

報道発表資料

令和 7 年 8 月 6 日
独立行政法人国民生活センター

**えっ?! 公式サイトから申請したはずが、そうじゃなかった?
-ESTA等の申請代行サイトに関する相談が増加しています-**

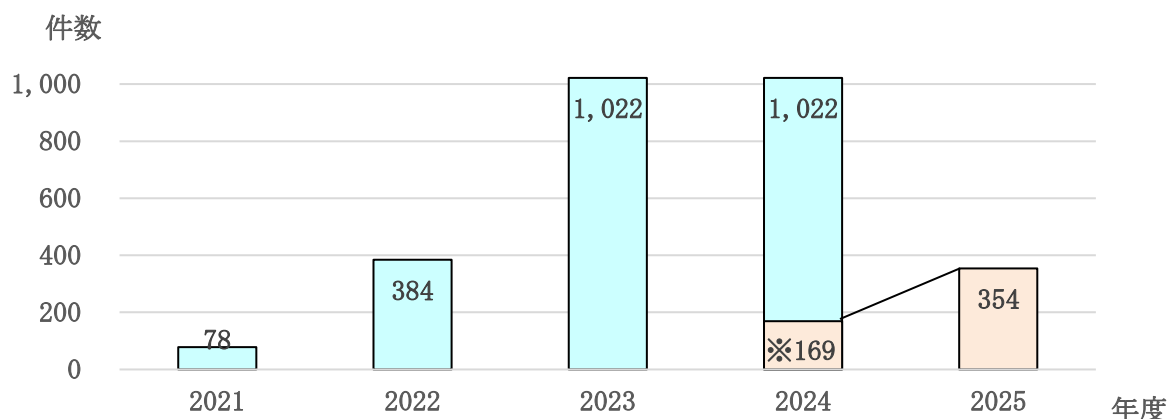
国民生活センター越境消費者センターや全国の消費生活センターには、「インターネットで検索したサイトでESTAを申請したら、思わぬ金額の代行手数料を請求された」などの電子渡航認証申請代行サイトに関する相談が増えています。

近年、アメリカのESTA、イギリスのETA、オーストラリアのETA、カナダのeTA、韓国のK-ETA（※ただし、2025年1月1日～12月31日の期間、日本は一時的にK-ETA適用が免除となります）など、渡航にあたり事前に電子渡航認証を受けることを義務付ける国が増えています。いずれの国も、公式サイトから電子渡航認証を申請することができますが、消費者の中には、インターネットで検索し、上位に表示された申請代行サイトを公式サイトだと思い込み、申請したことでトラブルとなっています。

コロナ禍が明け、海外渡航がより活発になり、今後もヨーロッパの一部の国でETIASの導入が予定されているなど、電子渡航認証制度の導入国のさらなる増加に伴い、同種のトラブルの増加が懸念されます。

そこで、このような消費者トラブルの未然防止・拡大防止のため、消費者に注意喚起します。

図1 PIO-NET¹にみる電子渡航認証申請代行サイトに関する年度別相談件数



※2024年度同期件数（2024年6月30日までのPIO-NET登録分）は169件

¹ 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。相談件数は2025年6月30日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談及び国民生活センター越境消費者センターの相談は含まれない。PIO-NETにおけるインターネット通販の相談のうち電子渡航認証の申請代行サービスに関するものを集計した。

1. 国民生活センター越境消費者センターに寄せられた相談事例

(()内は受付年月、相談者の属性)

【事例1】 公式サイトだと思い申請したところ、申請代行サイトだった。電子渡航認証は取得できたが、高額な手数料に納得ができない

ESTA（アメリカ）の公式サイトと思い申請したところ、申請代行サイトであった。電子渡航認証は取得できたが、公式サイトの手料の約5倍の代金を請求された。自分の確認不足もあるのだが、代行手数料が高すぎる。返金を求めることはできないか。

(2025年3月受付 50歳代 男性)

【事例2】 意図せず申請代行サイトで申請してしまったが、本当に申請できているのか不安だ

検索エンジンで1番上に出てきたサイトでETA（イギリス）の申請をした。その後、友人から申請料は日本円で2,000円程度だと聞き、自分は約1万5,000円も支払っていたので、公式ではないサイトから申請してしまったことに気づいた。事業者にもメールを送ったが返信はなかった。申請してから4～5時間後、申請が承認されたというメッセージと共に、番号（ETA reference number）が記載された承認書類（PDF形式）がメールに添付されて送られてきたが、正式なものかわからない。正式に承認されているかを調べる方法を教えてほしい。

(2025年4月受付 40歳代 女性)

【事例3】 公式サイトだと思い申請したところ、申請代行サイトから高額な請求があったが、手続きも進まずキャンセルもできない

eTA（カナダ）についてインターネットで検索し、公式とでてきたサイトで申請した。必要事項を入力したところ、請求金額も表示されないままに決済がされてしまった。口座を確認すると約1万5,000円が引き落とされていた。eTAの申請料を公式サイトで確認すると約3,000円だったため、申請代行サイトだと気付いた。その後、申請代行サイトからメールが届き、登録内容の修正を依頼されたが、修正方法が分からず、電話番号の記載もないので、キャンセルしたいとメールを返信したが、回答がない。再度、申請代行サイトから登録内容の修正依頼のメールが届いた。どうしたらよいか。

(2025年3月受付 60歳代 女性)

【事例4】 公式アプリでしか申請ができないはずのETA（オーストラリア）の申請代行をうたうサイトと契約してしまったため、返金を求めたが応じない

インターネットで検索したサイトをETA（オーストラリア）の公式サイトと思い、必要事項を記入し、代金約1万5,000円を支払った。その後、公式サイトでないことがわかり、申請代行サイトに連絡し返金を求めたが、事業者は返金に応じない。

