



消費生活 トラブル情報

インターネットで予約したホテルや 航空券のトラブル



【相談事例】



海外事業者が運営する旅行予約サイトで、国内のホテルを予約し、クレジットカードで支払った。

後日、ホテルに電話してキャンセルしたが、決済した料金を返金してほしいと思い、旅行予約サイトに複数回メールを送ったが、毎回「24時間以内に返答する」という返信しか来ない。



対応アドバイス

- ✓ 旅行予約サイトを利用する前に、サイト運営事業者が海外事業者ではないかを確認しよう
- ✓ 海外事業者の場合サイトが日本語表記でも、必ずしも日本語で対応され、円滑に交渉できるとは限らないことを理解したうえで利用しよう
- ✓ 申し込み完了をする前にキャンセル等の条件や契約内容をよく確認しよう
- ✓ 申し込み後は、予約確認メールやマイページを確認し、事業者とのやり取りの内容も旅行が終わるまで保管しよう

参考：国民生活センター『インターネットで予約したホテルや航空券のトラブルーキャンセル条件など、契約内容は自分自身でよく確認！ー』

困ったときの消費者ホットライン「188番」ご案内の流れ

※相談窓口につながった時点から、通話料金のご負担が発生します(相談は無料です)

〒(郵便番号)が 分かる ① → 〒〇〇〇-〇〇〇〇(7桁)を入力
分からない ② → 地域を選択(固定電話の場合のみ)
音声案内に従って番号を入力(お住まいの地域を確認するための音声案内が流れます)

▶ お住いの地域の相談窓口
または
山口県消費生活センター等

お知らせ

国際電話が不要な方は必見！
発信・着信を無償で休止できます

令和5年7月以降、国際電話番号を利用した特殊詐欺が急増しており、注意が必要です。

国際電話（+1や+44などから始まる番号）には
安易に出ない・かけ直さないようにしましょう。



【被害事例】



・携帯電話に国際電話から着信があり、「サイトの未納料金がある」「裁判を起こす」などといわれ、電子マネーの利用権や現金をだまし取られた。

・パソコン画面に「トロイの木馬に感染した」などと警告画面が表示され、表示された国際電話番号に架電したところ、パソコン復旧費の名目で電子マネーの利用権をだまし取られた。

海外との電話が不要な方は
発信・着信を無償で休止できます

お申込み・お問い合わせ先

国際電話不取扱受付センター

TEL：0120-210-364（通話無料）

○オペレーター案内

平日午前9時～午後5時まで

○自動音声案内

平日、土日祝24時間

※国際電話サービスを提供している電話会社が共同運営するセンターで、電話利用者の申し込みにより国際電話の利用休止の手続きを行っています。
※固定電話・ひかり電話が対象です。その他にも一定の条件がありますので、お申し込みの際にご確認ください。

参考：警察庁『特殊詐欺の電子マネー型交付形態における認知件数及び国際電話番号による既遂件数の推移について』

山口県消費生活センター 〒753-8501 山口県山口市滝町1番1号

TEL:083-924-0999（相談）/083-924-2421（消費者教育）FAX:083-923-3407

相談受付時間 [月～金] 8:30～17:00 ※土曜・日曜・祝日・年末年始はお休みです

まなべる利用時間 [月～金] 9:00～16:30（入場受付16:00まで）※団体利用を希望される場合は事前にご連絡ください