

# くらしの情報が かわさき



令和5年  
冬号

- インターネットを通じた旅行契約のトラブルと注意点 …P1・2
- いまどき相談事例 ……P3
- かしこい消費者になろう 消費者市民社会 ……P4

いまどき  
相談事例

パソコンのサポート詐欺の被害額が高額になっています  
違約金のかからない更新月に光回線を解約したのに、違約金がかかってしまった

発行 川崎市消費者行政センター

## インターネットを通じた 旅行契約のトラブルと注意点

一般社団法人 日本旅行業協会(JATA) 消費者相談室マネージャー 佐藤 信吾



新型コロナウイルスの影響を受け、非対面の取引や契約が多くなっています。旅行契約もスマホやタブレット、パソコンから手軽にできるようになり、それに比例して旅行に関するトラブルが増えています。

今回はインターネットを通じた旅行契約のトラブルと注意点について、JATAの窓口寄せられる相談内容のうち主な3つを取り上げていきます。

1

インターネットで旅行を申し込んだが、「旅行会社のサイト」なのか「航空会社や宿泊先のサイト」なのか、どこの事業者への申込みなのかがわからない

### ■ アドバイス

まずはサイトの運営会社を確認しましょう。インターネットを通じた旅行の申込みは、「旅行会社への申込み」か、「それ以外への申込み」かによって、契約における注意点が変わってきます。

【旅行会社への申込み】

日本の旅行会社であれば、必ずサイト上に旅行業登録番号（例：神奈川県知事登録旅行業第2種XXX号〇〇旅行、観光庁登録旅行業第1種XXX号●●トラベルなど）の記載があります。日本語のサイトであっても、日本国内に拠点を持たずオンライン上のみで営業展開をする海外の旅行会社があります。万が一、その会社とトラブルが生じた際には、旅行業法など日本国内で通用するルールが一切適用されないので注意が必要です。

また、「●●トラベル」というような名称であったとしても、旅行会社ではないことがあるので、旅行業登録番号などにより、旅行取引ができる事業者なのか確認してから契約するようにしましょう。

【それ以外への申込み（旅行会社以外、航空会社や宿泊先のサイトが該当）】

航空会社や宿泊先のサイトから申し込んだ場合は、航空会社や宿泊先との直接契約として運送契約、宿泊契約としてのルールが適用されます。契約の際は、各社のルールを事前に確認しましょう。

いずれの場合においても、契約の相手先や条件を確認し、十分に理解した上で申込みましょう。



2

旅行会社のサイトからホテルを予約したいだけなのに、「旅行条件書」を読んだかどうかのチェックを求められた

### ■ アドバイス

サイト内の「予約確定ボタン」＝「契約成立」となります。予約確定ボタンを押すことで、契約内容に承諾したこととみなされ契約が成立するため、申込みをする前に「旅行条件書」で取消規定等、各種条件を確認するようにしてください。特に旅行をキャンセルした際に、いつからどのくらいの取消料がかかるか、別途「取消手数料」がかかるかなどを確認してください。サイト内の商品は、印刷物とは異なり簡単に内容を変えられるので、掲載画面のコピー（スクリーンショット）を保存しておくことをお勧めします。

3

旅行条件に関する質問があったので、「問合せの電話番号」を探したが見当たらない

### ■ アドバイス

さまざまな情報がサイト内に掲載されており、消費者からの「問合せ窓口」がそれらに埋もれてわかりにくくなっていることがあります。

また、中には電話対応の窓口を置かないで、よくある質問（FAQ）やメールでのみ対応をする事業者もあります。電話対応の窓口が見つからない場合は、サイト内でメールや問合せフォームなどを探してみてください。メールや問合せフォーム対応のみの事業者と契約する場合、回答に時間を要することもあるため、注意が必要です。予期せぬ体調不良により、急遽旅行のキャンセルや人数変更ということもあり得るため、ご自身が利用しやすい問合せ方法か、取消の際はどのように手続きしたらよいか等は、必ず確認しておきましょう。

契約に至るまでに不明な点があれば、一度操作をやめて「旅行条件書」を再確認したり、サイトを運営する会社に確認することが大切です。

なお、2でも解説したとおり、「予約確定ボタン」を押すと相手先との間で契約を承諾したこととみなされるので、問合せ窓口と連絡手段は、契約前に必ず確認してから申込みましょう。

