

消費生活情報

ふうそう

暮らしナビ

旅行予約サイトでのトラブルにご注意!!

宿泊施設の予約や交通機関のチケット確保など、旅行にかかるサービスをインターネットで行う「オンライン旅行取引」が広がっています。オンライン旅行取引を行う業者は「OTA(Online Travel Agent/オンライン旅行取引事業者)」と呼ばれ、OTAが顧客との窓口として運営するウェブサイトは「旅行予約サイト」などと呼ばれています。手軽に利用できる「旅行予約サイト」ですが、便利な反面、利用に関するトラブルも多く発生しています。

相談事例 1

旅行予約サイトで温泉宿を予約した。予約してから2時間後にキャンセルしたが100%のキャンセル料金を請求された。



相談事例 2

旅行予約サイトでホテルの予約をしたが、サイトに掲載されていた写真と異なり部屋が汚く、宿泊できる状態ではなかった。

トラブル防止のための

旅行予約サイトのチェックポイント!



キャンセル条件や契約内容を
よく確認しましょう。

「キャンセル料100%」のプランは予約確定後に変更ができず、キャンセルをしても料金全額が請求されます。申込み時の予約確認画面で、キャンセル条件や契約内容、また申込内容に誤りがないかしっかりと確認しましょう。



予約確認メールは
大切に保管しましょう。

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。旅行が終わるまで、メールの受信日時がわかる形で大切に保管しましょう。



サイト運営事業者の
情報を確認しましょう。

海外事業者が運営している場合は、サイトが日本語表示でも、トラブルになった際に必ずしも日本語で対応されるとは限りません。また、日本の法律等を用いた交渉が難しい場合があります。

【愛知県県民文化局県民生活課】

●消費生活相談窓口のご案内●

トラブルに遭ったり、不安を感じたときは、
一人で悩まずお早めにご相談ください。

不安に思ったり、トラブルに遭ったら、**消費者ホットライン ☎ 188 (いやや!)**にご相談ください!

国民生活センター 越境消費者センター(CCJ)

海外事業者とのトラブルに関する相談は、国民生活センターの越境消費者センター(CCJ)でも受け付けています。
相談は、ホームページ上の相談受付フォームまたはFAXで。



◀ こちらから
アクセス
できます

【愛知県県民文化局県民生活課】

(1) 扶桑町

契約について学ぼう!

契約とは?

「法的な責任が生じる約束」のことで、当事者双方の合意によって成立します。



契約が成立するのはいつ?

商品の売買契約の場合、「買いたい」という「消費者」の意思と、「売りたい」という「お店」の意思が合致したときです。

原則として、**契約は口約束でも成立します**ので、よく説明を聞き、理解・納得した上で意思表示するようにしましょう。



契約書の効果は?

契約書は、契約内容で紛争が生じないように、また、紛争が起きた場合に契約内容を確認することができるようするために作成するものです。

契約書に署名することは、その内容を読んでいなくても、原則として書かれている内容の全てを承諾したものとみなされますので、契約書はよく読んで署名しましょう。

契約はやめられるの?

一旦契約すると、正当な理由がない限り、**一方的にやめることはできません**。

契約が成立すると、当事者双方は約束を守らなければなりません。売買契約であれば、消費者には「代金を支払う義務」が、お店には「商品を引き渡す義務」が生まれます。

契約をやめられるのは、どんなとき?

クーリング・オフ

契約をした後、一定期間であれば無条件で契約解除ができる制度です。詳しい内容は3ページをご覧ください。

未成年者の契約(未成年者契約の取消し)

未成年者が親(法定代理人)の同意を得ることなく結んだ契約は、取り消すことができます。
ただし、次の場合は取り消すことができません。

- ・あらかじめお小遣いとして渡された範囲内での契約
- ・親から任されている営業取引に関する契約
- ・自分が成人であると偽ってした契約(事業者から指示された場合は取り消せます。)

勧誘方法に問題のある場合など

次のような理由があるときは、契約をやめられる場合があります。

- ・就職セミナー商法等、不安をあおられて契約した場合
- ・「帰りたい」と言ったのに事業者が聞き入れず契約した場合
- ・相手に騙されたり、脅されたりして契約した場合 など



クーリング・オフによる契約解除方法

クーリング・オフ制度とは

クーリング・オフは、いったん契約の申込や契約の締結をした場合でも、契約を再考できるようにし、一定の期間であれば無条件で契約の申込を撤回したり、契約を解除したりできる制度です。

事業者へのクーリング・オフ通知は、書面(はがき等)のほか、電磁的記録^{*}でもできます。

*電子メールのほか、USBメモリ等の記録媒体や、事業者が自社のウェブサイトに設けるクーリング・オフ専用フォーム等により通知を行う場合が挙げられます。FAXを用いたクーリング・オフも可能です。

クーリング・オフができる取引例	期間
・訪問販売(キャッチセールス・アポイントメントセールス等を含む)、電話勧誘販売、訪問購入、特定継続的役務提供(エステティックサロン、語学教室、家庭教師、パソコン教室など)	8日間
・連鎖販売取引(マルチ商法など) ・業務提供誘引販売取引(内職商法・モニター商法など)	20日間

クーリング・オフの方法

(通知を発信した時点から効力が発生します)

- ・クーリング・オフは書面(はがき可)または電磁的記録で行います。
- ・クーリング・オフの書面等には、事業者が対象となる契約を特定するために必要な情報(契約年月日、契約者名、購入商品名、契約金額等)やクーリング・オフ通知を発した日を記載します。
- ・クレジット契約をしている場合には、販売会社とクレジット会社に同時に通知します。

クーリング・オフの通知の書き方、クーリング・オフができない取引例など詳細はこちら ➔



お金について学ぼう!

