

東京くらしねっと

令和7年

5・6

No.295 月号
2025年
5月1日発行

今月の話題

インターネットで旅行予約

～楽しい旅行のためのチェックポイント～

安全シグナル

歯間ブラシの破損・誤飲に注意!

～無理に挿入しない! 曲がったら交換!～

相談の窓口から

SNSで知り合った人に副業を勧められた

～ネットショップの無在庫販売に注意～

お近くの消費生活相談窓口につながります

消費者ホットライン 局番なし **188**

東京都消費生活総合センター
相談窓口のご案内

☎ **03-3235-1155**

受付時間 月曜～土曜 9:00～17:00
(祝日・年末年始を除く)

〒162-0823 新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ 16階 ●JR・東京メトロ・都営地下鉄「飯田橋」すぐ

東京の消費生活に関する情報サイト

東京くらしWEB

検索

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/>



インターネットで旅行予約

～楽しい旅行のためのチェックポイント～



神戸さきがけ法律事務所 代表弁護士

上田 孝治

旅行はとても楽しいものですが、いざ旅行に出かけると、思っていたイメージとは違ったり、予定外の出来事が起きたりと、旅行にトラブルはつきものです。

最近では、インターネットで手軽に旅行予約ができるようになっていますが、楽しい思い出となるはずの旅行が悲しい思い出とならないよう、旅行予約サイトを利用する際にチェックすべきポイントをお知らせします。

旅行予約のいま

旅行の予約をする方法は、大きく分けてインターネットを利用する方法と店舗で行う方法の2つがあります。そして、インターネット上だけで旅行の手配を行う旅行業者のことを「OTA (Online Travel Agent)」(オンライン旅行取引事業者) といいます。

一般社団法人日本旅館協会の「令和6年度営業状況等統計調査」によれば、旅館ホテルの集客方法は、OTA経由が44・9%、旅行会社経由が27・7%、自社HPが12・6%、自社HPを除く直予約が14・8%となっており、最近では、OTAを中心としたインターネットを利用した予約が主流になっているといえます。

旅行予約サイトの4タイプ

インターネット上の旅行予約サイトには、大まかに四つのタイプがあります。

① 国内OTAが運営するサイト

国内OTAとは、日本国内に拠点を持つオンライン旅行業者のこと

で、店舗を構える旅行業者と同様に、旅行業法をはじめとする日本の法律の規制が及びます。

② 海外OTAが運営するサイト

海外OTAとは、海外に拠点をもち、インターネットにより国境を越えて旅行サービスを提供する旅行業者のことです。海外OTAであっても、日本向けの旅行予約サイトでは、日本語が表示され、国内OTAと同じように予約することができま

す。国内OTAと異なり、旅行業法や標準旅行業約款といった旅行業者を規制するルール(消費者が安心して旅行を計画・実行できるためのルール)の適用がなく、日本の旅行業登録を受けていないという特徴があります。なお、海外OTAであっても、消費者契約法などの日本の消費者保護に関わる法律が、国内OTAと同様に適用される場合もあります。

③ 賃貸サイト

宿泊施設や交通機関、旅行業者などに、旅行商品の情報を載せる場所を提供するサイトのことです。単にインターネット上の「場所」を宿泊施設などに貸して情報提供しているだけなので、旅行業法の規制は及ばず、旅行業登録を受ける必要もありません。

④ 旅行比較サイト（メタサーチ）

①から③のサイトにある旅行商品の情報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です。あくまでも複数のOTAなどを横断的に比較するためのサイトであり、これ自体は旅行業には当たりません。

店舗と旅行予約サイトそれぞれのメリット・デメリット

店舗で旅行予約を行う場合は、対面で直接分からないことを詳しく聞くことや、アドバイザーを受けることができるため、安心感があります。他方で、店舗の営業時間は日中に限られ、自宅から店舗へ移動する手間や費用もかかります。また、店舗維持のための固定費がかかるために、旅行予約サイトと比べて旅行代金が割高になることもあります。