#### 【一般社団法人 日本旅行業協会（JATA）消費者相談室】

電話 03-3592-1266 月～金曜日 10:00～17:00 ※土・日曜日・祝日・年末年始を除く

#### 【川崎市消費者行政センター 相談窓口】

電話 044-200-3030 月～金曜日 9:00～16:00／土曜日 10:00～16:00

※金曜日は電話相談のみ19:00まで受付 ※土曜日は電話相談のみ受付 ※日曜日・祝日・年末年始を除く



いまだき  
相談事例 1

## パソコンのサポート詐欺の被害額が高額になっています

### 相談事例

パソコンを使用していたところ、突然警告音が鳴り「セキュリティに問題がある」などという内容のメッセージが出た。画面に記載された電話番号にかけたところ、「ウイルス除去のため、コンビニでプリペイド式電子マネーを買ってくるように」と指示された。指示に従い、電子マネーの番号を入力したが、間違っているとされた。再度購入したが、それも使えないと言われ、更に購入を繰り返し、総額50万円以上支払ってしまった。

### アドバイス

- これは偽の警告画面を表示させる「サポート詐欺」と呼ばれるものです。
- 以前は、クレジットカードで決済を要求する事例が多かったのですが、最近は匿名性の高いプリペイド式電子マネーを購入させるケースが増えています。
- 「電子マネーのコード番号が間違っている」「無効なコード番号だ」などと言い、何度も購入させられるので、被害額が高額化しています。
- 電子マネーで支払った場合、返金を求めるのは極めて困難です。
- 警告画面や警告音が鳴っても慌てずにブラウザを閉じましょう。また、記載されている連絡先には電話しないようにしましょう。
- 遠隔操作をされたり、指示されたセキュリティソフトなどをインストールした場合は、パソコンのメーカーや独立行政法人情報処理推進機構（IPA）に相談しましょう。



いまだき  
相談事例 2

## 違約金のかからない更新月に光回線を解約したのに、違約金がかかってしまった

### 相談事例

自宅の光回線をA社から格安業者のB社に変更しようと思った。違約金のかからない更新月が10月末までだったので、10月中旬にA社のショップに行って解約した。その時渡された予約番号をB社に伝え、これで解約も変更も完了したと思っていた。ところが、B社の開通工事が11月になったため、A社の違約金と11月分の利用料が引き落とされた。更新月に解約したのだから、違約金も月額料も返金してほしい。

### アドバイス

- これは「事業者変更」と言われる手続きです。NTT以外の事業者が、NTTの光回線<sup>ひかりおとし</sup>を借りて独自のブランド名で光回線のサービスを提供することを「光卸」と言います。その光卸事業者から別の光卸事業者へ乗り換える手続きの事を事業者変更と言います。
- 事業者変更の利点は、①回線の撤去工事や開通工事が不要 ②ネットが使えない期間がなくなる ③光電話の電話番号を変えずに乗り換えられる等です。
- 変更先の光卸事業者の開通時期が違約金のかからない更新月を過ぎてしまうことがあり、違約金や月額利用料が発生してしまうというトラブルが起こっています。また、一部の光電話は電話番号が引き継げず、変更されてしまうこともあります。
- 「安くなる」と勧誘されても、すぐに契約しないようにしましょう。また、変更を検討する際は、現在と変更先の契約内容を比べた上で慎重に検討しましょう。

くらしの情報かわさき

令和5年1月25日発行

〒210-0007 川崎市川崎区駅前本町11-2 川崎フロンティアビル10階  
電話 044(200)3864 FAX 044(244)6099

消費生活に関する情報は、消費者行政センター  
ホームページでも提供しています。



イラスト…タナカタケシ



ホームページ

川崎市消費者行政センター

検索

かしこい消費者になろう

# 消費者市民社会

## その買い物、環境に悪くない？

ファッション  
衝動買い編



いいカモ

### あなたの買い物が世界を変える



てるみへにゃ

消費者ホットライン 全国統一電話番号 局番なし **188**

川崎市消費生活相談窓口 ☎ **044-200-3030**

月～木曜日 9:00～16:00 / 金曜日 9:00～19:00 / 土曜日 10:00～16:00 ※日・祝・年末年始を除く



川崎市消費者行政センター