

くらしのちえ

発行 東京都台東区東上野 4-5-6 台東区役所区民部くらしの相談課 TEL 03-5246-1144

ネットで予約した旅行に関する トラブル増加中

スマートフォンなどを使い、インターネット経由でホテルや航空券を予約する人が増えています。旅行予約サイトは、運営者の所在地やサービスの内容により様々な形態があるため、店舗での予約とは異なる部分もあります。日本語表示のサイトでも、海外の事業者が運営している場合もあり、思わぬトラブルが起こることがあるので、注意しましょう。

旅行予約サイトのタイプ

タイプ	サービス内容	旅行業法の登録	特徴
国内OTA※1 が運営する サイト	日本国内に事業拠点を持つ旅行業者が運営し実際に予約ができる	観光庁または都道府県に登録※2している	日本での旅行取引の経験と実績がある
海外OTA※1 が運営する サイト	海外に事業拠点を持つ事業者が運営し、実際に予約ができる	観光庁の登録※2を受けていない場合がある	日本での旅行取引の経験が少ない
場貸し サイト	旅行商品の紹介・申し込みなどに関する情報提供の場としてホームページを提供する	旅行業にあたらなない場合があり、観光庁または都道府県の登録※2をしていないケースもある	
比較 サイト	国内・海外OTA※1サイトや場貸しサイトにある旅行商品を比較して見ることができる		

※1 OTAとは・・・ネット上で予約をする旅行サイト(Online Travel Agent)の事です
(宿泊予約や航空券予約等をネットのみで受ける業態を指し、海外に拠点があるものは海外OTAといいます)

※2 旅行業を行うには観光庁または都道府県の登録が必要です

[illegible]

旅行予約サイトを利用する際のアドバイス

旅行予約サイトの利用は通信販売にあたるため、サイトに表示されている内容が契約条件になります

①申し込み前に旅行の契約条件を確認しましょう！

- ☐ 契約の相手先
- ☐ 支払代金額、内訳
- ☐ 支払方法（先払い/現地払い）
- ☐ キャンセル条件
- ☐ 利用規約、約款

ポイント

- ・名前の表示やスペル、メールアドレス、日程等に間違いがないか確認しましょう
- ・契約確認画面をスクリーンショットして残しておきましょう

②サイト運営事業者の基本情報を確認しておきましょう！

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

ポイント

- ・サイト名だけではなく企業名・事業者名・住所（国内/海外）も確認しましょう
- ・契約先がサイトではない場合は直接ホテルや交通機関に連絡することになります

③サイト運営事業者の問い合わせ体制を確認しましょう！

- ☐ 問い合わせ連絡先
- ☐ 問い合わせ時間
- ☐ 問い合わせ対応言語

ポイント

- ・サイトによっては、日本語での対応が不十分な可能性もあります
- ・トラブルが起きた際の問い合わせの受付体制について、予め確認しておきましょう



ESTA、eTA等^{※3}の申請代行サイトのトラブル急増！
公式サイトかどうかよく確認してから申し込みましょう

※3 ESTA、eTA等とは米国やカナダ等へのビザなし渡航に必要なオンラインの電子渡航認証のことです



- ・インターネットで公式サイトを検索すると、民間の申請代行業者のサイトが上位に表示されることがあります
- ・申請代行業者のサイトを利用すると、高額な申請代行手数料を請求されることがあります
- ・申請代行手続きが完了した場合は、既にサービスが提供されているため、返金を求めることは困難です

台東区消費生活センター

相談専用電話 03-5246-1133
受付時間 月～金 午前9時～午後4時