

暮

ら

し

の

情

報



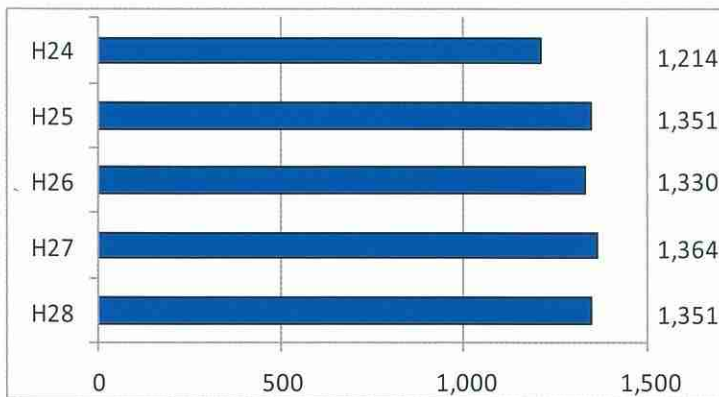
目次

- P1 平成28年度の市原市消費生活相談
- P2, 3 インターネット旅行取引の注意点 ～トラブルに遭わないために～
- P4 不用品情報交換をご利用ください

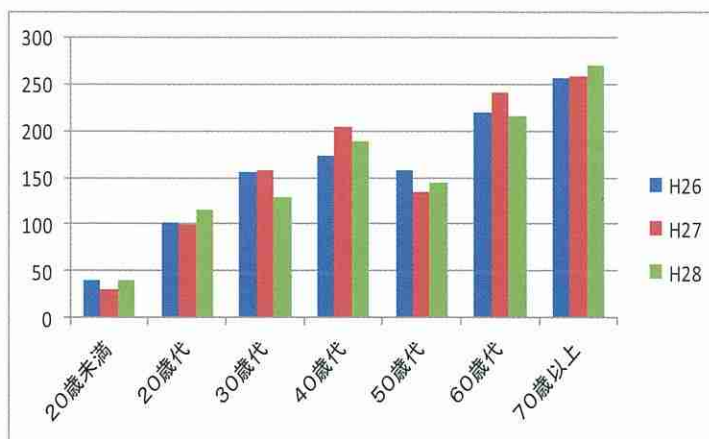
平成28年度の市原市消費生活相談



年度別相談件数



年齢別相談件数



昨年度、市原市消費生活センターへは総計1,351件のご相談がありました。

ここ5年間の相談件数を比較すると、平成24年度と比べ増加し、平成25年度以降はほぼ横ばいであることが伺えます。

また、年齢別の相談件数を見てみると、70歳以上の相談件数が最も多く、割合として40歳代以上で約75%の件数を占めています。高齢者の方がトラブルに巻き込まれやすいこと、40歳代以降の契約を交わす機会が多い年齢層からのご相談が多いことが見て取れます。

消費者被害から身を守るためには、私たち消費者が、自ら消費生活に関する情報を集め、生活に活かしていくことが大切です。消費生活に関してご質問、ご相談がありましたら、消費生活センターまでお電話ください。

インターネット旅行取引の注意点 ～トラブルに遭わないために～

インターネットの普及に伴い、旅行についてもインターネット上の予約サイトを利用する方が増えています。一見どのサイトも同じように見えますが、サイトの種類によって契約相手は異なります。自宅に居ながら簡単に予約できる便利さの一方で、次のようなトラブルの事例も相次いでいます。



【事例1】 国内の旅行業者サイト

数ヶ月前、国内の旅行業者が運営する予約サイトで往復航空券を予約した。サイトから来たメールの指示に従って入金し、確認番号が通知されるのを待ったが、出発間近になっても確認番号がこない。

事業者に連絡をしたが、倒産したらしく話ができない。返金してほしい。

⇒事業者倒産の場合、旅行業法に基づき営業保証金制度や弁済保証金制度により一部弁済は受けられますが、被害者全体で按分されるため、**支払金額全額が手元に戻るケースはほとんどありません。**

【事例2】 海外OTA*サイト

海外旅行に先立ち、海外の旅行業者が運営する予約サイトで現地のホテルを予約した。しかし、現地を訪れると予約ができていないことがわかった。予約サイトに問い合わせをしても回答がなく困っている。

*OTA=Online Travel Agent (インターネット上だけで取引を行う旅行業者のこと)

