

ちゅうおう 消費者だより

- P.1 “旅行予約サイト”予約前にここをチェック！
P.2-3 国内OTAと海外OTAの比較
ESTAなどの申請は慎重に
P.4 中央区消費生活相談の概要(令和7年度)
消費生活相談事例Q&A

第195号

令和8年7月

編集発行

中央区消費生活センター

☎3546-5332

ホームページ

<https://www.city.chuo.lg.jp/consumercenter/>

簡単

便利な



“旅行予約サイト”予約前にここをチェック！

パソコンやスマートフォンで世界中のどこからでも、24時間いつでも好きなときに、航空券やホテルを検索したり予約できる**旅行予約サイト(OTA:オンライントラベルエージェント)**はとても便利です。消費者からみると、どこで予約するかよりも、何を予約するかに目が行きがちですが、じつは旅行予約サイトによって全く性格が違います。それぞれの特徴を理解して上手に活用していきましょう。

チェック①

サイトの「タイプ」を確認しましょう



①国内OTA(国内の予約サイト)

日本の旅行業法に基づき運営されており、日本独自の宿泊プランやサービスが充実しています。サポート体制も日本の商習慣に沿っているため、トラブル時にも日本の法律による保護や相談が受けやすく、安心感があります。

(楽天トラベル、じゃらんnet、一休.comなど)

②海外OTAサイト(海外の予約サイト)

世界中の膨大な宿泊施設から選べるのが魅力で、独自の割引プランも豊富です。一方で、予約ルールやサポート体制は運営会社の国の法律や独自の規約に基づいているため、予約時の条件確認がより重要になります。

(Booking.com、Agoda、Expediaなど)

③比較サイト(メタサーチ等)

複数のサイトを比較する「場」です。希望のプランを選べると、各OTA(国内・海外)のサイトへ移動します。「最終的にどこで予約したか」の確認が必須です。

(トラベルコ、トリバゴ、Googleトラベルなど)

チェック②

あなたの「契約相手」は誰ですか？



トラブルが起きた時、誰に責任があるかは契約相手によって決まります。

①国内OTA

旅行サイトを運営する旅行業者が契約相手。相談・交渉の窓口になります。

②海外OTA・比較サイト

契約相手は「ホテルや航空会社」との直接契約になるのが一般的です。サイト側は「仲介しただけ」という立場をとることが多く、交渉は自分で行う必要があります。

※サイト名は一般的に広く利用されているサイトの例示であり、特定の事業者を推奨するものではありません。

※ほかに従来の店舗型旅行会社のサイト(旅行業登録が必要)、宿泊施設や交通機関の公式サイトもあります。

中央区消費生活センター 相談窓口のご案内

消費生活相談
専用ダイヤル

☎03 (3543) 0084 ☎03 (3546) 5727

相談日時

月曜日から金曜日まで 午前9時～午後4時(祝日・年末年始を除く。)

所在地

〒104-8404 東京都中央区築地1-1-1 中央区役所1階
<https://www.city.chuo.lg.jp/consumercenter/>



中央区消費生活センター HP

契約や解約に関するトラブル、クーリング・オフの方法や商品の品質、事故等についての相談を専門の相談員がお受けしています。

UD FONT

やすいユニバーサルデザイン
フォントを採用しています。

リサイクル適性A

この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。



国内OTAは安心感が魅力、 海外OTAは安さが魅力です！！

国内OTAは日本の旅行業者が運営し、日本人の旅行スタイルに合わせた検索条件や商品構成になっているサイトです。また、ポイントやクーポンがもらえるなど、価格だけでなく「お得感」もあります。