店舗

旅行の計画をプロに相談



※営業時間は日中のみ
店舗まで行く必要あり

旅行予約サイト いつでも予約可能



※自分で契約条件などを注意深く
チェックする必要あり

これに対して、旅行予約サイトは、営業時間が限定されていませんので、24時間いつでも予約ができます。また、さまざまな宿泊施設や旅行商品との比較検討が簡単にでき、選択肢が広がります。他方で、対面で分からないことを担当者に聞きながら決めることができず、サイトの表示（契約条件や申込内容）を自ら注意深く確認しなければなりません。さらに、予約したサイトによっては、サイトの運営事業者と契約相手が異なり、契約相手が誰がよく分からないケースもあります。

海外OTAでの旅行予約と トラブル

海外OTAには、旅行業法の適用がなく、国内OTAと比べて、日本の法律全般に対する意識も乏しい傾向があります。そのためか、トラブルが生じるケースも多いようです。

例えば、画面上で「キャンセル無料」と表示されていたので、ホテルと航空券を予約し、都合が悪くなってキャンセルしたところ、ホテルは無料でキャンセルできたものの、航空券はキャンセル料をとられたといったようなケースがあります。ホテルと航空券を同時に予約した場合でも、キャンセル料などの契約条件

はそれぞれ別であり、よく見れば、細かなキャンセル条件が別途リンク先に記載されていたということもあります。

思わぬトラブルに遭うことも

キャンセル料100%!
2か月前なのに…



また、海外OTAでは、そもそも、誰との間に、どのような契約関係があるかがよく分からないケースも多く、トラブルになった際の交渉相手が分からなかったり、交渉を始めた後もたらい回しにされたりすることがあります。さらに、海外OTAの旅行予約サイトでは、問い合わせ受付時間が日本時間と異なる、日本語

対応ができないなどトラブル発生時の体制が不十分な場合があり、トラブルの解決が困難になるケースが多々あります。

旅行予約サイト利用時の チェックポイント

旅行予約サイトを利用する際には、旅行代金以外にも確認しなければいけないことがたくさんあります。この点に関して、観光庁は、オンライン旅行取引における消費者の安全・安心を確保し、トラブルを未然に防止するため、「オンライン旅行取引の表示等に関するガイドライン（OTAガイドライン）」を定め、海外OTAを含む旅行予約サイトにおいて、例えば次のような点について表示することを求めています。

① OTAの名称、住所、代表者等の氏名、旅行業法に基づく登録の有無

② 問い合わせ先に関する事項

問い合わせ連絡先（電話番号、メールアドレスなど）、受付可能時間（問い合わせ先が海外であっても、日本時間を基準とした受付可能時間を表示する）、受付可能言語（海外OTAについては、日本語での問

い合わせの受付が不可能な場合は、その旨と受付可能言語を表示する)

③ 契約条件

契約当事者・契約形態（誰との間で、どのような契約が成立するか）、旅行代金と支払方法、キャンセル条件（キャンセル料の発生時期・金額、サービス提供事業者とOTAのいずれに対するキャンセル料か、誰に対してどのように支払えばよいか、誰からどのように払い戻されるかなど）、利用規約・約款（一覧して確認できるページ）、最終確認画面など

旅行予約サイト利用時の主なチェックポイント

✓ 事業者の基本情報を確認！

社名、住所、代表者等の氏名、旅行業登録の有無

✓ 問い合わせ受付体制を確認！

連絡先、受付時間、対応言語

✓ 旅行の契約条件を確認！

契約当事者・契約形態^{※1}、旅行代金・支払方法、キャンセル条件、利用規約・約款^{※2}、最終確認画面

※1 他の旅行会社の旅行プランの比較・紹介のみを行うサイトの運営者は契約当事者となりません。

※2 契約内容となります。不都合な条項が入っていないか必ず確認を！

楽しい旅行のために

旅行予約に際しては、つい旅行代金の安さばかりに注目しがちですが、店舗と旅行予約サイトのどちらで予約するかは、それぞれのメリット・デメリットを踏まえて、旅行の目的や個々のニーズに合わせて選ぶことが重要です。インターネットが苦手な方や対面で相談したい方は、店舗で予約を行うとよいでしょう。

