



しんじゅく区 くらしの情報

2018年7月号 編集発行：新宿区立新宿消費生活センター TEL：03-5273-3834



海外・国内旅行のトラブルにあわないために!!

インターネットの予約でのトラブルを取り上げました。

また、海外で発生する様々なトラブル事例についても取り上げてみました。

インターネットで予約した 旅行に関するトラブルにご注意

現在、増加傾向にあるインターネットで予約した旅行に関するトラブルについて、全国の消費生活センターなどによせられている、相談事例やアドバイスなどをまとめてみました。

*インターネット予約での旅行トラブル相談事例

- ☀事例1 旅行サイトで海外のホテルを予約したが、現地で予約が取れていないと言われた
- ☀事例2 予約中「エラー」と表示されたため別の予約をしたら、二重予約になってしまった
- ☀事例3 予約内容が、自分が選択した内容と違っていった
- ☀事例4 代金を支払ったが、航空券を受け取らないまま事業者と連絡が取れなくなった
- ☀事例5 半年後の航空券を解約したいが、代金の50%の解約料がかかる
- ☀事例6 予約内容を訂正したいが、日本語の顧客対応窓口がない
- ☀事例7 返金に関する顧客対応窓口の説明が間違っていた



*相談事例からみる問題点

- システムエラー等、消費者が注意しても防げないトラブルがみられる
- 事業者が倒産した場合、代金の全額払い戻しを受けることが難しい
- 海外旅行サイトの場合、コミュニケーションを取るのが難しいケースがある
- 海外旅行サイトの場合、日本の法律等を用いた交渉が難しいケースがある

*利用者のみなさんへのアドバイス

- 契約前に旅行サイトの所在地情報などを確認しましょう
- 申込みを完了する前に、解約料などの契約条件や予約内容をよく確認しましょう
- 予約確認メールなどは、旅行が終わるまで保管しましょう
- トラブルになったら消費生活センター等に相談しましょう

旅行予約サイト
を利用する時に確認
すべき
ポイントは?

観光庁では旅行予約サイトを利用する時のチェック項目を以下の通り、提示しています。参考にしてみてください。

Check
Point



①サイト運営事業者の基本情報を確認!

- 事業者の名称、住所
- 事業者の代表者・責任者の氏名
- 旅行業登録の有無

②サイト運営事業者の問合せ受付体制を確認!

- 問合せ連絡先
- 問合せ受付時間
- 問合せ対応言語

③旅行の契約条件を確認!

- 契約当事者
- 支払金額・内訳
(運送・宿泊代金/手配料金など)
- 支払方法
(先払い/現地払い)
- キャンセル条件
- 利用規約・約款

④契約内容確認画面など

- 契約内容の最終確認

海外旅行で発生するトラブルに巻き込まれないために!

【スリ】「乗物の中で」「ショッピング中に」▶親切を装って近づいてくるスリに組織で狙われることもありますので、おさいふをしっかりと身につけて簡単にとられないようにしましょう。

【置き引き】「空港で」「ホテルのロビーで」「レストランで」「誰かに話しかけられたスキに」▶カバンはいつも手から離さないでおきましょう。

【ひったくり】「路上で」「地下鉄やバスの昇降口で」▶道を歩くときはなるべく車道側を避け、荷物は車道側の手に持たないようにします。乗降口の近くに立ったり座ったりするのは、なるべく控えましょう。

【その他の窃盗手口】「ホテルでの被害」▶部屋のドアは必ず防犯チェーンを掛け、ノックされたらチェーンを付けたまま相手を確認します。貴重品は部屋に置かず、必ずホテルの貴重品入れ(セーフティボックス)に預けましょう。ただし、ホテル側の安全体制に疑問がある場合は個人で管理することも必要です。また、部屋にある金庫式の貴重品入れの場合、ホテル側がスペアの鍵の管理をしていますので、必ずしも安全ではありません。

【悪徳タクシー】▶必ずタクシー乗り場などから正規のタクシーを利用し、特に営業許可を受けていない白タクには絶対に乗らないようにしましょう。

【禁制品や制限品目の持ち込み、持出し】▶持ち込み、持ち出し禁止(制限)品目や出入国時の外貨申告制度



など、出入国に関わる規制は正確に情報を入手して、それを守ることが必要です。

【写真撮影】▶多くの国では、軍事施設をはじめ、港湾、空港、大統領施設など保安上重要な公共施設の撮影を制限しています。また、美術館などの撮影について許可制、有料制にしている国もありますので、予め撮影が制限されている場所をチェックしておく必要があります。

