

<消費者トラブル注意情報>

1.オンライン旅行予約サイト(OTA)での申込みは慎重に！！  
～契約条件等を事前にしっかり確認しましょう！～

◆◆◆相談事例◆◆◆

友人とアジアに行くため、海外のオンライン旅行予約サイト(OTA※)で航空券と宿泊の予約をし、合計18万円をクレジットカードで決済した。翌日、事情が変わったためキャンセルしたところ、「キャンセル料18万円」と画面に表示され、全額返金されないことに驚いた。すぐに解約を申し出たのに不満。(30歳代 女性)

※OTA(オンライン・トラベル・エージェント)…インターネットのみで取引を行う旅行会社



◆◆◆ココに注意!◆◆◆

★ OTAを利用する際は、契約条件等をしっかり確認しましょう!

宿泊などの旅行の予約をするときに、OTAを利用する人が増えています。消費生活センターには、事例のように**申込み直後からキャンセル料が発生する**ことに気付かず、トラブルになったという相談が多く寄せられています。

利用する際は、事前に下記の点などを十分確認した上で申し込みましょう。

- OTA運営会社名、住所、代表者名等(国内事業者か、海外事業者か)
- 契約の相手先 ※OTA運営会社が契約先とは限りません。
- 問合せ連絡先(電話番号、メールアドレス等)、問合せに対応する時間帯や使用言語
- 旅行代金及び支払方法
- キャンセル条件(キャンセル料の発生時期、金額、支払先等)
- 利用規約等
- 日程、プラン内容、氏名やメールアドレスの入力等に誤りがないか
- 予約内容の最終確認画面をスクリーンショットで保管



特に、国内に事業拠点のない海外OTAは、日本語での対応が困難だったり、日本の旅行業法の対象外となるため交渉が難しい場合があります。利用する場合は、契約条件をしっかり確認しましょう。

★契約内容が記載されている「予約完了メール」等は必ず  
確認し、保管しておきましょう！

予約後は、OTA から届く「予約完了メール」の内容に誤りがないか、すぐ確認しましょう。誤りがある場合は、すぐに OTA に申し出てください。また、万が一のトラブルに備えて、予約完了メールや事業者とやりとりしたメールなどは、旅行が終わるまで保管しておきましょう。



★旅行の予約等に関して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)

<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。

(出典) 東京暮らし WEB [2024 年 7 月 31 日公表]

「オンライン旅行予約サイト(OTA)での申込みは慎重に！！～契約条件等を事前にしっかり確認しましょう！～」

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/sodan/kinkyu/20240731.html>

## 2. 引き続き返金詐欺に注意！「〇〇ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑って！

〇〇ペイ等のコード決済サービスを悪用して金銭を騙し取る手口に関する相談が全国の消費生活センター等に寄せられています。相談事例をみると、ネットショッピングで商品を購入した消費者が、販売業者から「欠品のため、コード決済アプリを使って返金する」等と言われ、返金手続きを誘導されているうちに、「返金してもらはずがいつの間にか「送金」してしまっていた」というトラブルが目立ちます。

当センターでは、これらの手口について、2023 年 9 月に注意喚起を行いました。依然として相談が寄せられていることから再度、注意を呼びかけます。



#### ◆◆◆相談事例◆◆◆

★洋服代金の返金を受けるために相手の指示に従ったところ約 10 万円を送金していたインターネット検索で見つけたサイトで洋服を注文した。支払いはプリペイド型電子マネー(以下、電子マネーという)のみの対応だったため、コンビニで約 7,000 円の電子マネーを購入



し、電子マネーの情報を相手に伝えることで支払った。後日、事業者より「在庫がないので返金処理をする」と連絡があり、返金手続きのために事業者の LINE アカウントを友だち登録した。事業者に〇〇パイで返金すると言われ、LINE で電話があり、指示に従った。送られた QR コードを読み取り、事業者に「返金コードを送るので、その数字『99980』を入力すると支払った代金分が返金される」と言われ、指示されたとおり『99980』と入力した。しかし事業者から返金はされず、逆に自分から事業者に 9 万 9,980 円を送金してしまったことに気がついた。返金してほしい。(2024 年 4 月受付 10 歳代 男性)

#### ◆◆◆消費者へのアドバイス◆◆◆

「〇〇パイで返金します」と言われたら**詐欺**を疑ってください！

##### \*消費者ホットライン「188(いやや!)」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の 3 桁の電話番号です。

##### \*警察相談専用電話「#9110」

最寄りの警察の相談窓口につながる全国共通の電話番号です。

通販サイトを利用する際は、販売業者の所在地や連絡先、販売責任者名など販売業者の情報をしっかり確認しましょう

以下のようなサイトは、**詐欺サイト**である恐れがありますので、**事前にチェック**するようにしましょう。

- サイト内の**日本語が正しく表記されていない**。
- 市場では希少なものがこのサイトでは入手可能となっている。
- ブランド、メーカー品で価格が**通常より安い**。
- 支払方法が**銀行振込み**や**電子マネーに限定**されている。振込先の**銀行口座の名義が個人名**である。
- キャンセル、返品、返金のルールがどこにも記載されていない。
- サイト上に事業者の名称、住所、電話番号が明確に表記されていない。

◆◆◆啓発資料◆◆◆

「〇〇ペイで返金？詐欺にあった話」[PDF形式](711KB)

[https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20240731\\_2\\_lf.pdf](https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20240731_2_lf.pdf)

～業界団体への要望～

一般社団法人日本資金決済業協会に対して、コード決済サービスを悪用した返金詐欺等による消費者被害の未然防止、拡大防止に向けた啓発活動を引き続き積極的に行うことを要望しました。

(出典)独立行政法人 国民生活センター[2024年7月31日公表]

「引き続き返金詐欺に注意！「〇〇ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑って！」

[https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240731\\_2.html](https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240731_2.html)

<講座のお知らせ>

【出前寄席】『うまい話には裏がある!?～悪質商法に要注意！～』

10月29日(火) 午後1時30分～2時10分 区民清和第一

【出前講座】『快適ラクラク整理収納講座』

10月30日(水) 午前10時～11時30分 区民ひろば要

『大人の電気教室』

11月6日(水) 午後1時～2時 区民ひろば千早

●申し込み・問い合わせについては直接会場へお願いします。詳しくは↓

<https://www.city.toshima.lg.jp/124/kurashi/shohi/center/2005270953.html>

豊島区在住・在勤・在学の方の商品の購入や契約のトラブルなど、消費生活に関する相談は「豊島区消費生活センター」で受け付けています。

【相談専用電話】 局番なし **188**(全国共通ダイヤル 消費者ホットライン)

**03-3984-5515**(豊島区消費生活センター) 詳しい内容はこちらから↓

<https://www.city.toshima.lg.jp/124/kurashi/shohi/center/021970.html>

●発行・問い合わせ先:豊島区生活産業課消費生活グループ TEL:03-4566-2416