旅行予約サイトを利用する場合には、自分でサイトに記載の旅行内容や旅行条件をよく確認し、理解した上で申し込むことが大切です。そして、後々のトラブルに備え、申し込んだときの確認画面のスクリーンショットを撮って保管し、申込後に送られてきたメールの内容もよく確認するようにしましょう。

また、海外OTAの旅行予約サイトを利用する場合には、トラブルになった際の交渉が難しい場合があることも念頭に置き、特に注意深く旅行条件を確認するようにしましょう。

※旅行の予約等に関してトラブルが発生したら、最寄りの消費生活センターへ相談を！
☎188(消費者ホットライン)

[次号の今月の話題は「インターネット通販」についてです。]

図書資料室から

今月の話題

「旅行予約」の関連図書・資料を紹介

旅行トラブルの裁判例と実務 旅行等をめぐるリスクと法的責任

兵庫県弁護士会消費者保護委員会 編 (民事法研究会)

図書

旅行等に関する裁判例を満遍なく取り上げ、消費者保護の視点から解説した実務書。基本知識からの丁寧な解説で、旅行契約になじみのない人でも旅行契約に係る裁判例の考え方をより深く理解できる一冊。

多様化する旅のかたちと注意点 ウェブ版国民生活 2024年2月号

(独立行政法人国民生活センター)

資料

特集の中で、「最近の日本人の旅行事情」と「インターネットで契約した旅行サービスの注意点」について、分かりやすく解説。

オーバーツーリズム 増補改訂版 高坂 晶子 著 (学芸出版社)

図書

観光客が集中し、混雑や騒音、地価高騰、地域資源の破壊といったダメージをもたらすオーバーツーリズム。国内外で発生している要因、実態とその対策を多数の事例から解説し、旅行者の満足度を高め、地域が観光のメリットを実感できるまちのつくり方を探る。

読んでみて！
話題の新作図書

間違いだらけの「野菜」の食べ方

林 芙美 監修 (青春出版社)

私たちの健康に欠かせない野菜。でも、野菜の栄養を体に生かすことは意外に難しいのです。たくさん食べるためのアイデア、栄養素を生かす調理法、野菜嫌いな人もいつの間にか食べられるちょっとした工夫も紹介。

図書資料室利用案内

東京都消費生活総合センター(飯田橋)

新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ15階

☎03-3235-1179

[利用時間] 月～木 9:00～17:00
金 9:00～20:00
土 10:00～17:00

[休室日] 日曜・祝日・年末年始・
蔵書点検期間

東京都多摩消費生活センター(立川)

立川市曙町1-22-17

アーバンセンター立川3階

☎042-522-5119

[利用時間] 月～金 9:00～17:00

[休室日] 土曜・日曜・祝日・年末年始・
蔵書点検期間

●利用方法

閲覧…どなたでも(開架式)

貸出…都内在住・在勤・在学の方対象
(図書5冊、DVDなど3本まで2週間)

※閲覧のみの資料もあり

身分証明書等の提示で利用者カードを
発行

東京都消費生活総合センター

「出前寄席」のご案内

新作4本・改訂1本の
演目が加わります!

大学の落語研究会や社会人の消費者啓発ボランティアグループが、悪質商法の手口やその対処法など、消費者被害の未然防止に役立つ情報を、落語、漫才およびコントで楽しく分かりやすく伝えます。イベントや勉強会などで、お気軽にご利用ください。



時間 1演目につき15～20分程度

費用 1演目当たり出演者1人につき6,700円(落語…1人 漫才…2人 コント…3人)

申込方法 希望日の1か月前までに、**電子申請**または**郵送**

新作 **落語**：●パソコンの警告音、慌ててしまうと騙される ●ホワイト企業？詐欺師になった息子

●あなたのお荷物～再配達にご用心～(やさしい日本語)

漫才：●架空請求には気をつけよう **改訂** 投資詐欺とうしよう？



詳細は「東京くらしWEB」https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/manabitai/de_yose/

申込先・問い合わせ | 東京都消費生活総合センター 活動推進課 協働連携事業担当 ☎03-3235-4167

新しい消費者教育DVDができました!

