

インターネットで予約した ホテルのトラブル

相談事例

急遽海外に行くことになり、海外事業者が運営する旅行サイトで、宿泊期間3日間で最安値9万円と表示されたホテルをすぐに予約した。予約後に予約完了メールが届いたが、確認していなかった。しばらくしてから確認したところ、宿泊費が3日間で27万円になっていた。旅行サイトにメールでキャンセル申請したが、キャンセル料は100%かかるとの回答があった。電話をしたら外国人が出て日本語で話が通じない。キャンセルしたい。



アドバイス

旅行予約サイトでホテルや航空券を買う際に、キャンセルが100%かかるという条件がサイトに記載されていた場合は、予約が確定すると変更やキャンセルはできません。申し込み前にキャンセルの条件や契約内容を必ず確認しましょう。また旅行サイトから届いた予約完了メールはすぐに確認して、旅行が終わるまで保管しておきましょう。

海外事業者が運営するサイトの中には、顧客対応がメールのみであったり、電話をしても日本語での対応が困難な場合があります。また、トラブルになった場合、日本の法律を用いた交渉が難しくなります。旅行サイトでの予約は便利な反面、思わぬトラブルになることもありますので注意してください。



旅行予約サイトで申し込みするときは、
キャンセルの条件や契約内容を必ず確認するワン!

