



## インターネットでの“旅行予約”は慎重に!!



インターネットでの旅行予約は便利ですが、「キャンセル料が100%かかる」などの条件がついていたり、日本語表示のサイトでも海外事業者が運営している場合があります。トラブルにあわないよう、契約内容や事業者の問合せ先をしっかりと確認しましょう。

### 【トラブル事例】

- 旅行予約サイトから予約した申込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。キャンセル分の代金は返金しない」と言われた。
- ホテル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、1週間前に申し出たにもかかわらず、宿泊料の100%のキャンセル料がかかると言われた。
- 予約した航空券が欠航となったが全額返金されない。旅行予約サイトに問い合わせたが対応されない。
- 旅行予約サイトにメールしても「24時間以内に返答する」という返信しか来ない。

キャンセル料  
100%!?



## 旅行予約する際の確認ポイント

### <サイト利用時>

- 日本の事業者か海外の事業者なのか
- 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・メールなど）

※海外事業者の場合、英語対応となる可能性も。

### <申込完了前>

- 日程やプラン内容、氏名などに誤りがないか
- 旅行の総額費用はいくらか
- キャンセルする場合の条件など

※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。

### <申込後>

- 申込後は、予約確認メールやマイページ上の記載内容に誤りがないか
- 誤りがある場合はすぐに事業者へ連絡を

※事業者とのやりとりは、送信日時がわかる形で保管。

◆海外事業者とのトラブルは、『越境消費者センター(CCJ)』でも受け付けています。

ここからアクセス ⇒

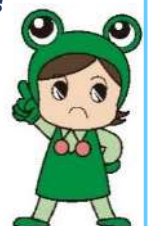


## 海外に行くならESTA等の電子渡航認証システム申請にも注意してケロ!

ESTAをネット検索し、一番上に表示されたサイトを「公式サイト」と思い利用したが、「申請代行サイト」で代行手数料を請求されたといった相談が寄せられているケロ!

電子渡航認証とは、日本人が渡航する際、渡航先や機関によって必要となる申請です。国によりESTA(アメリカ)、eTA(カナダ)等様々です。

少しでも不安に思ったらすぐに  
消費者ホットライン「188(いやや!)」番まで相談してケロ!



消費者教育推進大使  
山形県消費生活センター  
キャラクター  
“ケロちゃん”

# スポーツジム等の契約トラブルにあわないために



スポーツジムやフィットネスクラブ・ヨガ教室などで、「解約を申し出たら違約金を請求された」「解約手続きをしたはずなのに料金の引き落としが続いていた」「体験やお試しプラン終了後に通常プランに自動更新されていた」などといったトラブルが報告されています。

## ～契約・解約時に確認したいポイント～

### 契約する前は

- 解約時（休会時・退会時）の連絡先や精算方法、プランの期間などについて確認
- 体験やお試しプランの場合、自動更新の有無などについて確認

### 解約するとき

- 解約の手続き方法や申出期間を十分に確認

困った時は  
消費者ホット  
ライン 188  
に相談！



ジャンジャン  
もうけるぞ～♪



若者の皆さん

## 暗号資産のもうけ話に注意！

- 知人やSNSで知り合った人から勧められて、暗号資産の投資をしたが出金できない
- 知人から確実にもうかると言われたが、説明と違い全くもうからない

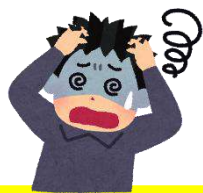
利益が出たのは  
最初だけ…  
出金もできない  
連絡も取れない…



## 勧誘をうのみにしない！



SNSなどで知り合った相手から暗号資産の投資を勧められたら、詐欺を疑ってください。相手の素性・投資内容・もうかった話の真偽を確かめることは難しく、連絡が取れなくなる可能性もあり、被害を回復することは極めて困難です。きっぱり断りましょう。



## 4月・5月の消費生活法律相談日

- 4月 10日（水）
- 5月 15日（水）

午後 2時 30分 から  
午後 4時 30分 まで

弁護士が無料でアドバイスします。  
事前予約が必要です。

## 山形県消費生活センター

〒990-8570

山形市松波2-8-1（山形県庁2階）

《相談受付》月曜～金曜 9:00～17:00

《電話番号》023-624-0999

**消費者ホットライン188番も**  
ご利用ください

ホームページはこちらから→



# 最上消費生活センターニュース

4月

2024年4月1日発行

## 給湯器の無料点検と言われて… ～高齢者を中心にトラブル急増中！～



### 【事例1】

契約しているガス会社だと思って点検を依頼したら、給湯器交換が必要と言われ、高額な請求をされた。

### 【事例2】

知らない業者が給湯器の無料点検にきて、劣化のため交換を勧められた。今なら割引できると言われて承諾したが、不審に感じたので解約したい。

### 【事例3】

給湯器の無料点検と言われ依頼したら、新しいものへの交換を勧められた。焦ってその場で契約したが、高額だったので解約したい。



### ⚠️ ここがポイント ⚠️

- ①電話や訪問での無料点検は安易に受けない
- ②点検目的で訪問された場合、玄関のドアを開けずに断る
- ③その場で契約せず、十分に比較・検討を



**お断りします**



「何か心配だな…」  
そんなときは188に  
相談してケロ！

## 【ちょっと気になる用語シリーズ①】?

【ESTA(エスタ)】って何？

「ESTA(エスタ)」とは、アメリカへ旅行する時に必要な《電子渡航認証システム》の名称です。日本からアメリカへ旅行する時には、事前にESTAを取得することが義務づけられています。

アメリカのESTAと同様に、カナダではeTA、オーストラリアではETAと呼ばれるものが、それぞれの国を旅行する時には必要になってきます。





# 海外に行く人、必見！

## ESTA等の電子渡航認証トラブルあるある～

①

海外旅行の準備中…



②



一番上に表示されたサイトが公式サイトだと思い、手続き

③



手数料が請求されてる！あのサイト、申請代行サイトだったの？

### ⚠ ここがポイント ⚠

- ◆上位に表示されたものが公式サイトとは限りません。十分にサイトの確認を！
- ◆申請代行サイトを利用する場合は、事前に利用条件や必要な費用等を、しっかり確認すること。

※申請手続き後の解約・返金の交渉は困難です

『インターネットでESTAの申請をする時、公式の申請サイトと勘違いして申請代行サイトで手続きをしてしまい、高い料金を請求された』という相談が寄せられています。



「消費生活出前講座」  
を利用してみませんか？

- ◆最新の悪質商法について
- ◆契約トラブル等の相談事例紹介
- ◆トラブルへの対処法など

講師が各地域に出向いて、消費生活に関する知識をわかりやすくお伝えします。

※まずは、お電話でお申込みください。

費用は無料です！



### 4月・5月の無料法律相談会

- 4月 9日(火) ●5月14日(火)
- 〔時間…13:30～15:30〕

業者との契約トラブルや借金問題などについて、弁護士による専門的なアドバイスを無料で受けることができます。秘密は守られますので、安心してお申し込みください。

【場所】最上総合支庁  
【時間】お一人様30分となります

※事前に電話でのご予約をお願いします。



**最上消費生活センター TEL 0233-29-1370**

〒996-0002 新庄市金沢字大道上 2034 (最上総合支庁 1階)

《受付時間》午前9時～午後5時(土日祝日・年末年始を除く)

★消費者ホットライン188で、最寄りの消費生活センターにつながります。