消費生活に役立つ情報を楽しく分かりやすく学習できます。自主学习や出前講座など地域での啓発に、ぜひご利用ください。

正しく知って、楽しく活用! ネット利用の心得 ～カオナシナナシにご用心～

内容 高齢者がインターネットで利用することの多い5つの場面で想定されるトラブルを取り上げ、インターネット利用でおさえおくべき基礎知識とトラブルの未然防止策を学ぶことができます。各編のまとめを掲載した付属資料付き。

所要時間 全編34分 **監修** N&S法律知財事務所 弁護士・弁理士 野田 幸裕

視聴・貸出し 東京都消費生活総合センター・東京都多摩消費生活センター 図書資料室

※その他、都内各区市町村の消費生活センター・図書館など



ホームページから、どなたでも動画をご覧いただけます。(令和12年3月末まで配信中)

https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/douga/mov_2025dvd.html



問い合わせ | 東京都消費生活総合センター 活動推進課 学習推進担当 ☎03-3235-1157

情報ピックアップ

「都民の暮らし輝く東京」2025年度版を作成しました

東京都消費生活基本計画の取り組みをご紹介する「都民の暮らし輝く東京」。2025年度版を「東京くらしWEB」に掲載しました。

この冊子は、皆さんのより良い消費行動に向けたヒントとなるよう、基本計画の主な取り組みを世代別にまとめています。消費者被害防止のための注意点や、人や社会、環境に配慮した消費行動であるエシカル消費のほか、相談窓口のご案内も掲載しています。

詳細は「東京くらしWEB」東京都消費生活基本計画 都民の暮らし輝く東京
<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/hourei/kihon/>



問い合わせ | 東京都生活文化局 消費生活部 企画調整課 ☎03-5388-3069

世の中うまい話はない！ 知って防ごう消費者トラブル



主催：東京都・東京都金融広報委員会
(後援：金融経済教育推進機構)

第1部 14:10~14:45

漫才「架空請求には気をつけよう」ほか

お笑いコンビ
いち・もく・さん

インターネットサイト事業者や公的機関をかたる架空請求など、新たなだましの手口とその対処法について、漫才を通して楽しくご紹介します。このほかに、もう1演目を加えた豪華2本立てでお送りします。



第2部 15:00~16:20

講演「世の中うまい話はない！
知って防ごう消費者トラブル」

講師
弁護士 菊地 幸夫 氏

日常生活において、思いがけない消費者トラブルに遭うことは少なくありません。インターネット、電話、訪問などきっかけはさまざまです。最近の事例を交えながら、トラブルを未然に防ぐためのポイントについて、弁護士の専門的な視点で分かりやすく解説します。



プロフィール

弁護士。番町法律事務所。中央大学法学部卒業。元司法研修所刑事弁護教官。現在、(社福)練馬区社会福祉事業団理事、(公財)日本バレーボール協会監事も務める。また、ニュースや情報番組など数本のテレビ番組にレギュラーとして出演。

日時 7月18日(金) 14:00~16:20 (13:30開場)

会場 東京ウィメンズプラザホール
(渋谷区神宮前5-53-67・地下鉄表参道駅徒歩7分)

受講方法 会場受講 または オンライン(ライブ)受講

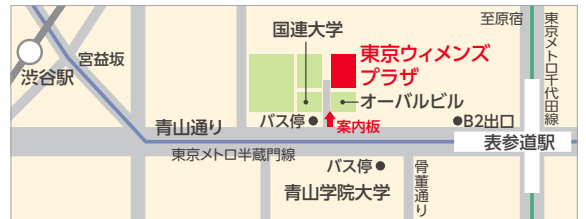
定員 会場/200名、オンライン/定員なし

申込方法 電子申請 <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/manabitai/koza/center/koza250718.html>

