

- P.1 インターネットで予約した旅行に関するトラブルにご注意!
- P.2 インターネットで予約したホテルや航空券のトラブル事例
トラブルにあわないための予約時のチェックポイント
- P.3 消費生活相談 Q&A
- P.4 新宿消費生活センターからのお知らせ

インターネットで予約した旅行に関するトラブルにご注意!

全国の消費生活センター等によせられる、インターネットで予約した旅行に関するトラブルが5年前の約2倍に増加しています。インターネットで予約する際は、契約内容や、事業者の問い合わせ先を自分自身でしっかり確認して利用しないと、思わぬトラブルにあうことがあります。そこでインターネットで旅行を予約する際に注意すべきポイントや相談事例を紹介します。



インターネットで予約したホテルや航空券のトラブル事例

- 航空券の申し込み内容を訂正したいが、「キャンセルして取り直す必要がある。キャンセル分の航空券の代金は返金しない」と言われた。
- ホテルの公式サイトから申し込んだ宿泊予約をキャンセルしたところ、宿泊予定日の1週間前に申し出たにもかかわらず、キャンセル料が宿泊料の100%かかると言われた。
- 旅行予約サイトからホテルと航空券を予約し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が航空券はキャンセル料がかかった。
- 予約した航空券が欠航となったが全額返金されない。旅行予約サイトと航空会社のそれぞれに問い合わせたが対応されなかった。
- 返金を求めるため、旅行予約サイトにメールしても「24時間以内に返答する」という返信が来ない。



トラブルにあわないための予約時のチェックポイント

申込完了前

キャンセル条件等の確認

- キャンセルの可否、キャンセル無料期間
- 日程やプラン内容、氏名などに誤りがないか
- 旅行の総額費用

申込内容が確認できる画面をスクリーンショットなどで保管しましょう。

申込完了後

予約内容に再確認

- 予約確認メールで記載内容に誤りがないか
- 誤りがある際は、すぐに事業者に連絡
- 旅行の資料は、旅行が終わるまで保管

事業者とのやりとりは、送信日時がわかる形で保管しましょう。

サイト利用時

事業者の情報は必須

- 日本の事業者か海外の事業者なのか
- キャンセルの可否、キャンセル無料期間
- 旅行業法上の登録があるか
- カスタマー対応窓口への連絡手段
(電話、メール、チャットなど)

海外事業者の場合、英語対応となる可能性があります。

しっかり確認して
楽しい旅に!



★いつでも不安な時は188に相談

消費者ホットライン：「188(いやや!)」番

海外事業者とのトラブルについては、
越境消費者センター(CCJ)でも受け付けています。

全国共通の電話番号

「消費者ホットライン」

188



消費者ホットライン「188」
ダイヤルしてあなたの悩みを
解決しよう



電子渡航認証 (ESTA 等) の申請代行サイトに注意!



Q

- ①妻とアメリカ旅行に行くため、パソコンで「ESTA」と検索し、一番上に表示されたサイトで手続きを取った。帰国後、クレジットカード明細を見ると日本円で 6,000 円程度の申請料のはずが 25,000 円も請求されていた。納得できない。
- ②海外旅行に行くため、ネットで電子渡航認証手続きを行った。公式サイトでは申請料は 21 ドル(約 3,000 円程度)と書いてあった。公式サイトと思い申請手続きをしたら、約 8,000 円程度の請求を受けた。再度、申請したサイトを確認すると申請代行サイトだったと分かった。手続きしたサイトからは「渡航認証」取得完了メールが届いている。

A

●電子渡航認証が必要な国が増えています。

海外旅行に行く際に、パスポートに加え、安全性強化の目的で、電子渡航認証(アメリカの ESTA、カナダの eTA、オーストラリアの ETAS 等)の事前申請が必要な国が増えています。今後、ヨーロッパ(EU)に渡航するには欧州渡航情報認証制度の ETIAS(エティアス)の導入が予定されています。電子渡航認証は、ビザとは異なり、原則入国者全員が取得する必要があります。申請方法や費用等は渡航先により様々です。

●申請代行サイトの料金には手数料が含まれます。

申請代行サイトの中には、公式サイトに似通ったデザインで、検索結果の上位に表示されるものが多々あります。このようなサイトでは、申請料とは別に代行手数料が追加になり、公式サイトより高額になってしまったという相談が寄せられています。しかし、申請代行サイトの利用規約に、申請後のキャンセルに応じないと書いてあれば、申請手続後の解約や返金交渉は困難です。このような

トラブルを避けるため、申請代行サイトを利用する場合は、費用とキャンセルポリシーを確認したうえで、慎重に利用しましょう。

●渡航する国の大使館のホームページを必ず確認しましょう。

渡航先が決まったら、まずは渡航先の大使館のホームページで、電子渡航認証の要否や対象者、申請方法、申請にかかる費用、申請期限等を確認しましょう。通常、大使館のホームページには、電子渡航認証の公式サイトへのリンクがあります。

