



消費生活 トラブル情報

契約内容は自身でよく確認！ ～ネットでの旅行予約～



相談事例

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、
日程が合わずキャンセルした。
キャンセル料無料の期間なの
にクレジット決済され、代金
が戻ってこない。
サイトに問い合わせると、
カード引き落とし明細を添付
して送るよう言われた。言わ
れたとおり返信したが、
その後連絡が取れ
なくなった。



アドバイス

- ✓ 旅行サイトでの予約は、そのサイトのキャンセルの条件や契約内容に従うことになるぞ！
- ✓ キャンセルはできても、返金不可の場合もあるので、申し込み前に十分確認しよう！
- ✓ サイトの運営事業者も確認しよう！
海外事業者の場合、連絡方法や日本語で対応されるか等、カスタマー対応窓口についても調べておこう！

独立行政法人国民生活センター「契約内容は自身でよく確認！ネットの旅行予約」

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)

お住ま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

消費者啓発の標語を6月末まで募集中！

今回のトラブル情報で紹介した事例等、様々な消費者被害が発生しています！

消費者被害を防ぐには「契約前に十分に検討する・確認する」ことを消費者が意識することが重要です。

消費者啓発の標語の応募を通して、消費生活に関する問題について考え、学んでみませんか？

詳しくは山口県県民生活課のホームページをご覧ください。



山口県県民生活課
ホームページに接続します

山口県 消費者啓発 標語



「消費者啓発の標語」募集概要

募集部門 (3部門)	A AI時代の消費行動 部門 B エシカル消費 部門 C 消費者被害防止 部門
応募締切	令和8年6月30日(火) 当日消印有効
問合せ先	県消費生活センター 消費者政策班 TEL:083(933)2608

〒753-8501 山口県山口市滝町1番1号
山口県消費生活センター
☎083-924-0999 (相談)
☎083-924-2421 (消費者教育)

相談受付時間

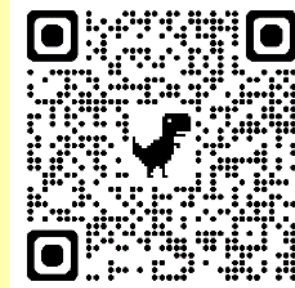
[月～金] 8:30～17:00

※土曜・日曜・祝日・年末年始を除く

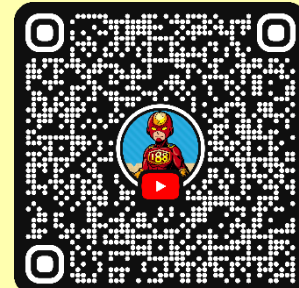
SNSでの情報発信



LINE



X (旧Twitter)



YouTube