申込締切 6月30日(月) ※会場受講の可否について、7月11日(金)までに申込者全員にメールで通知

その他 託児あり 託児(6カ月以上就学前の乳幼児)を希望する場合は、お申込み時に「希望する」にチェックし、必要事項をご記入ください。

手話通訳あり お申込み時に「希望する」にチェックしてください。



申込先・問い合わせ 東京都消費生活総合センター 活動推進課 学習推進担当 ☎03-3235-1157

※電子申請が困難な場合はご相談ください。

講座	講師	会場・日時	
“困った!”の前に自分でチェック! 住宅設備のメンテナンス ~トラブルで慌てないための日ごろの点検方法を解説します~ 定員あり	東京都消費生活総合センター 技術支援担当職員	飯田橋会場(消費生活総合センター) 実験実習室 新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ17階	立川会場(多摩消費生活センター) 実験実習室 立川市柴崎町2-15-19 東京都北多摩北部建設事務所3階
		6月13日(金) 13:30~16:00 ●定員 32名 ●申込締切 5月29日(木) (受信有効) 6/9(月)までに、メールにて抽選結果を通知	6月20日(金) 13:30~16:00 ●定員 16名 ●申込締切 6月5日(木) (受信有効) 6/16(月)までに、メールにて抽選結果を通知

申込方法 電子申請 <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/manabitai/koza/center/koza250613.html>



講座	講師	会場・日時
<p>食品表示は情報の宝庫! キホンを知って上手にお買い物</p> <p>定員なし</p>	<p>消費者問題研究所 代表 垣田 達哉 氏</p>	<p>7月1日(火) 正午～7月25日(金) 正午</p> <ul style="list-style-type: none"> ● YouTube(録画配信) ● 申込締切 7月24日(木) (受信有効) <p>事前にメールにて視聴用URLを通知</p>

申込方法 **電子申請** <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/manabитай/koza/center/koza20250701.html>



実験実習講座 (飯田橋会場) 問い合わせ

東京都消費生活総合センター 実験実習講座担当

☎ **03-3235-1157**

実験実習講座 (立川会場)・食育講座 問い合わせ

東京都多摩消費生活センター 実験実習講座または食育講座担当

☎ **042-522-5119**

※電子申請が困難な場合はご相談ください。

安全シグナル

歯間ブラシの破損・誤飲に注意! ～無理に挿入しない! 曲がったら交換!～

歯間ブラシは、歯ブラシだけでは残ってしまう歯と歯の間にある汚れを落とすことに効果的ですが、東京都が行ったアンケートでは、歯間ブラシを使用したことのある人のうち約半数が、歯茎を傷つけたなど何らかの危険な経験をしていました。使用に際しては、製品に記載されている注意書きをよく読み、事故が起きないように心がけましょう。

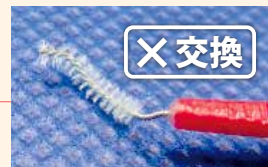
こんな事故が起きています!

- ▶ 歯茎を傷つけて出血した。
- ▶ 折れて歯の間から抜けなくなった。
- ▶ 折れてブラシ部分がなくなった。
- ▶ 折れて飲み込んだ。

※都内歯科診療所の受診者等にアンケートを実施したところ、歯間ブラシを使用したことのある253人の約半数から上記の回答がありました。

事故を防ぐポイント

- ▶ 歯間ブラシは、適切なサイズを選択し、入らない場合は無理に挿入せず、デンタルフロス等を利用しましょう。
- ▶ 歯間ブラシの金属部分(ワイヤーの根元)を折り曲げて使用すると、破損につながります。奥歯に使用するときには、プラスチックの部分から指で折り曲げて使用しましょう。
- ▶ 金属部分が曲がってしまった場合は、速やかに交換し、破損による歯間への詰まりや誤飲を予防しましょう。
- ▶ 使用上の不安を感じた場合は、歯科医師などに相談しましょう。