海外OTAのメリットは、会員価格やキャンペーン価格などの安い価格で予約しやすく、世界中の宿や口コミが見られ、選択肢が圧倒的に豊富というところでしょう。



徹底比較！ 国内OTA vs 海外OTA

比較項目	国内OTA	海外OTA
適用ルール	日本の旅行業法や約款に基づいた共通のルールが適用される 日本の消費者を守るための仕組みが整っており、安心感がある	運営会社の所在国の法律や独自の規約が適用される 日本の慣習とは異なる条件(キャンセル規定など)があることに注意が必要
サポート	サポート窓口は日本語中心で、電話やメール、チャットによる 運営拠点は日本国内が多く、国内の一般的な営業時間に準じた対応が主流	サポート窓口は24時間年中無休が基本だが、チャット・メールでの対応に限定される場合がある 外国人オペレーターが日本語で対応する場合、微妙なニュアンスが伝わらないこともある

ここに注意！

海外OTAのセット予約は、航空券とホテルが「別々の契約」になりがちです。
飛行機が欠航しても、ホテルのキャンセル料は免除されないリスクがあることを理解しておきましょう。

トラブルを防ぐ最終確認！



- ✓ **キャンセル条件** 「キャンセル料無料」の期間はいつまでか？「返金不可」ではないか？
- ✓ **画面の保存** 予約完了画面や、総額が表示された画面は必ずスクリーンショットを撮る。
- ✓ **メールの確認** 予約完了メールが届かない場合は、すぐにサイトの「マイページ」を確認。

公式サイトじゃなかった？ ESTAなどの申請は慎重に



近年、渡航前に電子渡航認証が必要な国が増えています。アメリカのESTA、イギリスのETA、カナダのeTA、オーストラリアのETA等はそれぞれの国の公式サイトから申請できますが、

ネット検索で上位に出てきた申請代行サイトを公式サイトと思い込み、申請したら高額な請求をされるというトラブルが増えています。

トラブル急増中！

- 高額な手数料を請求された。(本来数千円が、数万円に！)
- 本当に申請できているのか不安だ。
- 申請代行サイトで利用したクレジットカードを悪用されないだろうか。



ご用心！見分け方のポイント

- インターネット検索で上位に表示されたサイトだからと言って公式サイトであるとは限りません。
- 検索結果に「広告」や「スポンサー」の表示があったら、公式サイトではありません。
- 支払い前に合計金額を必ず確認しましょう。



アドバイス

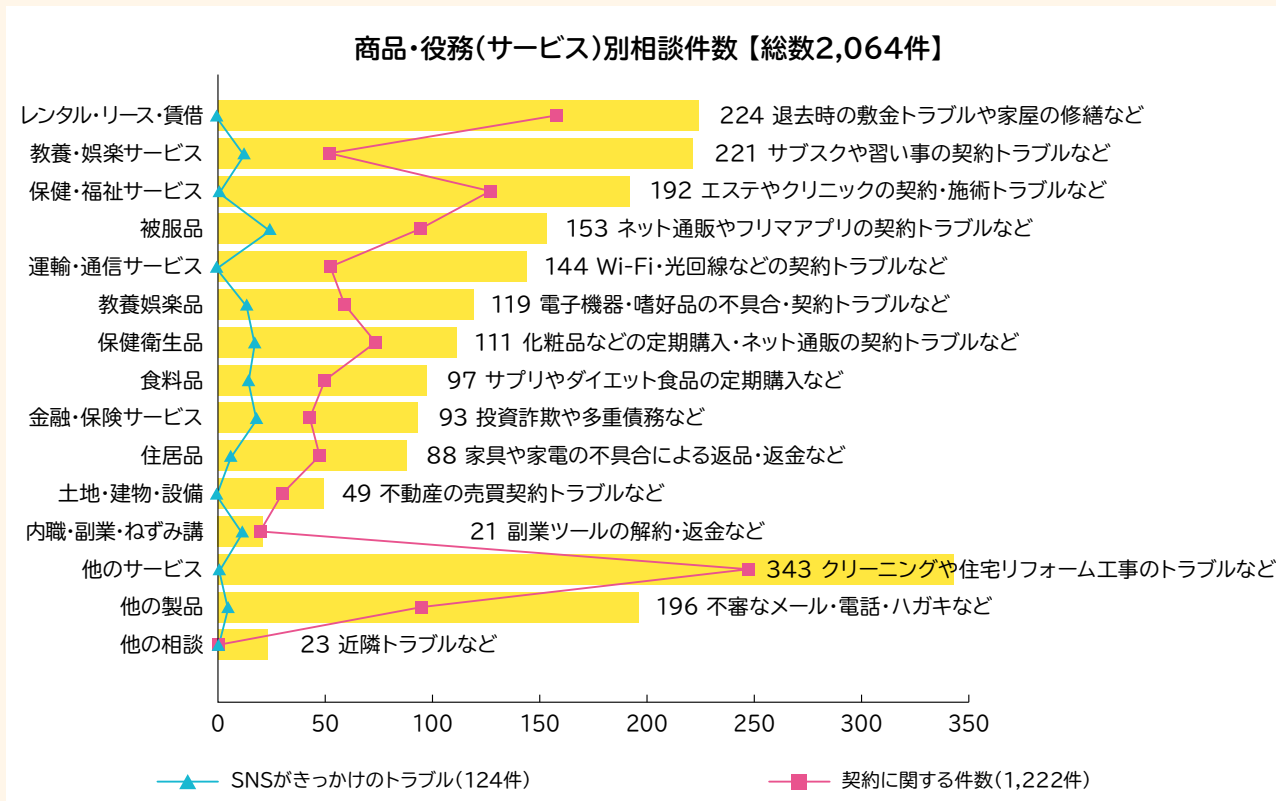
- 大使館のホームページから、正しい公式サイトのURLを確認しましょう。
- 申請手続きをする前に契約内容やキャンセル条件をよく確認しましょう。
- クレジットカード決済前に「必ず金額を確認する」ことが大切です。
- クレジットカードの悪用が心配であれば、クレジット会社に再発行手を依頼しましょう。

