長崎県消費者被害防止ネットワーク情報

警戒情報

配信日　令和8年 11 月 13 日

ネットの旅行予約
契約内容は自身でよく確認

〈 内 容 〉

先日、海外の事業者が運営する旅行予約サイト（海外OTA）からホテルを予約し、クレジットカード決済により代金を支払った。数日後、旅行予約日に急用が入ったため、解約の申し出をしたところ、同サイト側から「今回の契約は、変更や解約ができない格安プラン」と言われた。ホテルを利用できないのに、変更や解約ができないことに納得がいかない。（20 代女性）

★ 消費生活センターからのアドバイス

日本語表示のサイトから申し込んでも、気づかないうちに海外OTAを利用している場合があります。海外OTAでは、ホテルの公式サイトより格安な料金で予約できますが、変更や解約が一切できないプランもあります。トラブルに遭わないために、申し込み前に次の点に注意しましょう。

①サイトの運営会社が日本なのか海外なのかを確認しましょう。海外事業者の場合、日本の旅行業法の登録を受けていない場合は、日本の法律を用いての解決が難しくなります。

②キャンセル条件はどうなっているかなど利用規約を確認しましょう。解約自体はできても返金されない場合もあります。また、旅行代金の支払金額や内訳、支払い方法はどうか（先払いか現地払いかなど）も確認しましょう。

③もしもに備えて、トラブルが起きた際の問い合わせ方法や日本語対応できる窓口があるかもよく調べましょう。

④「比較サイト（メタサーチ）」や「場貸しサイト（複数の旅行会社が扱うサービスを掲載するサイト）」は、直接旅行取引を行わないため、旅行業法の登録を受けていない場合があります。

⑤申し込み内容に間違いがないかをよく確認し、申し込み後の確認画面と、その後に届いた予約確認メールによく目を通し、スクリーンショットを撮って、保管しておきましょう。もしも、自身が予約した内容と異なる場合には、すぐに事業者に連絡し、そのやりとりを送信日時が分かる形で保管するようにしましょう。

※ おかしいなと思ったら、すぐに家族や警察、最寄りの「消費生活センター」または「消費生活相談窓口」にご相談ください。



困ったときは、一人で悩まずに、早めに相談を

全国共通ダイヤル　☎188（イヤヤ）

市町・県の「消費生活センター」や「消費生活相談窓口」につながります



長崎県消費生活センター　095－824－0999

［相談受付］　平日（月～金）　9:00～12:00、13:00～17:00