【宗教や習慣によるトラブル】▶渡航前に、その国の法律や習慣をしっかりと把握し、旅行中はその国や地域の習慣に従うという心がけがトラブル回避の鉄則です。

【麻薬に関わるトラブル】▶海外で麻薬に関わることは、特に深刻な事態を招きます。現在でも世界の各国で麻薬犯罪により重い刑罰を受け、長期間刑務所に服役している日本人がいます。麻薬には絶対に手を出さないでください。

【女性が被害者となるトラブル】▶外国では男性から強引なアプローチを受けることがあります。日本語を話したり、親しげに近寄ってくる外国人(現地人)にも要注意です。積極的なアプローチを受けても、気軽について行かないようにしてください。思わぬ性犯罪や結婚詐欺等の被害にあい、悲しい思いをするのは女性です。



「自分の身は自分で守る」という基本を忘れずに行動することが大切です。困ったときに最も頼りになるのは「自分自身」です。

国内旅行先でのトラブルランキング

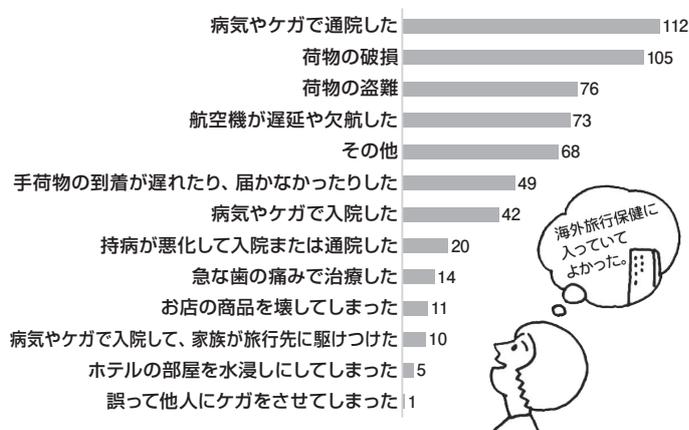
旅行先で困ったことや失敗したことはありますか?

順位	旅行先で困ったこと、失敗したことTOP10	有効回答数 4,033
1	渋滞、電車の遅延などの交通トラブルにあった	1,036
2	宿の設備が予想と異なっていた	1,022
3	台風など、悪天候にあった	930
4	ご飯がおいしくなかった	841
5	忘れ物をしてしまった	827
6	旅行先で急に体調を崩した、怪我をしてしまった	695
7	気候に服装が合わなかった	444
8	いろいろ買すぎてしまった	312
9	旅行の同行者とケンカになった・気まずくなった	284
10	予定していた乗り物に乗り遅れた	262

—表「@niftyニュース」—

海外旅行保険をご検討ください。

海外旅行中にどんなトラブルがありましたか?(いくつでも)



海外旅行保険に入っていてよかった。



—グラフ「保険クリニック」調べ—

参考資料

- ◆国民生活センター http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160901_1.html
- ◆外務省海外安全ホームページ https://www.anzen.mofa.go.jp/pamph/pamph_01.html
- ◆国土交通省 観光庁 http://www.mlit.go.jp/kankocho/page06_000091.html

新宿消費生活センターからのアドバイス

儲け話にご注意！ 情報商材って本当に儲かるの？

ある目的を達成するためのノウハウをまとめた文書や電子ファイルのことを「情報商材」といいます。情報商材の広告はメールやSNS※1などから販売サイトに誘引し、「誰でも簡単に」「短時間で大丈夫」「絶対儲かる」と強調して、仕事の片手間や家事の合間に稼げるという消費者心理につけこみます。

しかし実際は、高額な支払いをしたのに、まったく価値のない情報だった、広告と購入した情報の内容が大きく異なった、更に追加で支払いを求められたなど、当初の話と違ったという相談が多く寄せられています。

事例 1

SNSで情報発信している儲かるシステムと聞いた。儲かるノウハウが書かれた電子ファイルを40万円で購入した。その内、20万円は現金で支払い、残りの20万円はクレジットカードを使い、4万円ずつ5分割で払った。現在支払いは終了している。

結局アフィリエイト※2で稼ぐ話のようだが、実際にやっても儲からない。必ず儲かるという話と違う。事業者とは連絡がとれない。お金を返してほしい。

儲かるシステム!?
話が違う!

