



独立行政法人

国民生活センター

(資料1)

海外OTAに関する 消費生活相談について

令和5年12月26日

独立行政法人国民生活センター

目 次

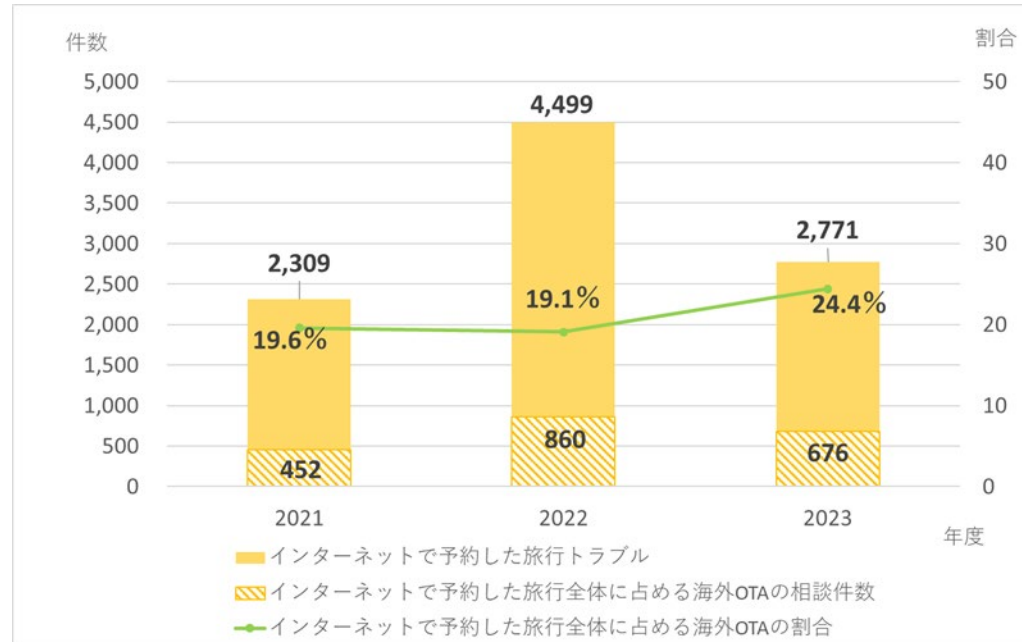
1. 相談件数
2. 相談事例
3. 相談事例や相談対応などからみる課題

1. 相談件数

※以下の統計は全て2023年11月30日までのPIO-NET登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。

インターネットで予約した旅行トラブルと そのうち「海外OTA」に関する相談件数

図1 インターネットで予約した旅行に関するトラブル※¹の年度別件数と、海外OTA※²の件数と割合



- ・PIO-NETにおける海外OTAに関する相談件数は、2021年度から2023年度11月末までで1,988件。
- ・インターネットで予約した旅行に関する相談件数全体に占める割合は2021年度から2023年度11月末までで20.8%。

※¹

・「インターネットで予約した旅行に関するトラブル」とは、短期留学ツアーを含む海外・国内のパック旅行や、乗車券、宿泊施設等の斡旋等の旅行代理業に関する相談の他、航空サービスや鉄道サービス等の旅客運送サービス、宿泊施設に関する相談も含む。
消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。2021～2023年度受付、2023年11月30日までのPIO-NET登録分。
2022年度同期件数(2022年11月30日までのPIO-NET登録分)は、インターネットで予約した旅行の相談件数が2,779件、海外OTAの相談が499件、割合は18.0%

※²

・PIO-NETでキーワードとして「海外OTA」を新設したのは2021年度。
・PIO-NETで「海外OTA」の付与ルールは次のとおり。
「海外に本拠地を置くオンライン旅行取扱事業者。その事業者自身が旅行を取り扱っている場合に付与し、場貸しサイトやメタサーチ(横断検索)だけの海外事業者には付与しない。」

インターネットで予約した旅行トラブルと そのうち「海外OTA」に関する相談件数

図2 契約当事者の性別・年代別件数
(不明・無回答等除く)