【参考情報】

ESTA公式サイト(米国国土安全保障省(税関・国境取締局))<https://esta.cbp.dhs.gov/>
eTA公式サイト(カナダ移民、難民、市民権省)
<https://www.canada.ca/en/immigration-refugees-citizenship/services/visit-canada/eta/facts-ja.html>
ETA公式サイト(オーストラリア内務省(移民、市民権局))<https://immi.homeaffairs.gov.au/visas/getting-a-visa/visa-listing/electronic-travel-authority-601>
米国へ渡航される方へ:ESTA(電子渡航認証システム)に申請してください(外務省)https://www.mofa.go.jp/mofaj/toko/passport/us_esta.html
カナダへ渡航される方へ:eTA(電子渡航認証)を取得してください(外務省)https://www.mofa.go.jp/mofaj/na/na1/page24_000587.html
(独法)国民生活センター越境消費者センターより

中央区消費生活相談の概要(令和7年度)

- ・令和7年度の相談件数は2,064件で、令和6年度(1,768件)から296件増加しました。
- ・「レンタル・リース・賃借」に関する相談が224件あり、前年度(158件)から約1.4倍に増えています。
- ・「SNSがきっかけのトラブル」が124件あり、前年度(91件)から約1.4倍に増えています。



消費生活相談事例Q&A 分電盤の無料点検に注意!

Q.昨日、高齢の母が住む築30年のマンションに業者が現れ、「分電盤の無料点検」を持ちかけられました。点検後、業者から「分電盤の寿命は10年。このままでは火災の恐れがある」と不安を煽られ、30万円という高額な交換契約をしてしまいました。工事は1週間後の予定ですが、クーリング・オフは可能でしょうか。

A.クーリング・オフは可能です。

訪問販売による契約の場合は、契約書面を受け取った日から 8 日以内であればクーリング・オフ(無条件解約)ができます。相談者にはクーリング・オフをするよう助言しました。

分電盤を含む家庭用の電気設備については、4 年に 1 回の法定検査が電力会社に義務づけられています。調査は国の委託を受けた調査機関が行い、調査の際に費用を請求することはありません。

無料の点検をきっかけにキッチンのリフォーム工事や電気温水器の交換を勧められる場合があります。契約する場合は他社の見積もりを取ったり、家族に相談するなど慎重に判断しましょう。