電子渡航認証システム(ESTA)は、米国国土安全保障省(DHS)により 2009 年 1 月 12 日から義務化されています。米国に短期商用・観光等の 90 日以内の滞在目的で旅行する場合(米国における乗り継ぎ含む)は、査証(ビザ)は免除されていますが、米国行きの航空機や船に搭乗する前にオンラインで渡航認証を受けなければなりません。なお、米国政府は、2022 年 5 月 26 日以降、ESTA 申請時には、1 人当たり 21 米ドルを課しています。



相談員コラム

実在する事業者や公的機関をかたる、SMS やメールを受信し、パスワードや ID、銀行口座の暗証番号、クレジットカード番号等の個人情報を入力してしまったというフィッシング詐欺に関する相談が相変わらず多いです。フィッシング詐欺を防ぐには、日ごろ利用している事業者でもまず疑うこと。SMS やメールに記載の URL にアクセスせず、事前にブッ

クマークした正規のサイトや URL からアクセスする。もし、フィッシングサイトに情報を入力してしまった場合は、同じ ID、パスワード等を使いまわしているサービスを含めてすべて変更し、クレジットカード会社に状況を連絡することで。そして日ごろから、ID、パスワードを使いまわせず、クレジットカードやキャリア決済、インターネットバンキングの利用明細をこまめに確認しましょう。併せて、被害を最小限に防ぐためにも、利用限度額を確認し必要最低限度の金額に設定しましょう。

新宿消費生活センターからのお知らせ

新宿消費生活センターご利用案内

悪質商法・契約・解約など、困ったことがあったらご相談ください。消費生活相談員・弁護士が相談をお受けします。

●消費生活相談

- 〈対 象〉新宿区にお住まいの方、
新宿区に通勤・通学している方
〈相 談 料〉無料
〈相談場所〉新宿区立新宿消費生活センター
(新宿 5-18-21 新宿区役所第二分庁舎 3 階)
〈電話番号〉03-5273-3830 (消費生活相談専用)
電話相談：月～金 (年末年始、祝日を除く)
9:00～17:00
来所相談：月～金 (年末年始、祝日を除く)
9:00～16:30

まず、消費生活相談員がお話をうかがいます。

●弁護士相談 (来所相談のみ・予約制)

相談日時：毎週水曜日 (年末年始、祝日を除く)
9:00～12:00・13:00～16:00

●多重債務相談 (来所相談のみ・予約制)

相談日時：毎週第4火曜日 (祝日の場合は第5火曜日)
13:00～16:00

消費生活センター×公式アカウント

講座・イベントのお知らせや生活に関する様々な情報をツイートしています。お気軽にフォローしてください。

https://twitter.com/shinjuku_shohi

@shinjuku_shohi



作品募集

★新宿消費生活センター
マスコットキャラクター
★新宿区消費生活
デジタル作品コンテスト

募集期間 令和6年7月22日～9月30日

優秀作品は12月に予定している消費生活イベントでの表彰やセンターのPR活動(大型ビジョン掲示、オリジナルグッズの配布)に利用させていただきます。



詳しくは区のホームページをご覧ください。
QRコードから応募可能です。



講座・イベント情報

みなさまのご参加をお待ちしています。

| 日時 | 講座名 | 会場 | 費用 | 対象・人数 | 申込み・問合せ |
|--|----------------------------------|------------|-------|--|--|
| 7/28(日) 13:00～15:00 | 買い物ゲームで目指せ お金の達人! 賢いお金の使い方 | 四谷地域センター | 無料 | 区内在住・ 在学・在勤の 小学生と保護者 | 7/5～7/22までに電話、ホームページより申込 ☎ 5273-3834 QRコードはこちら▶ 広報新宿 7/5 号掲載予定 |
| 7/28(日) 13:00～15:00 | 親子で豆腐作り | 戸山シニア活動館 | 500円 | 区内在住・ 在学・在勤の 小中学生と保護者 ※お一人様でも 応募可能(大人のみ) | 7/15～7/22までに往復はがきにて申込 宛先: 〒160-0052 新宿区戸山 2-27-107 佐藤 内 新日本婦人の会 できご班「だいでの会」 広報新宿 7/15 号掲載予定 |
| 8/18(日) 10:00～12:30 8/18(日) 13:00～15:30 | 親子うどん作り教室 | 消費生活センター分館 | 1000円 | 区内在住・ 在学・在勤の 小学生と保護者 | 7/15～7/26までに往復はがきにて申込 宛先: 〒169-0075 新宿区高田馬場 1-32-10 消費生活センター分館内 新宿区消費生活モニター OB 会 広報新宿 7/15 号掲載予定 |
| 8/18(日) 14:00～16:00 | 親子で豆腐作り | 戸山シニア活動館 | 500円 | 区内在住・ 在学・在勤の 小中学生と保護者 ※お一人様でも 応募可能(大人のみ) | 8/5～8/13までに往復はがきにて申込 宛先: 〒160-0052 新宿区戸山 2-27-107 佐藤 内 新日本婦人の会 できご班「だいでの会」 広報新宿 8/5 号掲載予定 |
| 8/25(日) 13:00～15:00 | 親子でクッキー作り | 消費生活センター分館 | 無料 | 区内在住・ 在学・在勤の 小学生と保護者 | 7/25～8/9までにFAX、メールにて申込 新宿区消費者団体連絡会 Fax: 3205-1007 ☎ s-shodanren@outlook.jp 広報新宿 7/25 号掲載予定 |

