

インターネットを利用した 旅行予約のトラブル！

近年、インターネットの普及により旅行契約の環境が大きく変化し、パソコンやスマートフォンを利用して手軽に世界中のホテルや航空券の予約ができるようになりました。コロナ禍を経て旅行会社の実店舗数も減りインターネットに不慣れな方もOTA（Online Travel Agent）オンライン トラベル エージェントを利用するようになりトラブル相談も増えています。

旅行に関する契約が複雑になっていますので消費者が利用するにあたり知識が必要になります。



旅行予約サイトの4タイプ

*他にも航空会社など交通機関や宿泊施設が直接運営しているサイトもあります。

① 国内OTAが運営するサイト

日本国内に拠点を持つ旅行業者が運営。旅行業の登録をうけ旅行業法等の規制が及びます。

② 海外OTAが運営するサイト

海外に拠点を持ち、海外のサーバを用いて運営されていますが、日本向けのサイトでは日本語で表示されます。国内OTAと違い日本の旅行業法などの適用がなく、旅行業の登録を受けていません。

③ 場貸しサイト

宿泊事業者や交通機関、旅行業者などに旅行商品の情報提供の場所を提供するサイト。申込みや支払い等は直接、宿泊事業者、交通機関、旅行業者等と行います。

④ メタサーチ（価格比較サイト）

国内OTA、海外OTA、場貸しサイトなどにある旅行商品を一覧できるようにして消費者が旅行商品の内容や価格などを比較できるようにしているサイト。申込みや支払い等は直接、宿泊事業者、交通機関、旅行業者等と行います。

各サイトの違いを理解することが大事だね



相談事例

～こんなトラブルが起こっています!!～



その1

3か月後の海外旅行のため旅行予約サイトからホテルと航空券の予約をしたが2日後にキャンセルした。ホテルは無料でキャンセルできたが航空券はキャンセル料がかかった。



ホテルと航空券を予約

キャンセルした
ところ…



航空券は
キャンセル料がかかった

その2

旅行予約サイトで海外旅行のため格安航空券を購入したが、すぐに名前の入力ミスがあったことに気づいた。変更を求めたところ高額な手数料を請求された。



航空券の名前記入で
入力ミスをした

変更を求めた
ところ…



高額な手数料を
請求された

その3

海外OTAを利用しホテルを予約した。現地に行ったところ「予約は入っていない。満室で部屋を用意することはできない。」と言われ、自分でホテルを探し、高額な料金を支払った。



海外OTAで
ホテルを予約

現地に到着した
ところ…



予約できておらず
現地でホテルを探すことに

その4

ホテルの公式サイトで2か月後の宿泊予約をしたが都合が悪くなり1週間前にキャンセルしたところキャンセル料100%請求された。



ホテルの公式サイトで
宿泊予約

1週間前

キャンセルした
ところ…



キャンセル料を
100%請求された



Check!

インターネットで旅行予約の注意点

旅行予約サイトを利用の際は、確認しましょう。

① 事業者の名称、住所、代表者等の氏名、旅行業登録の有無

② 問い合わせ体制

問い合わせ連絡先、受付時間、受付対応言語（旅行サイトによっては日本語での対応が十分ではない可能性もあります）

③ 旅行契約条件

契約当事者（誰との間で、どのような契約が成立しているのか）、旅行代金と内訳、支払方法、キャンセル条件（キャンセル料の発生時期、金額、支払や払い戻し方法など）必ず最終画面でサービスの内容や重要な契約条件を確認できる画面を設ける必要があります。

テレビ広告などでよく見かける旅行予約サイトでも本拠地が海外で日本の旅行業法や標準旅行約款の適用を受けず、トラブルになった時に交渉が困難なケースもあります。場貸しサイトやメタサーチを利用する場合、実際の申込みや予約は宿泊施設、交通機関などサービス提供者と直接行われます。誰との間で、どのような契約が成立するのかしっかりと確認しましょう。また、宿泊施設のサイトで直接申し込む場合も、「早割」など割安なプランで、申し込み後すぐにキャンセル料 100%という場合もあります。消費者センターに寄せられる相談では「返金不可」等の条件が繰り返し表示されていても、利用者側が見落としてしまっている例も見受けられます。申し込み完了する前に入力ミスがないか、国内外の事業者を問わずキャンセル等条件や契約内容を必ず確認し、申し込み画面や最終確認画面を印刷したり、画像保存するようにしましょう。

予約する際は必ず確認

問い合わせやキャンセルは
契約した先とするんだね

はじめは

メタサーチで検索

実際に契約したのは

選んだプランを提供している
宿泊施設やOTAサイト



返金等の条件も確認

このホテルは
早割プランで
申し込んだら
キャンセル料は
100%なんだね



ESTA等の申請代行サイトのトラブル

近年、アメリカのESTA、イギリスのETA、オーストラリアのETAなど渡航にあたり事前に電子渡航認証を受けることを義務付けている国が増えています。「公式サイトから申請したと思っていたら高額な手数料を請求された。」という相談が増えています。インターネットで検索すると申請代行サイトが検索結果の上位に表示されることがあります。申請代行サイトと契約した後はキャンセルが困難な場合が多いので、表示されたサイトが公式サイトかよく確認するようにしましょう。



ESTAの申請を
しないと！

検索しよう…



検索する際は



検索上位に出てきても
公式サイトかどうか
必ず確認しましょう

開催予定！ エシカル消費イベントinしながわ

SHINAGAWA ETHICAL 2025

持続可能な社会の実現に向けて、人や社会・環境に配慮した消費行動を考えてみませんか。
子どもから大人まで楽しみながら学べる企画が盛りだくさんのイベントです。

- アップサイクルファッションショー
- キッズフリマ
- アップサイクルワークショップ など

日時：令和7年11月16日（日）午前10時～午後5時

会場：品川区立五反田産業文化施設
CITY HALL & GALLERY GOTANDA
(品川区西五反田8-4-13 五反田JPビルディング3階)



どなたでも参加できます。

詳しくは、11月1日号の広報しながわをご覧ください。

10月は「食品ロス削減月間」です

食品ロスとは、まだ食べられるのに廃棄される食品のことです。

日本の食品ロスは約464万トン^(※)。また、食品ロスを国民一人ひとりに換算すると“おにぎり1個分（約102g）の食べもの”が毎日捨てられていることになります。「もったいない」と
思いませんか？

※農林水産省及び環境省「令和5年度推計」

家庭からでる食品ロスの主な原因

「食べ残し」…料理を作りすぎて残してしまう

「過剰除去」…野菜の皮や茎など食べられるところ
まで切って捨ててしまう

「直接廃棄」…未開封のまま食べずに捨ててしまう



**少しの意識や工夫で
食品ロスを削減できます！**

パネル展

パネル展で食品ロス削減について学びましょう！
食ロスを減らすために今日からできる取り組みなどを
紹介します。

日時：令和7年10月28日（火）～11月7日（金）
午前9時～午後5時

※土曜・祝日を除く／火曜日は午後7時まで
会場：品川区役所本庁舎・第二庁舎 3階渡り廊下

困ったらひとりで悩まず

品川区消費者センターへ

品川区西品川1-28-3 中小企業センター4階

無 用 な 不 安 無 意 味 だ な

☎03-6421-6137

月～金曜日 9時～16時（電話・来所）
第4火曜日 19時まで（16時以降電話のみ）
土曜日 12時30分～16時（電話のみ）
年末年始・祝日はお休みです



交通

東急大井町線
「下神明駅」下車 徒歩2分
JR京浜東北線・りんかい線・東急大井町線
「大井町駅」下車 徒歩15分