事例 2

SNSに登録したところ、メッセージが届くようになった。届いた動画で「必ず儲かる仮想通貨の情報を知らせるので、その情報に基づいて仮想通貨を購入すれば必ず儲かる。原資のつくりかたの情報提供や、セミナー参加まで90日間サポートする」という内容だった。今までの実績から必ず儲かるを書いてあった。費用は10万円で、クレジットカードの10回払いにした。サポートという名目で事業者から電話があり、優先的な情報提供と税金対策のために追加で10万円かかると言われた。追加の費用がかかるのは話が違くと事業者に伝えたが、何度も儲かるという話をされ、ネット上からクレジットカードで支払った。その後も頻りに新たな勧誘メッセージが届く。億万長者になれるという話は事実ではなく、次々とお金を払わせることが目的ではないか。お金を返してほしい。

アドバイス

儲かると説明されたが儲からないので解約したい、という相談が増えています。

- 情報商材の内容は事前に確認出来ないので、儲け話や成功例の誇大広告には気を付けましょう。
- 返金保証をうたっていても実際には返金には応じてくれない場合も多いので、安易に契約しないようにしましょう。
- 「間もなく売り切れ」「先着100名様限定」など購入を急がせる業者には注意しましょう。

インターネット上には、多くの事業者や個人が様々な販売広告を出しており、その中には、ネットの匿名性を悪用して詐欺的な広告を出しているケースもあります。

広告ページには、利用者からの口コミやその商材を使っての好結果などが載せられていることもありますが、必ずしも裏付けがあるものではありません。簡単に、短時間で大金を稼げる「おいしい話」はありません。多額の支払いだけが残る場合も少なくありません。契約をする前に冷静に考えましょう。

※1 SNS: ソーシャル・ネットワーク・サービス。インターネットを介して人間関係を構築できるスマホ・パソコン用のサービスの総称です。

※2 アフィリエイト: 広告主とインターネット上の媒体を結びつけるインターネット広告のことです。

消費者生活センターからのお知らせ

講座・イベント情報

新宿区内の消費者団体が主催する講座・イベントです。
みなさまのご参加をお待ちしています。

	講座・イベント名	講師	日時・会場	費用	主催	申込み・問合せ
1	ポーセラーツ体験会	新宿区消費者の会 会員 丸山 起世子氏	7月13日(金) 戸塚地域センター (高田馬場2-18-1)	1,500円	新宿区 消費者の会	往復はがき (住所・氏名・連絡先記入)で 新宿区消費者の会 伊藤まで 新宿区高田馬場3-31-15 TEL 3368-6616
2	7月学習会 介護における保険原 理主義の破綻 ～低所得、無貯蓄高 齢者の急増～	都留文科大学 名誉教授 後藤 道夫氏	7月27日(金) 新宿消費生活セン ター分館 (高田馬場1-32-10)	500円 (資料代)	暮らしを 考える会	暮らしを考える会事務局 FAX 3203-2951(小林)
3	8月学習会 成年後見制度の現状 と課題を考える	NPO法人 成年後見推進ネット これから前理事長 小泉 晴子氏	8月24日(金) 新宿消費生活セン ター分館 (高田馬場1-32-10)	500円 (資料代)	暮らしを 考える会	暮らしを考える会事務局 FAX 3203-2951(小林)



相談員コラム

標準引越運送約款が変更になりました。 契約前にきちんと確認しましょう。

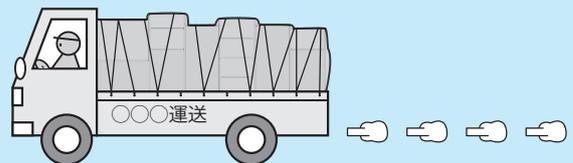
標準引越運送約款が改正され、平成30年6月1日より施行されました。

標準引越運送約款の適用範囲が拡大され、車両を貸し切って行う引越以外に1台で複数の引越を行う場合も対象になりました。

- ①見積書の内容確認日が、2日前までに変更の有無等について確認となっていました。3日前までになりました。
- ②解約・延期手数料については、

申出日	平成30年5月31日まで	平成30年6月1日以降
引越当日	運賃の20%以内	運賃及び料金の50%以内
引越前日	運賃の10%以内	運賃及び料金の30%以内
引越前々日	なし	運賃及び料金の20%以内

改正前より消費者にとっては厳しくなっています。
契約書面をよく読んで、解約・延期をする場合は、
期日に気を付けましょう。



商品購入・契約などの
トラブルでお困りの
区民の皆様のために

消費生活
相談室

電話番号 03-5273-3830

所在地 新宿区新宿5-18-21 新宿区役所 第二分庁舎3階

相談日 月～金曜日(祝日等を除く)

▶電話相談＝午前9時～午後5時 ▶来所相談＝午前9時～午後4時30分

身近な消費生活センターにつながる消費者ホットライン ^{イヤヤ}188番(局番なし)

この印刷物は再生紙を使用しています。