

気をつけよう！見守ろう！ ふくいの消費生活



2020年6月号

インターネットでの旅行予約は 自分自身でよく確認！！

店舗に出向かずに、パソコンやスマートフォンなどで手軽に旅行の手配ができる「旅行予約サイト」に関するトラブルが増えています。

相談事例

インターネットで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。

予約が確定した後に、利用する日を誤って入力していたことに気付いたが、予約サイトで日付の変更ができなかったため、一度キャンセルし、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は納得できない。



店舗で旅行予約をする場合は、予約内容やキャンセル・変更などの契約条件について、担当者から直接説明を受けることができます。しかし、インターネットでの旅行予約は、申し込む前に予約の内容や契約条件を自分自身でよく確かめる必要があります。キャンセルの時期によらずにキャンセル料を設定している場合も少なくないので注意しましょう。

また、消費者自身が予約内容を入力するので、ミスがないよう注意しましょう。

相談事例

インターネットで格安航空券を探し、旅行業者のサイトから航空券を予約したところ、「エラー」と表示されたので、別のサイトで予約した。後日、航空会社に確認すると二重に予約されており、「キャンセルはできない」と言われた。



相談事例

海外旅行サイトで海外旅行の航空券を予約したが、予約確認メールを見たら、姓と名が逆になっていた。このままでは搭乗できないので、訂正してもらいたいが、予約したサイトは日本語で表記されているのに、問い合わせ対応は英語のみとなっている。電話をしてみたが、相手の言っていることが分からない。

トラブルにあわないためのアドバイス

○旅行予約サイトの運営者について確認しましょう

申込み・契約の前に、運営する事業者がどこの国の事業者かを確認してください。

国内の事業者の場合は、旅行業の登録があるかどうかを確認しましょう。

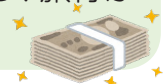
海外の事業者の場合、顧客対応窓口への連絡手段（電話・メールなど）や、日本語対応をしているかどうか等を確認してください。また、トラブルの際、日本の法律に基づいた交渉が難しい場合があることを了解のうえで利用しましょう。

○予約内容やキャンセル料などの条件を確認しましょう

旅行予約サイトや旅行プランによって、いつから、どれくらいキャンセル料がかかるのかや変更できる範囲などが異なります。申込みの前に契約条件をよく確かめるとともに、予定を変更する可能性がないかなどを考慮して利用する必要があります。

○予約確認メール等は旅行が終わるまで保管しましょう

申込みの際には、入力内容が確認できる画面をよく確認し、印刷して保存しておきましょう。特に、航空券はパスポートと同じ名前（表記が一致）でないと搭乗できないので注意が必要です。また、予約後は予約確認メールをすぐ確認し、旅行が終わるまで大切に保管しておきましょう。



特別定額給付金(10万円)に関する詐欺に注意!



給付金の手続きと称してお金や個人情報をだまし取ろうとする不審な電話やメールが確認されています。

給付を行う市役所・町役場が、現金自動預払機(ATM)の操作や手数料の振込みを指示したり、メールを送ってURLから申請手続きをさせることはありません。

おかしいと思った場合は、電話やメールには応じず、お住まいの市役所・町役場や最寄りの消費生活センターなどへ相談してください。

消費生活センター 1人で悩まず、気軽に相談を

消費生活センターでは、消費者トラブルを抱えた消費者に寄り添い、専門知識を持った消費生活相談員が具体的な解決策の助言や事業者との交渉のお手伝いをしています。



Q どのような内容を相談できますか？

「商品やサービスを購入して、被害や不満がある」、「製品を使ってケガをした」などの消費者と事業者とのトラブルについて相談できます。このようなトラブルに遭ったら、できるだけ早く消費生活センターに相談することが大切です。