新宿消費生活センターからのお知らせ

新宿消費生活センターご利用案内

悪質商法・契約・解約など、困ったことがあったらご相談ください。消費生活相談員・弁護士が相談をお受けします。

●消費生活相談

- 〈対象〉新宿区にお住まいの方、
新宿区に通勤・通学している方
〈相談料〉無料
〈相談場所〉新宿区立新宿消費生活センター
(新宿 5-18-21 新宿区役所第二分庁舎 3階)
〈電話番号〉03-5273-3830 (消費生活相談専用)
電話相談：月～金 (年末年始、祝日を除く)
9:00～17:00
来所相談：月～金 (年末年始、祝日を除く)
9:00～16:30

まず、消費生活相談員がお話をうかがいます。

●弁護士相談 (来所相談のみ・予約制)

相談日時：毎週水曜日 (年末年始、祝日を除く)
9:00～12:00・13:00～16:00

●多重債務相談 (来所相談のみ・予約制)

相談日時：毎週第4火曜日 (祝日の場合は第5火曜日)
13:00～16:00

消費生活センター×公式アカウント

講座・イベントのお知らせや生活に関する様々な情報をツイートしています。お気軽にフォローしてください。

https://twitter.com/shinjuku_shohi

@shinjuku_shohi



作品募集

★新宿消費生活センター
マスコットキャラクター
★新宿区消費生活
デジタル作品コンテスト

募集期間 令和6年7月22日～9月30日

優秀作品は12月に予定している消費生活イベントでの表彰やセンターのPR活動(大型ビジョン掲示、オリジナルグッズの配布)に利用させていただきます。



詳しくは区のホームページをご覧ください。
QRコードから応募可能です。



講座・イベント情報

みなさまのご参加をお待ちしています。

| 日時 | 講座名 | 会場 | 費用 | 対象・人数 | 申込み・問合せ |
|--|----------------------------------|------------|-------|--|--|
| 7/28(日) 13:00～15:00 | 買い物ゲームで目指せ お金の達人! 賢いお金の使い方 | 四谷地域センター | 無料 | 区内在住・ 在学・在勤の 小学生と保護者 | 7/5～7/22までに電話、ホームページより申込 ☎ 5273-3834 QRコードはこちら▶ 広報新宿 7/5号掲載予定 |
| 7/28(日) 13:00～15:00 | 親子で豆腐作り | 戸山シニア活動館 | 500円 | 区内在住・ 在学・在勤の 小中学生と保護者 ※お一人様でも 応募可能(大人のみ) | 7/15～7/22までに往復はがきにて申込 宛先: 〒160-0052 新宿区戸山 2-27-107 佐藤 内 新日本婦人の会 できご班「だいでの会」 広報新宿 7/15号掲載予定 |
| 8/18(日) 10:00～12:30 8/18(日) 13:00～15:30 | 親子うどん作り教室 | 消費生活センター分館 | 1000円 | 区内在住・ 在学・在勤の 小学生と保護者 | 7/15～7/26までに往復はがきにて申込 宛先: 〒169-0075 新宿区高田馬場 1-32-10 消費生活センター分館内 新宿区消費生活モニター OB会 広報新宿 7/15号掲載予定 |
| 8/18(日) 14:00～16:00 | 親子で豆腐作り | 戸山シニア活動館 | 500円 | 区内在住・ 在学・在勤の 小中学生と保護者 ※お一人様でも 応募可能(大人のみ) | 8/5～8/13までに往復はがきにて申込 宛先: 〒160-0052 新宿区戸山 2-27-107 佐藤 内 新日本婦人の会 できご班「だいでの会」 広報新宿 8/5号掲載予定 |
| 8/25(日) 13:00～15:00 | 親子でクッキー作り | 消費生活センター分館 | 無料 | 区内在住・ 在学・在勤の 小学生と保護者 | 7/25～8/9までにFAX、メールにて申込 新宿区消費者団体連絡会 Fax: 3205-1007 ☎ s-shodanren@outlook.jp 広報新宿 7/25号掲載予定 |