデンソーウェブの登録商標です。

岡山市消費生活センター

岡山市北区大供一丁目1番1号
(市役所本庁舎2階)



ひとりで悩まず、まず相談！！

相談電話：086-803-1109

相談受付：月～金 9時～16時(祝日、年末年始は除く)