



# くらしの



# すぎなみ

編集・発行：杉並区立消費者センター  
杉並区天沼3-19-16 ウェルファーム杉並3階  
tel.03-3398-3141



2024. 5 No. **340**  
令和6年5月発行

## インターネットの旅行予約 **トラブルへの対策を**

最近の旅行は、インターネットでOTA (Online Travel Agent=オンライン旅行取引事業者) を利用して予約するようになり、便利で手軽になった反面、自分自身で条件など十分に確認する必要性から、トラブルになることがあります。

国民生活センターが取りまとめた全国の消費生活相談窓口寄せられる旅行に関する相談件数は、インターネットでの申し込みに関する相談がおよそ半数を占めています。

そこで、インターネットで予約した旅行のトラブル事例とトラブルに遭わないためのポイントについてお知らせします。

### トラブル事例



国内旅行を計画し、ホテルの公式サイトから直接予約した。その後、都合が悪くなりホテルへキャンセルを申し出た。宿泊日の1週間前に申し出たにもかかわらず、キャンセル料は100%かかると言われた。

予約した航空券が欠航となったが、全額返金されない。旅行予約サイトは、「航空会社都合の場合は航空会社のキャンセルポリシーに基づいた対応となる」と言い、航空会社は「個別の案件は旅行予約サイトを通してしか対応しない」と言われた。

海外事業者が運営する旅行予約サイトでホテルを予約したが、都合によりキャンセルをした。返金してほしいと思い、旅行予約サイトに毎日メールを送り続けたが、毎回「24時間以内に返答する」という返信しか来ない。

### 旅行サイト選びのポイント

#### ■ サイト運営事業者情報 (名称・住所・代表者の氏名等)

- サイト名だけでなく事業者名 (旅行業の登録事業者、旅行企画・実施事業者等)、住所 (国内/海外) なども確認しましょう。

## ■ 旅行業登録

- 日本で旅行者代理業を行うには、その取り扱う業務の種類によって観光庁長官及び都道府県知事に申請を行い、「登録」を受ける必要があります。(例：第1種→観光庁長官に登録、第2種・第3種→都道府県知事に登録)
- 旅行業登録を受けた事業者には、消費者保護のための義務が課されています。  
※サイト運営事業者が海外の場合、言語や商習慣の違いから、トラブルの解決が困難になる場合があります。

## 利用時の確認ポイント

### 申込前

#### ■ 顧客対応体制（連絡先/受付時間/対応言語）

- 海外事業者の場合、窓口等の日本語対応が可能かあらかじめ確認しましょう。

#### ■ 契約相手（契約当事者）

- 旅行予約サイトには、他の旅行会社の旅行プランの比較・紹介のみを行うもの（場貸しサイト）もあります。契約相手（当事者）は、サイト運営事業者、他の旅行会社、航空会社、ホテルなど、個々の契約により異なります。

#### ■ 支払代金・内訳（交通・宿泊代金/手配料金/消費税等）

#### ■ 支払方法（先払い/現地払い）

#### ■ 利用規約・約款（キャンセル条件など）

- 契約前にサイト内の「利用規約・約款」で、予約の変更やキャンセル条件をはじめとする契約の内容について、事前に必ず（リンク先に飛ぶなどで）確認しましょう。  
※送信前に氏名、メールアドレス、日程等、入力内容に誤りはないか見直しましょう。

### 申込後

#### ■ 予約確認メール等の記載内容

- 予約後すぐに確認し、操作や誤入力の変更ができない場合などは、早急にサイト運営事業者等に連絡しましょう。

#### ■ 画像や資料の保管

- 予約内容を確認できる画像や写し資料は旅行が終わるまで、事業者とのやりとりがある場合は、送信日時がわかる形で保管しましょう。

## トラブルに遭遇してしまったら

### 旅行予約サイトの運営事業者

- ➔ オンライン旅行予約サイトでトラブルに遭った場合、まずはそのサイトを運営する事業者の顧客対応窓口にお問い合わせましょう。

### 独立行政法人国民生活センター 越境消費者センター（CCJ）

- ➔ 海外事業者との間でトラブルに遭った消費者のための相談窓口です。  
相談受付サイト [https://www.ccj.kokusen.go.jp/sdn\\_process](https://www.ccj.kokusen.go.jp/sdn_process)（電話での相談は受け付けていません。）

