

見守り
新鮮情報

契約内容は自身で
よく確認!
ネットの旅行予約



キャンセル
できたのに
ナゼ?!

事例1 旅行予約サイトでホテルを予約した。直後、日付を間違えているのに気づき、マイページからキャンセルしたが、返金できないと表示された。確認するとサイトに「返金不可」と表示があった。返金されないのは困る。(60歳代)

事例2 海外事業者が運営する旅行予約サイトでホテルを予約したが、キャンセルした。キャンセル料無料の期間なのにクレジット決済され、代金が戻らない。サイトに問い合わせると、カード引き落とし明細を添付して送るように言われ返信したが、その後連絡が取れない。返金してほしい。(60歳代)

●旅行予約サイトでの予約は、そのサイトのキャンセル等の条件や契約内容に従うことになります。消費者自身が十分に確認する必要があります。

●同じ宿泊施設等でも、プランごとにキャンセルできる期間が決まっていたり、キャンセルはできても返金不可のものがあります。申し込み前にしっかり確認しましょう。

ひとこと助言

●サイトの運営事業者が、日本なのか海外なのかも確認しましょう。海外事業者の場合、コミュニケーションを取るのが難しい場合や日本の法律等を用いた交渉が難しい場合があります。連絡方法や日本語で対応されるか等カスタマー対応窓口についてもよく調べましょう。

条件をよく確認



見守るくん

●氏名(英字氏名のつづりや姓名の順など)、旅行日程、メールアドレス等入力情報のミスにも気をつけましょう。最終確認画面のスクリーンショットを撮り、申し込み内容に問題がないことを確認したうえで、申し込みボタンを押しましょう。

●困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。海外事業者とのトラブルは国民生活センター越境消費者センター(<https://www.ccj.kokusen.go.jp/>)でも相談を受け付けています。

本文イラスト: 黒崎 玄

見守り新鮮情報 第533号(2026年1月22日)発行: 独立行政法人国民生活センター

消費生活に関するご相談は⇒ 04-7158-0999 (月~金 9:00~16:30)
流山市役所第2庁舎2階流山市消費生活センターへ ☆出前講座も随時受け付けています

消費生活に関することで分からないことがあった時や悩んだ場合は
すぐに消費生活センターへご相談ください。

子ども・若者サポート情報

第228号
2026.1.15

事例

アメリカに行くため、ネットで電子渡航認証(ESTA)を申請した。申請後に約3万円という高額な料金に気づき、代行事業者に申請していたことが分かった。公式サイトで申請し直して取得できたので、解約を申し出たが返信がない。(当事者:学生)



公式? 申請代行? ESTA等の 電子渡航認証申請の際は慎重に

ひとことアドバイス

▲ アメリカのESTA、イギリスのETA、カナダのeTAなど、渡航のための電子渡航認証は、公式サイトから申請できます。しかし、ネット検索で上位に表示されるなどしたサイトを公式サイトと思い込み、申請したことによる、申請代行事業者とのトラブルに関する相談が寄せられています。

▲ 申請代行サイトでは手数料を請求され、費用が高くなります。公式サイトかどうかをしっかりと確認しましょう。

▲ 契約後は、キャンセルが難しい場合がほとんどです。契約前に契約内容やキャンセル条件をよく読みましょう。

代行事業者が申請を完了する前であればキャンセルできる可能性もあります。最終画面をスクリーンショットで保存しておきましょう。

▲ 申請代行サイトで契約した場合は、公式サイト等で申請状況を確認しましょう。

▲ 困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。海外事業者とのトラブルは国民生活センター越境消費者センター(<https://www.cci.kokusen.go.jp/>)でも相談を受け付けています。

さほーとくん

発行：独立行政法人国民生活センター 本文イラスト：黒崎文

消費生活に関するご相談は⇒ 04-7158-0999 (月~金 9:00~16:30)
流山市役所第2庁舎2階流山市消費生活センターへ ☆出前講座も随時受け付けています

消費生活に関することで分からないことがあった時や悩んだ場合は
すぐに消費生活センターへご相談ください。