

～消費者注意情報～

オンライン旅行予約サイト（OTA）での申込みは慎重に！！

～ 契約条件等を事前にしっかり確認しましょう！～

(令和6年7月31日)

相談事例

友人とアジアに行くため、海外のオンライン旅行予約サイト（OTA[※]）で航空券と宿泊の予約をし、合計18万円をクレジットカードで決済した。翌日、事情が変わったためキャンセルしたところ、「キャンセル料18万円」と画面に表示され、全額返金されないことに驚いた。すぐに解約を申し出たのに不満。（30歳代 女性）

※OTA（オンライントラベルエージェント）…インターネットのみで取引を行う旅行会社

ココに注意！…東京都消費生活総合センターからのアドバイス

★ OTAを利用する際は、契約条件等をしっかり確認しましょう！

宿泊などの旅行の予約をするときに、OTAを利用する人が増えています。消費生活センターには、事例のように申込み直後からキャンセル料が発生することに気付かず、トラブルになったという相談が多く寄せられています。

利用する際は、事前に下記の点などを十分確認した上で申し込みましょう。

- OTA運営会社名、住所、代表者名等（国内事業者か、海外事業者か）
- 契約の相手先 ※OTA運営会社が契約先とは限りません。
- 問合せ連絡先（電話番号、メールアドレス等）、問合せに対応する時間帯や使用言語
- 旅行代金及び支払方法
- キャンセル条件（キャンセル料の発生時期、金額、支払先等）
- 利用規約等
- 日程、プラン内容、氏名やメールアドレスの入力等に誤りがないか
- 予約内容の最終確認画面をスクリーンショットで保管



特に、国内に事業拠点のない海外OTAは、日本語での対応が困難だったり、日本の旅行業法の対象外となるため交渉が難しい場合があります。利用する場合は、契約条件をしっかりと確認しましょう。

★ 契約内容が記載されている「予約完了メール」等は必ず確認し、保管しておきましょう！

予約後は、OTAから届く「予約完了メール」の内容に誤りがないか、すぐ確認しましょう。誤りがある場合は、すぐにOTAに申し出てください。また、万が一のトラブルに備えて、予約完了メールや事業者とやりとりしたメールなどは、旅行が終わるまで保管しておきましょう。

★ 旅行の予約等に関してトラブルが発生したら、すぐに最寄りの消費生活センターに相談を！

東京都消費生活総合センター
お近くの消費生活センター

03-3235-1155
局番なし188（消費者ホットライン）

＜悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください＞

エラー！ハイパーリンクの参照に誤りがあります。

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

寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。