

## ～消費者注意情報～

オンライン旅行予約サイト(OTA)のトラブルが増えています！  
～ 契約条件や予約内容はしっかり確認し、記録保存を忘れずに ～

(令和8年6月 30日)

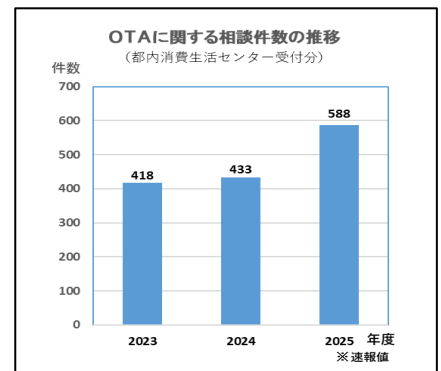
## 相談事例

オンライン旅行予約サイト(OTA<sup>※</sup>)で海外航空券を予約し、代金4万9千円をオンライン決済サービスで支払った。予約完了メールで、出発地と到着地を誤って入力したことに気づき、すぐにキャンセルと正しい内容での再予約をメールで申し出た。OTAから、「キャンセルと再予約はできるが、規約にあるとおり、キャンセル料2万円が必要」と返信があった。予約直後の申し出なのに、このような高額なキャンセル料がかかるのは納得がいかない。 ※ OTA(Online Travel Agentの略) (30歳代 女性)

## ここに注意！・・・東京都消費生活総合センターからのアドバイス

## ★ 申込み前に契約内容を必ず確認しましょう！

OTAに関する相談は、特にキャンセル料に関する相談を中心に増加しています。OTAを利用した契約では、キャンセル料・解約条件などの契約内容は、原則として予約時に表示されたキャンセル条件や利用規約等が適用されます。また、日本の旅行業登録を持たない海外OTAの場合、旅行業法の適用対象外となるので、キャンセル条件等には注意が必要です。トラブルに遭わないために、予約する際は、**次の点などを十分確認した上で申し込み**ましょう。



- OTA及び契約先(運営サイト名、実際に契約する事業者名、所在地(国内・海外)、代表者、日本の旅行業登録の有無、問合せ先と受付時間等)
- 旅行内容・サービス内容(旅程、提供サービス等)
- 旅行代金・支払条件(総額と内訳(税金、手数料等)、支払方法(事前決済・現地払い等))
- キャンセル条件等(キャンセル料の発生時期、金額、返金方法等)

<参考>観光庁「旅行予約サイト利用時の確認事項」[https://www.mlit.go.jp/kankochu/seisaku\\_seido/ryokochui/yoyakusite.html](https://www.mlit.go.jp/kankochu/seisaku_seido/ryokochui/yoyakusite.html)

## ★ 予約内容の記録を残しましょう！

トラブルを防止するため、**最終確認画面をスクリーンショットなどで保存**しておくようにしましょう。また、予約後に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**することが大切です。トラブルが起きた場合に備えて、OTAとやり取りしたメール等は、旅行が終わるまで保存しておくで安心です。

## ★ 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 03-3235-1155  
お近くの消費生活センター 局番なし188(消費者ホットライン)

○消費生活に関わる東京都の情報サイト「東京くらしWEB」<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp>  
○悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください。<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.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。