Q 相談の際、事前に準備しておくといものはありますか？

契約書等の関係書類やトラブルに至った状況についてのメモ、トラブルが起きた物の写真などを用意してご相談ください。

Q 料金はかかりますか？秘密は守られますか？

相談は無料です。電話の場合は通話料金がかかります。相談の内容や個人情報など秘密は守られますので安心してご相談ください。

消費生活センターでは下記のような仕事も行っています。

①豊かな消費生活と消費者活動を応援するための講座を開催しています。

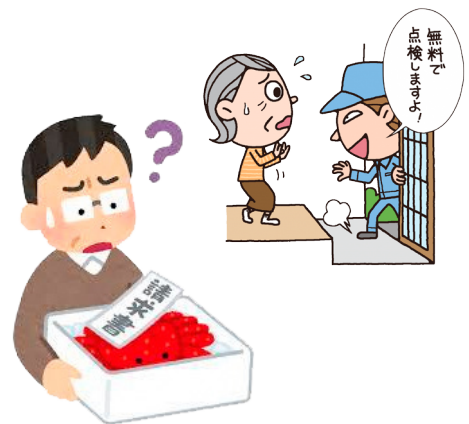
- * 出前講座：悪質商法の手口等のテーマについて講師を派遣する。
- * 通信セミナー：暮らしに役立つ知識や情報を県民が自宅で学べる。
- * 消費生活セミナー：消費生活に係る旬な話題を講座形式で県民が学べる。
- * 暮らしの基本セミナー：消費生活に係る高度な知識を学び、消費者活動の担い手を育成する(10回連続講座)。

②商品テストを行っています。

消費者から苦情・相談のあった商品のテストを行ったり、消費者グループの商品研究も支援しています。

③情報提供を行っています。

新聞・ラジオ・テレビ・インターネット等で暮らしに役立つ情報の提供を行っています。消費に関する本や雑誌、DVDも揃えています。お気軽にご利用ください。



※ 福井県消費生活センターの連絡先等は、次のページに記載しています。

消費生活出前講座

講師を派遣します！
ぜひご活用ください！

無料

派遣対象・条件

- ①町内会、老人会、高齢者サロン等、おおむね20人以上の参加が見込まれる集まり
- ②原則、月～金曜日の10時～16時

内容

悪質商法や契約に関する事など、消費生活に関するテーマについて、寸劇やクイズ、DVDなどを使って、わかりやすく説明します。

申込み・問合せ

開催日の1か月前までに、下記までお電話でお問合せください。日時を決定後、講師派遣依頼書の提出をお願いします。

* 講座の講師派遣費用は無料です。ただし、会場につきましては実施団体でご準備ください。

福井県消費生活センター TEL 0776-22-1102
 福井県嶺南消費生活センター TEL 0770-52-7830



●消費生活トラブルに関する 専門家による相談会

無料

要予約

6・7月の開設日

開設時間 14:00～16:00

分野	6月		7月	
福井弁護士会(法律)	2日(火)	県消費生活センター	2日(木)	県嶺南消費生活センター
	4日(木)	敦賀市消費生活センター (☎0770-22-8115)	7日(火)	県消費生活センター
	17日(水)	大野市消費者センター (☎0779-66-1111)	15日(水)	あわら市消費生活センター (☎0776-73-8017)
司法書士(法律)	25日(木)	県嶺南消費生活センター	30日(木)	県嶺南消費生活センター
福井県建築士会(建築)	15日(月)	県消費生活センター	—	—

*先に申込みが必要です。申込受付は、県の消費生活センターまでご連絡ください。
6月4日(木)、17日(水)、7月15日(水)の申込受付は、開催場所の市でもできます。

消費生活のご相談は・・・

(土日も相談を受け付けています)



福井県消費生活センター

〒910-0858 福井市手寄1丁目4-1(AOSSA 7階)

☎: 0776-22-1102

FAX: 0776-22-8190

福井県嶺南消費生活センター

〒917-0069 小浜市小浜白鬚112(白鬚業務棟3階)

☎: 0770-52-7830

FAX: 0770-52-7831(嶺南消費生活センターは第3日曜日は休館です)

受付時間 9:00～17:00 (祝日・年末年始は休館)



ホームページ

福井県 消費生活

検索

<http://www.pref.fukui.lg.jp/doc/shohic/index.html>



フェイスブック

<https://www.facebook.com/pref.fukui.cac/>

※ 市消費者センター、町相談コーナーでも受け付けています。

☆「消費者ホットライン」188(いやや)

福井県消費生活センターや市消費者センターなどの相談窓口につながります。音声ガイダンスが流れますが、操作が分からない場合はそのままお待ちいただければつながります。

発行

福井県安全環境部県民安全課 〒910-8580 福井市大手 3-17-1
 ☎ 0776-20-0287 FAX 0776-20-0633