⇒海外の旅行業者が運営する予約サイトの場合、**いざと言うときの問合せに日本語対応がなく、コミュニケーションをとるのが難しい、問い合わせに回答がない、契約内容について異なる説明をされる、トラブルが発生した場合日本の法律に沿った交渉が難しい、**などの場合があります。

【事例3】 場貸しサイト（価格比較サイト）

旅行サイトで、希望旅行地と日程を入力して見つけたツアーを予約したが、行けなくなったためサイトにキャンセルを申し出たが、直接契約先と交渉するよう言われた。

⇒解約や内容変更等の条件は、原則として契約内容に従うことになるので、**必ずしも無条件で解約できるものではありません。**

楽しい思い出となる“**トラベル**”を“**トラブル**”にしないためにも、次のページのチェックポイントに沿って、事前に確認しましょう。



旅行予約サイト利用の際のチェックポイント

1. 旅行予約サイトのタイプを確認

旅行予約サイトは、大きく分けると以下の3つになります。

①国内の旅行業者サイト

国内の旅行業者が運営する予約サイトの場合は、旅行業法上の登録が必要となっています。

②海外OTAサイト

事業拠点は海外で、国内には事業所がないため、日本の旅行業法は適用されません。

③場貸しサイト（価格比較サイト）

旅行者が「旅行商品」を比較できるいわば“広告”であり、実際の契約先は旅行会社や航空会社・宿泊施設となります。

2. サイト運営業者の情報を確認

- 事業者の名称（登記簿上の商号） ※通称や屋号だけの表記は不可
- 事業者の住所
- 事業者の代表者・責任者の氏名
- 旅行業登録の有無 例）観光庁長官登録旅行業第〇号



3. サイト運営業者の問い合わせ受付体制を確認

- 問い合わせ連絡先
- 問い合わせ受付時間
- 問い合わせ対応の言語

* 複数の連絡手段があることが望まれます。海外OTAサイトの場合は、日本語対応が不十分であったり、時差のために連絡が取れなかったりすることがあるため、事前に問い合わせの受付体制を確認しましょう。

4. 旅行の契約条件を確認

- 契約当事者
- 契約成立時期
- 支払代金額と内訳
- 支払方法
- キャンセル条件**
- 利用規約・約款

* 「利用規約・約款」の内容が事業者との契約内容となります。店頭で契約する場合は、担当者から説明を受けることが可能ですが、サイトを通じて契約する場合は、自ら申し込み完了前に契約条件や予約内容について十分に確認し、契約する必要があります。

☆ e-TBTマーク（電子旅行取引信頼マーク）について

e-TBTマークがホームページにあれば、そのホームページは旅行業登録を受けた業者からの申請に基づき、日本旅行業協会や全国旅行業協会が旅行業法および関連法規・通達、各種ガイドラインを遵守して作られたものと認められたものですので、旅行業者を見分ける指標にしましょう。

不用品情報交換をご利用ください

ご家庭で使わなくなった不用品を、無料で「あげます」「ください」と思っている方のために、不用品情報交換のお手伝いをしています。ご利用ください。

情報は、市ホームページの「不用品情報交換」ページに掲載します。また、奇数月15日号の広報いちはらへの掲載も予定しています。



ホームページでの受付をはじめました！

お申込みは消費生活センター窓口・電話・FAX・郵便・Eメールで受付しています。今年度よりEメールでの受付を開始しました。Eメールでのお申込みは、市ホームページから行えます。検索エンジンで「市原 不用品情報」と入力して検索しても、ページを見つけることができます。



市原 不用品情報



不用品情報交換のご利用方法

- 消費生活センターへ不用品名（あげる物またはほしい物）と氏名・電話番号・住所をお伝えください。不用品情報の登録期間は90日間です。
- 故障品はお申込できません。
- 申込情報をご覧になってお問合せいただいた方に申込者のご連絡先をお伝えし、申込者へ直接ご連絡いただきます。ご利用される方は個人情報の取扱いについてご了承のうえ、お申込みください。

市原市消費生活センター
住所 〒290-0081
市原市五井中央西1丁目1番地25
サンプラザ市原2階
電話 0436(21)0844
FAX 0436(21)0899
H P http://www.city.ichihara.chiba.jp/kurashi/syohu_simin/index.html

消費生活相談専用電話※

0436 (21) 0999

相談受付時間 9:00~12:00・13:00~15:30
(土・日・祝日・年末年始除く)

※消費者からの、業者との契約に関する相談などを受け付けています。