

オンライン旅行会社が運営する予約サイトを利用し、1か月先のホテルの『格安な宿泊プラン』を申し込み、クレジットカードで料金を支払った。翌日、宿泊日の間違いに気づき予約を取り直そうと予約サイトに連絡したところ、「キャンセル料100%のプランなので返金できない」と言われた。ホテルに電話しても、同じ回答だった。

(50歳代女性)

国がホテルや旅館などにおける宿泊需要の喚起施策を継続している中、宿泊予約サイトは実に便利なツールと言えるでしょう。反面、利用に慣れていないと相談者のようなトラブルが発生することがあります。

通常、ホテルや旅館などは「宿泊約款」を備え、キャンセルに関する違約金を、一般者と団体とで別々に規定しています。

標準的な約款に照らすと、相談者のキャンセル料は必要ないこととなりますが、相談者の宿泊プランは宿泊料金を通常より安くしているため、キャンセルできないという条件付きでした。

「キャンセル料100%」は、キャンセルできないことと同意です。『格安な宿泊プラン』の場合、特にキャンセルの可否などの条件をよく確認した上で、予約するようにしましょう。

オンライン予約は、クーリングオフも適用にならないため、契約の拘束性が強く、相談者のような予約ミスには、十分に気を付けなければなりません。

ホテルや旅館などへ直接、予約する場合、施設側が宿泊日などの事項を復唱して確かめます。しかし、オンライン予約は、全作業を本人が行うため責任は自ら負わなければならない、という意識が必要です。

困った時は、近くの消費生活相談窓口にご相談してください。