[参考] 東京暮らしWEB 歯間ブラシの破損・誤飲に注意! (令和6年6月)

https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/anzen/test/2024_06sikanburashi.html

歯間ブラシの安全性に関する調査(アンケート) (令和6年6月)

https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/anzen/test/documents/brashi_anketo.pdf

問い合わせ | 東京都生活文化局 消費生活部 生活安全課 ☎ **03-5388-3082**

SNSで知り合った人に副業を勧められた ～ネットショップの無在庫販売に注意～



SNSで知り合った人から、副業を勧められました。海外の通販サイトにネットショップを開設し、注文後に仕入れ代金を払うだけで、事業者が発注し注文者に直接発送してくれるので、在庫を持たずに楽に稼げるというものです。言われるまま、紹介された海外サイトに婦人服ショップを開設しました。注文が入り、指定された銀行口座に仕入れ代金を振り込んだところ、後日サイト専用アプリで売上金を確認できました。さらに、大口注文が入ったので、約100万円を振り込みました。先日、売上金を出金しようとしたら、高額な手数料や税金を支払わないと出金できないと言われました。勧誘者と会ったことはなく、連絡はSNSのみで、現在連絡が取れません。どうしたらよいのでしょうか。



SNSで知り合った人から勧誘されて、在庫を持たずに海外の通販サイトで販売する副業に関する相談が増えており、特に40歳以上の方からの相談が増加しています。出店した通販サイト自体が偽物の可能性があります。

このような儲け話には、以下のような特徴がみられます。

- SNSやネット上で知り合った人から勧誘される。
- 勧誘者の日本語がたどたどしいなど、違和感がある。
- 海外のサイトや事業者を紹介される。
- 振込先口座が個人名義

これらに1つでも当てはまったら要注意です。

事例のように、事業者が売上金の出金にさまざまな理由をつけて応じない場合、被害回復は非常に困難です。特に、勧誘者との連絡手段がSNSだけの場合、ブロックされると一切連絡が取れなくなるので出店等には十分注意が必要です。

SNSを通じて親しくなった人から儲け話を持ち掛けられた場合は、簡単に信用せず、安易に資金を振り込まないようにしましょう。

不審に思ったら、契約する前に、最寄りの消費生活センターにご相談ください。

東京都消費生活総合センター ☎ 03-3235-1155

お近くの相談窓口（消費者ホットライン） ☎ 局番なし 188

フレッシュ市場



ギンポ (ニシキギンポ)

“銀宝^{ぎんぼ}を食べずして天ぶらを語るなかれ”といわれるほど、ギンポは天ぶら好きから愛されてきた魚です。

東京都中央卸売市場に出回るギンポのほとんどは、ニシキギンポという種類で、主な産地は東京湾や宮城県です。5～6月を中心とした初夏のわずかな期間にのみ出回り、その見た目はうづぼに似ています。

体長は平均20cm程度ですが、大きいものは30cmにまで成長します。

天ぶらにすると、クセのない透明感のある白身で、ふわっとした食感と濃厚な旨味があります。また、愛知県などでは蒲焼でも楽しまれています。**街の鮮魚店で見かけた場合は、皮に張りがあり色鮮やかなものを選ぶと良いでしょう。**それが鮮度の見分け方です。

水温の上昇などによる漁獲量の減少から、ギンポを食べられる機会は減りつつありますが、この時期の特別な味覚に舌鼓を打ちませんか。

取材協力: 有限会社 ナンバ水産 資料提供: 一般社団法人 豊洲市場協会



イチチーン

市場のことをもっと知ってもらうため生まれた「イチチーン」。市場大好きイチチーンが「東京のいちば」の魅力を伝えていきます!

詳しくは [東京都中央卸売市場](https://www.shijou.metro.tokyo.lg.jp/)

検索

<https://www.shijou.metro.tokyo.lg.jp/>