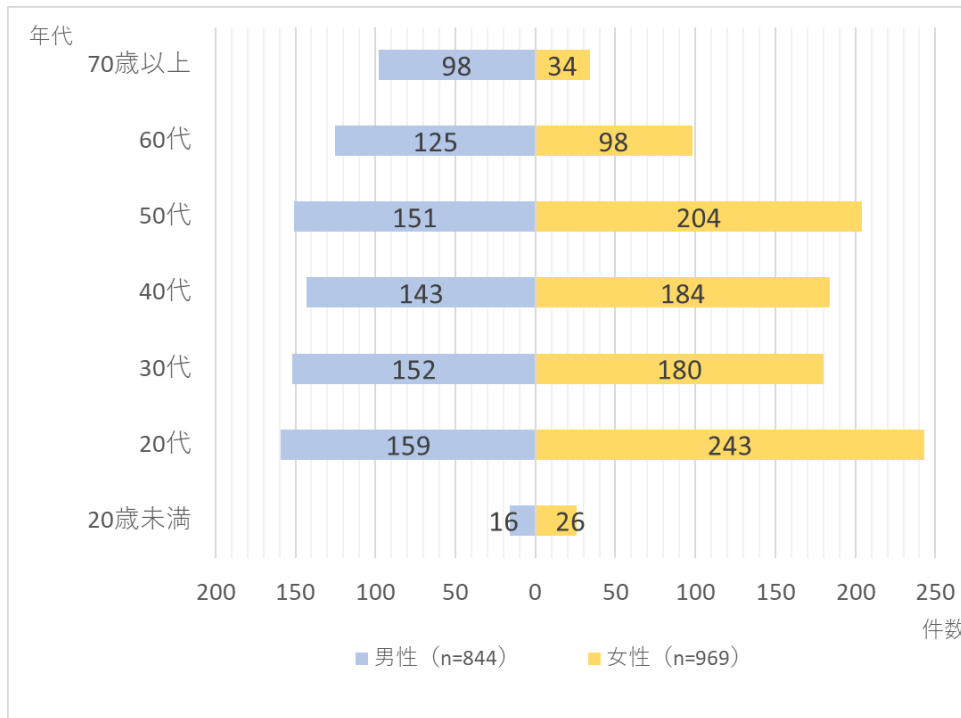
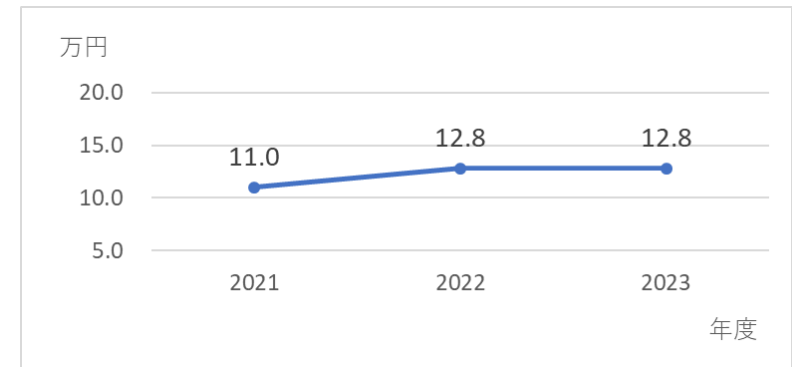


図3
契約購入金額の平均額の年度別推移
(無回答除く、平均契約購入金額
を百円単位で四捨五入)



- ・性別：男性が全体の約 47%、女性が約 53%
- ・年代：男女ともに 20歳代が最も多い

2. 相談事例

(PIO-NETにみる相談事例～海外OTA関連～)

2023年9月20日公表資料掲載事案

「インターネットで予約したホテルや航空券のトラブル
ーキャンセル条件など、契約内容は自分自身でよく確認！ー」(別添)

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230920_1.html

【事例1】

海外事業者が運営する旅行予約サイトでホテルと航空券を同時に予約した。「〇月〇日まではキャンセル無料」と表示されていた。都合が悪くなったのでキャンセルしたところ、ホテルは問題なく無料でキャンセルできたが、航空券はキャンセル料が100%かかった。旅行予約サイトのページにはホテルはキャンセル無料と記載されていたが、航空券は特に記載されていなかったと思う。旅行予約サイトに連絡すると、ホテルと航空券は別事業者なので対応が違うと言われた。納得がいかない。
(契約当事者: 30 歳代 女性)

【事例2】

海外事業者が運営する旅行予約サイトで国際線の航空券の予約をした。代金約 20 万円はクレジットカード翌月1回払いで決済した。その後、旅行予約サイトから「フライトがキャンセルされた」とメールが届いた。メールには、有償で別のフライトを予約するか、払い戻しを選択するよう記載されていたので、払い戻しの申請をした。3 カ月後、旅行予約サイトで使える約 10 万円分のポイントが返金されたが、航空会社の都合でのキャンセルなので全額返金してほしい。旅行予約サイトのカスタマーサポートに全額返金を求めたが「航空会社都合の場合は航空会社のキャンセルポリシーに基づいた対応となる」と言われ対応されない。航空会社に問い合わせたが「個別の案件は旅行予約サイトを通してしか対応しない」と言われ対応されない。(契約当事者: 20 歳代 男性)

(PIO-NETにみる相談事例～海外OTA関連～)

【事例3】

国内線の往復航空券2名分を、海外事業者が運営する旅行予約サイトで購入し、クレジットカードで払った。その後、旅行予約サイトよりメールで「台風で復路の便が欠航になったので航空会社に確認すること」と連絡が来た。航空会社に電話をかけると「取り消し手続きをしている。返金は旅行予約サイトに問い合わせて」と言われた。旅行予約サイトに電話をかけているが、呼び出し音が鳴ると切れる。HPからチャットしたが、日本語対応もなく、チャットの記録も残らず、返金してもらえない。どうしたらいいのか。
(契約当事者: 50歳代 男性)

