



NO. 124 (通号215号)  
平成30年7月号



# くらしのフレッシュ便

(ここに紹介する相談事例は一つの参考例です。同じような商品・サービスに関するトラブルであっても、個々の契約等の状況などが異なれば、解決内容も違ってきます。)

## 相談ファイル

### インターネットの旅行予約サイトを使う際には注意が必要です

#### 〈相談内容〉

1月に旅行予約サイトから8月のホテル宿泊の予約を取った。しかし、事情があってキャンセルすることになり、改めて確認すると、キャンセル料を支払うことになっていた。7か月も前のキャンセルで、ホテル側に損害が生じるとも思えないため、キャンセル料を支払うことに納得できない。(40歳代 男性)



#### 〈アドバイス〉

サイトでの申込時にキャンセル料について明記されていたのであれば、払わないと主張することは難しいと説明しました。

インターネットを利用した旅行予約については、今回の相談のように、「キャンセル料がかかることを確認していなかった」という相談が目立ちます。インターネットで申込みする際は、消費者自身が、規約にしっかりと目を通し、予約内容やキャンセル料等を確認することが求められます。以下のポイントに注意して利用するようにしましょう。

#### ～インターネットでの旅行予約のポイント～

- 1 旅行の解約や内容の変更等は、原則、契約内容に縛られます。申込みを完了する前に、解約料等の条件をしっかりと確認しましょう。
- 2 契約の前に、旅行サイトの運営事業者がどこの国の事業者かを確認しましょう。海外の場合には、対応窓口への連絡手段や、日本語の対応が可能かを確認しましょう。国内の場合には、旅行業法の登録がある事業者かどうかを確認しましょう。
- 3 予約確認メールや予約確認画面は、旅行が終わるまで保管しましょう。
- 4 トラブルになったら消費生活センター（局番なしの188番）等に相談してください。

## 生活情報ファイル

### 刈払機（草刈機）の使用に注意しましょう

夏場は、刈払機を使って草の手入れを行う機会が増える時期です。消費者庁によると、平成21年9月から平成30年4月末までに、刈払機の使用中に指を切断したり、骨折をしたりした事故が計151件寄せられています。また、そのうちおよそ半数は60歳以上の事故であり、高齢者の方は特に注意が必要です。刈払機を使用する際には、以下の点に注意しましょう。

1. ヘルメットや手袋等の保護具を必ず装着し、機器の点検をしてから作業するようにしましょう。
2. 作業をする前に、作業をする場所の小石や枝等を取り除きましょう。また、近くに人がいないかを確認しましょう。
3. 障害物や地面等にぶつかって起きる刈刃の跳ね（キックバックといいます）に注意しましょう。
4. 刈刃に詰まった異物を取り除く作業は、必ず機器を止めてから行いましょう。
5. 作業を行う際には、前もって家族や周囲の方に告げるようにしましょう。家族や周囲の方は、作業者に事故や熱中症の恐れはないか、作業中も気を配るようにしましょう。

## 試してみよう、消費者力！第4回（平成30年度）

Q 旅行について述べた文のうち、適切なものを選びなさい。

- 1 手配旅行とは、業者があらかじめ企画を作り参加者を募集するものである。
- 2 旅行業者が倒産した場合、旅行業協会に加入の業者であれば供託の弁済業務保証金の範囲内で弁済される。
- 3 旅行契約は、消費者が申込金を払ったときに成立する。
- 4 航空機の欠航の場合、旅行業者は変更補償金を支払わなければならない。

【第14回消費者力検定（平成29年度実施）応用コースから】

## くらしのまめちしき

### 海、川、プール等での事故に気を付けましょう！

7月は、夏休みが始まり、子供が海や川、プール等で活発に遊ぶ機会が増えるため、子供が「水の事故」に巻き込まれないよう、十分な注意が必要です。

#### 事故に遭わないために

- ・天候の変化に注意し、悪天候の時には海や川等に近づかないようにしましょう。
- ・湖や沼地、用水路等、海や川以外の場所でも事故は起こっています。特に、柵がないなどの危険な場所がないか前もって確認し、子供を行かせないようにしましょう。
- ・釣りをする時やボートに乗る時、川で遊ぶ時などはライフジャケットを着用させるようにしましょう。

#### 万一、事故に遭ってしまった場合には

衣服を着たまま、海などの水中で溺れたり、流されたりした場合には、「浮いて待て！」を合言葉にしましょう。

仰向きで力を抜いて大の字になって漂流することが、対処法として有効です。（右図参照）

#### 子供の事故に周囲が気付くには

子供は溺れると、声を出したり必死にもがいたりせず、静かに溺れていくと言われていています。周囲の人は、こういった知識を持って一刻も早く事故に気付くようにしましょう。



消費者庁公表資料『海、川、湖沼池、プール等での「水の事故」に気を付けましょう—平成30年度「子どもの事故防止週間」を5月21日から実施します—』より

詳しくはこちら→ [http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_safety/child/weekly\\_2018/pdf/weekly\\_2018\\_180509\\_0002.pdf](http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/child/weekly_2018/pdf/weekly_2018_180509_0002.pdf)

「試してみよう、消費者力！第4回」解答と解説⇒（正解—2）手配旅行とは、消費者の依頼により運送・宿泊等の手配をするもので、航空券のみの手配やホテルの手配などがある。業者があらかじめ企画を作り参加者を募集するのは募集型企画旅行である。旅行業者が倒産した場合、旅行業協会に加入の業者であれば供託の弁済業務保証金から弁済される。旅行契約は、消費者が申込書と申込金を提出し、旅行業者の承諾によって成立する。契約内容に重要な変更が生じた場合、既定の変更補償金を支払う。ただし、天変地異や戦乱、暴動、航空機の欠航等の場合は免責される。

発行元：広島県生活センター（環境県民局 消費生活課）

〒730-8511 広島市中区基町 10-52 県庁農林庁舎 1 階 Tel 082-513-2730

●●市（町）消費生活センター（受信先で御自由に変わっていただいて構いません）

〒73X-XXXX ●●市（町） ●●市役所（町役場）〇階 Tel 08XX-XXXX-XXXX