いろいろな支払い方法

デジタル技術の進歩によって、現金で即時に支払う以外にも、様々な支払い方法が広がってきました。
それぞれの支払い方法の特徴を理解しておくことが大切です。

プリペイドカード

前もってカードにお金をチャージし、支払いをすると、カードからお金が引かれています。

電車などに乗るときに使用するICカード乗車券もプリペイドカードです。



デビットカード

銀行が発行しているカードです。預貯金口座に直結していて、カードを使うとその場で料金が引き落とされます。

クレジットカードと異なり、預貯金口座に入っている金額以上に使いすぎてしまうことがあります。



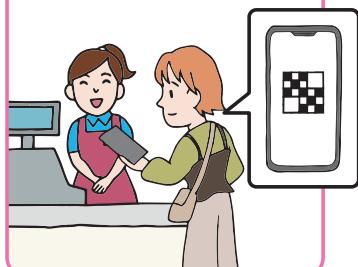
クレジットカード

クレジットカード会社が利用者(消費者)を信用して代金を立て替え、お店等に支払い、利用者が後で代金をクレジットカード会社に支払う仕組みです。



スマートフォン決済

スマートフォンを使用した決済サービスが増えています。支払い方法は、店舗に置かれている二次元コードを読み取るもののか、店舗のバーコードリーダーで、画面上の二次元コードやバーコードなどを読み取るものがあります。



みんなでとめよう!! 国際電話詐欺【#みんとめ】

「#みんとめ」とは、特殊詐欺の犯人からの電話を直接受けないための対策として、「国際電話着信ブロック」を推進し、特殊詐欺被害を抑止するための運動です。

固定電話の対策

○海外との電話が不要な方は、**無償**発信・着信休止の手続きをしましょう。

(国際電話番号による特殊詐欺が急増しています。愛知県内の警察署において、国際電話利用契約の利用休止申込書、手続申込用の封筒を備え付けていますので、お問い合わせください。)

○自宅の電話を留守番電話設定にしましょう。

○電話相手に警告したり、通話内容を自動で録音する機能がある「被害防止機能付き電話機」を設置しましょう。
(対応機種は家電メーカー、家電量販店にお問い合わせください。)

被害の多くは
60~80歳代



国際電話の発信・着信は
無償で休止できます

国際電話不取扱受付センター
0120-210-364

オペレータ案内 平日9:00~17:00
自動音声案内 平日・土日祝24時間

Webからの申込み
<https://www.kokusai-teishi.com>



20~30歳代の
被害が増加



- ◆ 携帯電話機の発着信設定を正しく行いましょう。
- ◆ キャリアの着信拒否サービスや電話着信規制アプリのご利用をおすすめしています。



警察庁・SOS47
特殊詐欺対策ページ



<https://www.npa.go.jp/bureau/safetylife/sos47/case/international-phone/>

みんな検索

心当たりのないお金を請求されたら、支払う前に、
家族や最寄りの警察署または警察相談ダイヤル
「#9110」に相談しましょう！



【コノハケいぶ】

【愛知県警察本部生活安全総務課】

通信販売は クーリングオフできません!

インターネットやテレビショッピング等の通信販売はクーリングオフの対象外です。

契約を結ぶときは注意事項や規約をよく確認して、慎重に行うようにしましょう。

☎ (0587) 92-4121

消費生活・多重債務相談を受け付ける窓口として、「扶桑町消費生活センター」を開設しています。

〈相談日時〉 毎週月・水・金曜日(祝日・年末年始を除く)午前9時から正午

(受付は午前11時30分まで)

毎週木曜日(祝日・年末年始を除く)午前9時から正午、午後1時から午後3時

(受付は午後2時30分まで)

〈相談場所〉 扶桑町役場1階 都市政策課内消費生活相談室



▼愛知県の消費生活相談窓口▼

愛知県消費生活総合センター ☎ (052) 962-0999

〈相談日時〉 每週月～金曜日(祝日・年末年始を除く)午前9時から午後4時30分

毎週土・日曜日(年末年始を除く)午前9時から午後4時

〈相談場所〉 名古屋市中区三の丸2-3-2 愛知県自治センター1階

大丈夫 自信過剰の落とし穴

※あいち暮らしWEB「消費者トラブルかるた」より抜粋

発行／扶桑町産業建設部都市政策課 〒480-0102 扶桑町大字高雄字天道330番地 ☎ (0587)92-4121

資料提供／愛知県民文化局県民生活部県民生活課 〒460-8501 名古屋市中区三の丸3-1-2 ☎ (052)954-6603

・発行月／令和8年1月