【事例4】

国内線の航空券を海外事業者が運営する旅行予約サイトを通じて申し込んだ。確定メールで申込み通りの10時台の便で航空券が取れたと返信があった。しかし、その後のメールで、「朝7時台の便に変更しました」と一方的に連絡があった。どうということかわからず、航空会社に確認したところ、「当初から7時台の便の予約である。席は確実に確保している。旅行予約サイトを通じての申し込みになっているので、時間変更をしたい場合は旅行予約サイトを通じて変更してもらえないといけない」と言われた。旅行予約サイトに電話をしたところ、片言の日本語を話す人が出て「調査する」とだけ言われ、その後連絡がない。当初の申込み通りの便に何とか変更してもらいたい。
(契約当事者: 20歳代 男性)

【事例5】

国際線の航空券を海外事業者が運営する旅行予約サイトで購入した。姓名の入力は、妻と一緒に確認しながら行ったので間違いはない。しかし、航空会社のチェックインカウンターで「姓名が逆になっているのでこれでは搭乗できない」と拒否された。「姓名の入力時に確認して購入しているのでシステムエラーではないか」と旅行予約サイトに申し出たが、30万円もする航空券について対応されない。
(契約当事者: 50歳代 男性)

3. 相談事例や相談対応など からみる課題

相談事例から見る特徴と問題点

1. 日本語表示のため海外事業者と気づきにくい。
 - 日本の消費者が利用している旅行予約サイトは、海外事業者が運営している場合でも日本語表示のサイトであることがほとんど。このため、消費者は利用時に運営主体が海外事業者だと認識していない場合が多い。トラブルになってから認識するが、事業者の対応が消費者が期待した対応と異なる場合がある。
2. カスタマーサービスと円滑なコミュニケーションができない場合がある。
 - カスタマーサービス対応が日本語とは限らない。
 - 日本語対応の場合も日本語ネイティブではない場合がある。
 - このため、意思疎通がスムーズではないケースがみられる。
3. 契約相手がどの事業者であるのかがわかりにくい。
 - 旅行予約サイトの利用規約等からは、航空券の売買や宿泊サービス提供契約は、航空会社や宿泊施設と消費者との間で締結されると考えられる場合が多いが、消費者は契約の相手方がどの事業者となるのか認識していない、または認識しにくい場合がある。
 - 旅行予約サイトを利用して、問題が生じた場合、消費者はまず旅行予約サイトのカスタマー対応窓口に連絡することが多いと考えられるが、旅行予約サイトでは対応できない、航空会社等に問い合わせしてほしい等と言われる場合がある。それに従い航空会社等に問い合わせると、旅行予約サイトでないと対応できないなどと言われ、たらいまわしになることがある。

相談事例から見る特徴と問題点

4. 申し込み内容や契約内容(キャンセル条件含む)は、消費者自身が確認することが基本となるが、契約内容や利用規約等の確認が不十分な場合がある。
 - 旅行予約サイトでの契約は、国内事業者が運営しているのか海外事業者が運営しているのかに限らず、店頭での契約と異なり、内容確認は消費者自身が行うことが基本となる。契約成立後は、入力ミス(例えば航空券予約で姓を逆に入力したなど)に気づいても修正はできず、元契約のキャンセルと再契約を案内される。その場合、元契約の規約によりキャンセル料がかかることになる。なお、どの時点で契約成立となるかは事業者により異なる。
 - 同じ航空会社、宿泊施設でも、プランや時期、キャンペーンなどによって価格や契約内容は異なる。このため、申し込みしようとしている内容について、都度の確認が必要となる。消費者の確認が不十分と思われるケースがある。
 - トラブルの内容はキャンセルに関するもの(キャンセル料、返金)が多い。消費者が申込前にキャンセル条件を確認していないと思われるケースもある。航空券と宿泊施設を旅行予約サイトで予約した場合、キャンセルの条件がそれぞれ異なるが、一方の条件(キャンセル料がかからない等)が他方にも適用されると誤認しているケースがある。なお、キャンセル条件などがリンク先のみに記載されていることもある。

「海外OTA」の範囲

➤ 「海外OTA」が何を指すか、一義的でない。

(1) 「OTA」(Online Travel Agent)について (国内及び海外事業者)

- ・ 観光庁「オンライン旅行取引の表示に関するガイドライン」(以下「ガイドライン」)では「オンライン旅行取引事業者」と表記。
- ・ いわゆる「場貸しサイト」「メタサーチ」は含まれないと考えられる。
なお、「場貸しサイト」「メタサーチ」の定義も一義的でない。

(2) 「海外OTA」について

- ・ ガイドラインでは、「海外に拠点を有しながら日本語サイトを立ち上げて日本国内の旅行者向けに事業を行うOTA」と記載。
- ・ 旅行予約サイトの運営事業者の事業所が国内にないもの(日本に事業所があっても、その事業所が旅行予約サイトの運営主体ではないものを含む)、と考えられる。
- ・ 海外事業者の場合、「海外OTA」なのか、「場貸しサイト」「メタサーチ」なのかを、利用規約等から判断することが難しい場合が多い。(当該事業者のサービス内容や、利用者との契約関係、航空会社や宿泊施設との契約関係がどうなっているかが分かりにくい。)