

【事例１】 国内旅行のため、リゾートホテルの公式サイトから直接予約したが、都合が悪くなりホテルにキャンセルを申し出た。宿泊予定日の 10 日前のことであったにもかかわらず、キャンセル料が宿泊料の 100%だと言われた。

(42 歳 女性)

【事例２】 宿泊予約サイトから国内ホテルを予約した。ところが、予約が確定した後、宿泊日を誤って入力していたことに気付いた。日付の変更ができなかったので、予約を取り直そうといったんキャンセルしたところ、キャンセル料を請求された。

(36 歳 男性)

近年、ホテルや旅館などでは、円安傾向に伴うインバウンド（訪日外国人客）需要の拡大などにより宿泊の利用件数が増加し、トラブルも増えています。中でも、事例のようなインターネットで予約した利用者のキャンセルに関するトラブルが多いようです。

一般的にインターネットで宿泊予約をするには、宿泊予約サイトと宿泊施設の公式サイトを利用する二つの方法があります。どちらのサイトの利用であっても、キャンセルポリシーなどの契約内容を自分でしっかり確認しなければ、思わぬトラブルに遭うことになります。宿泊施設は多様なニーズに応えるため、部屋は同じであっても、契約時期や提供する宿泊プランなどで異なる宿泊料金を設定し、プランごとに異なるキャンセルポリシーを規定している場合があります。

また、予約後に予定の変更や入力ミス等で、日付や宿泊者名を変更しなければならなくなった場合、予約の確定後は修正できず、予約を新たに取り直す必要から、結果としてキャンセル料と宿泊料を支払うことになる場合もあります。

このように思わぬトラブルに遭わないために、キャンセル料は、いつから、どのくらいかかるかの条件を必ず確認しておきましょう。また予約時は焦らず入力し、入力した情報に誤りがないか、しっかりと確認してから申し込みのボタンを押しましょう。申し込み後に送られる予約確認メールは契約内容が明記されていますので、内容を確認し大切に保管してください。お困りの際には、最寄りの消費生活相談窓口にご相談しましょう。