



かながわ
消費生活

注意・警戒情報

インターネットで予約した 旅行予約のトラブルに注意！！



事例



インターネットの旅行予約サイトから、ホテルと航空券を予約した。予定が変わりキャンセルしたところ、ホテルは無料でキャンセルできたが、航空券はキャンセル料100%を請求された。返金してほしい。

アドバイス



申込みを完了する前に、キャンセル等の条件や契約内容をよく確認しましょう！！

- ・旅行予約サイトを利用する前に、サイト運営事業者の情報を確認しましょう。
- ・申込み後は、予約確認メールやマイページを確認しましょう。
- ・事業者に問合せを行った場合、その内容を残しておきましょう。



<相談事例からみる特徴と問題点>

- ◆原則として、インターネット通販で、事業者がルールを設定し、それを表示している場合、その内容に沿って対応することになります。
- ◆「キャンセル料が100%かかる」となっている場合は、返金されません。
- ◆航空券と宿泊施設を同時に予約しても、キャンセル等の条件はそれぞれ異なります。
- ◆旅行予約サイトを利用してトラブルにあった場合、対応してくれる事業者がどこかわからず、適切な対応が得られないことがあります。
- ◆海外事業者が運営する旅行予約サイトの場合、コミュニケーションを取るのが難しかったり、日本の法律等を用いた交渉が難しい場合があります。



契約に関するトラブルについては、消費生活センターにご相談ください。

消費者ホットライン

トラブルで困ったときはお電話を！

局番なし

い や や
188 番



国民生活センター
公式LINE
はこちら▶▶▶



ご自由にコピー・閲覧していただき、消費者被害の未然防止にお役立てください。

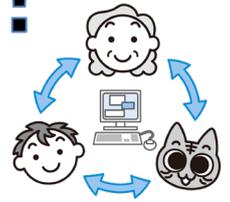
まとまった部数が必要な場合は、事前に消費生活課（045-312-1121）へお問合せください。

5月は消費者月間です！



【令和6年度のテーマ】

デジタル時代に求められる消費者力とは



県内で活動する消費者団体の取組や消費者被害未然防止、エシカル消費についてSNSで情報発信を行うほか、かながわ県民センター1階ロビーに資料を配架します。



情報発信：5月1日（水）～5月31日（金） 資料配架：5月17日（金）～5月31日（金）

インターネットやSNSが身近になっていく一方、これらを悪用した消費者トラブルもますます巧妙化しています。

この機会に消費者被害の未然防止や環境や社会に配慮した消費行動について考えてみませんか。

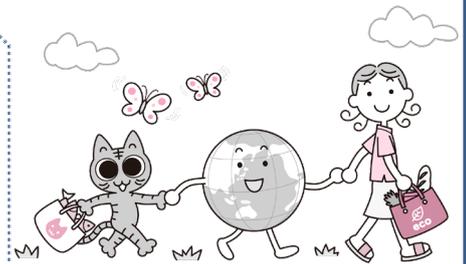
※消費者月間とは、国が毎年度テーマを定めて、消費者問題に関する啓発などの事業を集中的に行うものです。

エシカルイベント（エシカルな暮らしで毎日を楽しむ）開催

日時：5月21日（火）10:30～16:30 5月22日（水）10:30～16:00

場所：かながわ県民センター1階展示場

内容：フードドライブ、食品ロス活用の取組を紹介、チャリティーバザー
子供服の衣類交換会、お片付け講座 等



電子レンジは、食品や容器に応じた加熱をしよう！

気をつけて！



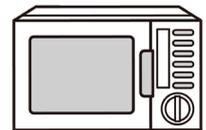
<事例1> 冷凍食品の袋に記載されたとおりに加熱したが、冷たかったので、再加熱して食べたらずけどした。

<事例2> レトルト食品を外箱のまま加熱したら、発火した。

<事例3> 細かく切った根菜類を加熱し、その場を離れた。戻ってみると、根菜類が焦げて、煙が出ていた。

<アドバイス>

- 注意書きを守って、加熱するようにしましょう。
- 電子レンジ対応容器であるかなど、表示は必ず確認しましょう。
- 少量の場合や、根菜類等の水分が少なめの食品の場合、急速に加熱が進み、発煙や発火する場合があります。加熱時間を控え目に設定し、様子を見ながら加熱するようにしましょう。
- 食品カス等は、発煙や発火の原因となります。こまめに掃除しましょう。
- 発煙・発火した際は、動作を停止し、電源プラグを抜き、扉を開けずに収まるのを待ちましょう。



困ったときは、一人で悩まず
地元市町村の消費生活相談窓口へ

くらし安全防災局
くらし安全部消費生活課
相談第二グループ

かながわ中央消費生活センター



消費生活課 HP



Facebook



X(旧Twitter)