### 一般社団法人日本旅行業協会（JATA）

消費者相談室 ☎ 03-3592-1266 10時-17時（土日祝・年末年始休）

### 一般社団法人全国旅行業協会（ANTA）

本部事務局 ☎ 03-6277-8310 9時30分-17時（土日祝・年末年始休）

- ➔ 契約トラブルの相手方が上記の業界団体に加盟している場合に相談できます。

## 消費生活パネル展を行いました

3月18日・19日・21日、区役所本庁舎ロビーで消費生活パネル展を行いました。悪質商法の未然防止と消費生活の知識普及のため、啓発リーフレット・グッズの配布で身近な情報をお届けしました。



## 「出前講座」をご利用ください

消費者センターでは、悪質商法被害防止や生活の知識に関する勉強会などへ講師を派遣しています。

**対象者：**杉並区内の学校・団体・高齢者施設・自治会・PTAなど、おおむね10名以上の集まり

### テーマ例

- 悪質商法から身を守る
- インターネットトラブル(架空・不当請求)
- 子ども・若者のための金銭教育

### 問い合わせ先

☎03-3398-3141 (出前講座担当あて)

## こんな相談がありました!!

# 大切な指輪を買い取られてしまった!



～強引な買取業者に注意しましょう～

### 相談事例

自宅に電話があり、「いらぬ食器や古着を買い取ります」と言われた。不用品を処分するよい機会だと考え、来てもらうことにした。用意した皿や衣類を見せたが、「ほかに貴金属はないか」としつこく聞かれ、指輪などの貴金属を数点出した。すると、どんどん査定を進めて「全部で2万円です」と言い書類の作成を始めた。売るつもりはなかったが、押しが強く、怖くて断りきれずに買い取られることになってしまった。母から譲り受けた指輪も持っていかれて後悔している。取り戻せないだろうか。

### 消費者へのアドバイス

不用品を買い取ると言われて家に来てもらったら、強引に貴金属を買い取られたという相談が寄せられています。事業者が消費者の自宅等で物品を買い取る「訪問購入」は、特定商取引法で定めるルールを守らなければいけません。事例のように、「食器や古着を買い取る」と言われて承諾したにもかかわらず、訪問後に貴金属の買い取りを勧誘することは禁止されています。

#### ●安易に訪問を承諾しないようにしましょう。

事業者は、消費者に警戒心を抱かせないよう、女性や若い男性を使ってソフトな口調で電話をかけてくる場合があります。買い取ってもらうつもりがなければ、話を聞かずに断ることが大切です。買い取りの希望があっても安易に訪問を承諾せず、少しでも疑問を感じたら早めに電話を切りましょう。

#### ●訪問を受ける場合、一人に対応するのは避けましょう。

事業者を一旦家の中に入れると、勧誘を断りにくくなりがちです。一人に対応せず、信頼できる人に同席してもらいましょう。

#### ●買い取りを依頼していないものは、「見せない」「触らせない」。

当初の話とは別の物品の売却を求めることは禁止されていますが、このような禁止行為をする事業者とのトラブルは後を絶ちません。事例のように、貴金属を相場よりかなり安く買い取られる場合も多いため、注意が必要です。

#### ●契約書は必ず受け取り、しっかり確認しましょう。

トラブルを防ぐため、契約書は必ず受け取りましょう。買い取り対象の物品について、事業者と1点1点突き合わせながら確認し、契約の内容が明確でないものを交付する事業者との契約は避けましょう。

#### ●訪問購入のクーリング・オフ期間内は、物品の引き渡しを拒むことができます。

訪問購入にはクーリング・オフ制度がありますが、すぐに物品を渡してしまうと、「すでに転売した」「指輪は溶かしてしまった」などと言ってクーリング・オフに応じない事業者もいます。クーリング・オフ期間内(契約書を受取った日から8日間)は物品の引き渡しを拒否することができるので、手元に残しておきましょう。

#### ●困った時は、消費者センターへご相談ください。





## 食材の使い切りで食品ロス削減!

杉並区で出されている可燃ごみの1/3は、生ごみです。まだ食べられるにもかかわらずゴミとして廃棄してしまったことはありませんか? 今回は消費生活サポーターの「わが家の食ロス削減レシピ」をご紹介します。食材や調味料を上手に使い切って、食品ロスを削減しましょう。

### 余り野菜のミートローフ

**<材料>**

合挽き肉350g、玉ねぎ1/2個、余り野菜(にんじん1/3本・ブロッコリーの芯・レンコン2cm)、豆腐1/3丁(木綿・絹どちらでも)、塩・胡椒適宜、卵1個、パン粉適宜、トマトケチャップ・ソース 各大さじ1、チーズ(あれば) ※ケーキ型22cm使用

**<作り方>**

- ①野菜を適なみじん切りにし、豆腐は水切りをする。
- ②ケーキ型に全ての材料を入れ、こねる。
- ③平らにしてチーズをトッピングする。
- ④200℃のオーブンで30分焼く。



### 大根の皮の漬物

**<材料>**

大根の皮 10cm、めんつゆ 大さじ2

**<作り方>**

- ①大根の皮を5mmの千切りにする。
- ②ビニール袋に①とめんつゆを入れて輪ゴムをかけ、一晚冷蔵庫で寝かせる。



### だしがらのおかかふりかけ

**<材料>**

花かつお 20g  
三倍濃縮めんつゆ 大さじ1/2  
酒 小さじ1、白いりゴマ 少々

**<作り方>**

- ①フライパンでだしがらを炒って水分をとばす。
- ②めんつゆと酒で味付けする。
- ③白いりゴマを加えて仕上げる。



### こんにゃくの使い切りピリ辛炒め

**<材料>**

こんにゃく 200g、せん切り生姜 少々、ゴマ油 小さじ1、酒 小さじ1、三倍濃縮めんつゆ 小さじ2、七味唐辛子 少々



**<作り方>**

- ①こんにゃくの表面に細かく包丁で格子を入れ、サイコロ切りにする。
- ②①を下茹でし、あく抜きしたらざるで水気を切る。
- ③フライパンにゴマ油を入れ、中火でせん切り生姜、こんにゃくを炒める。
- ④酒、めんつゆで味付けし、七味唐辛子を加えて好みの辛さに仕上げる。

### 旬の過ぎたりんごでアップルトースト

**<材料>**

りんご 1個、食パン 4枚程度、バター 適量、好みで砂糖、シナモン・レモン汁

**<作り方>**

- ①りんごを8等分し薄くいちょう切りにする。
- ②①をバターで炒め、しんなりしたらお好みで砂糖、レモン汁を加える。
- ③バターをぬった食パンの上に②をのせ、シナモンをふってトースターで焼く。



食品ロス削減は環境にもお財布にも優しい取り組みです。今回の実践を通じて、食材を無駄にしないように管理して、使い切るメニューを考えるという習慣が大事だと思いました。レシピを紹介し合うと、楽しみながら料理のバリエーションが広がりそうです。(消費生活サポーター)

商品の購入、契約などについてトラブルが起きたとき、迷ったときなどお気軽にご相談下さい!

杉並区立 消費者センター

相談専用 03-3398-3121

相談受付時間 午前9時～午後4時(土曜・日曜・祝日・12/29～1/3は休み)

杉並区立消費者センター

検索