(2025年5月受付 40歳代 男性)

2. 相談事例からみる問題点

(1) 消費者は電子渡航認証をインターネットで検索し、上位に表示された申請代行サイトを、公式サイトと思い、申請している

日本国内の旅行会社でも旅行者に代わって電子渡航認証申請の代行を行う有料のサービスが提供されていますが、消費者は代行であることを認識して利用しています。

しかし、インターネットで各国の電子渡航認証「ESTA」「ETA」「eTA」「K-ETA」などを検索すると、申請代行サイトの広告が上位に表示されることがあります。表示からは申請代行サイトであることがわかりにくいため、消費者は公式サイトだと思い、申請代行サイトにアクセスし、トラブルとなっています。また、オーストラリアのETAの申請は、公式アプリで申請者の写真撮影が必要となるため、サイトでの申請はできません。しかし、ETA（オーストラリア）の申請を代行するとうたう申請代行サイトとのトラブルも寄せられています。

(2) 消費者は申請代行手数料が発生することを認識しないまま、申込みをしている

申請代行サイトをよく見ると、申請代行サイトである旨の表示や公式サイトから直接申請ができる旨の記載がある場合がありますが、目立つ表示ではありません。

さらに、申請手数料が発生していることを申込み時に全く確認できなかった、クレジットカードの請求を受けるまで申請代行サイトに申し込んだことに気が付かなかったなどの相談も寄せられています。

特定商取引法では、注文が確定する前の段階で、消費者が所定の契約事項を確認できるように表示することを義務付けていますが、この「最終確認画面」の表示が不十分である可能性があります。

3. 消費者へのアドバイス

※2025年7月末日時点での情報に基づく内容です。今後、各国電子渡航認証の手続き方法等は変更となる可能性がありますので各国公式サイトにて随時確認してください。

(1) 公式サイトからの申請を希望して、インターネット検索する際は、表示されたサイトが公式サイトかどうかを確認しましょう

インターネットで電子渡航認証の公式サイトを検索すると申請代行サイトが検索結果の上位に表示されることがあります。申請代行サイトを通じて申請を行うと、正規の申請費用の他に、代行手数料が請求されるため、各国政府の公式サイトで申請した場合より、費用が高くなります。インターネット検索で表示されたサイトが公式サイトとは限りません。自身で直接申請することを希望する場合には、公式サイトかどうかを十分に確認してください。

(2) 申請代行サイトと契約後は、キャンセルが困難な場合が多いため、契約前に、契約内容やキャンセル条件等を確認しましょう

申請代行サイトを利用した場合、申請代行手続が早期に完了することが多く、手続完了後にキャンセルを申し出ても、すでにサービスが提供されているため、返金を求めることは困難となります。契約前に、契約内容やキャンセル条件等をきちんと確認し、スクリーンショット

を保存することを習慣化しておくといでしょう。

代行事業者が申請代行手続を完了する前であればキャンセルが可能な場合もあります。ただし、キャンセル料が発生する、キャンセルが可能なタイミングは代行事業者によって異なるなど、対応は様々ですので、キャンセル条件を改めて確認する必要があります。また、特定商取引法で通信販売業者に義務付けられている「最終確認画面」の表示内容が不十分であり、消費者が誤認して申込みをした契約は申込みの意思を取り消せる場合があります。そのような場合は、「最終確認画面」の表示内容のスクリーンショット等の根拠資料とともに、すぐに契約の意思がないこと等を申し出ることが重要です。

(3) 申請代行サイトと契約した場合は、公式サイト等で申請状況を確認しましょう

アメリカの ESTA、カナダの eTA、韓国の K-ETA は、公式サイトから申請状況が確認できますので、申請がされているか、申請内容が正確かを確認しましょう。

イギリスの ETA の場合は、登録が承認されると UK Visas and Immigration Home office (UKVI) から申請時に指定したメールアドレスに登録された旨のメール (ETA application approved) が送信されます。審査日数は英国 3 営業日以内です。3 営業日経過後にメールが届いていなければ、UKVI に問い合わせて確認する必要があります²。

(4) 不安に思った場合にはすぐに消費生活センター等に相談してください

＊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。

海外の事業者とのトラブルについては国民生活センター越境消費者センター (CCJ) でも相談を受け付けていますので、ご利用ください。

4. 情報提供先

- ・消費者庁 (法人番号 5000012010024)
- ・内閣府消費者委員会 (法人番号 2000012010019)
- ・一般社団法人日本インタラクティブ広告協会 (法人番号 2010005014868)

CCJ は海外事業者とのトラブルをメールで相談できる窓口です
<https://www.ccj.kokusen.go.jp/>



² <https://www.gov.uk/eta/apply>

【参考資料 1】

■各国の関連情報（これらの国以外にも、電子渡航認証制度を設けている可能性がありますので、渡航前に確認してください）

アメリカ合衆国（U. S. Customs and Border Protection）：ESTA

公式サイト	https://esta.cbp.dhs.gov/
アプリ (ESTA Mobile) The App store	https://apps.apple.com/jp/app/esta-mobile/id1529604353
アプリ (ESTA Mobile) Google Play	https://play.google.com/store/apps/details?id=gov.dhs.cbp.esta&hl=ja
申請状況確認ページ	https://esta.cbp.dhs.gov/individualStatusLookup

イギリス（GOV.UK）：ETA

公式サイト	https://www.gov.uk/guidance/apply-for-an-electronic-travel-authorisation-eta
アプリ (UK ETA) The App store	https://apps.apple.com/us/app/uk-eta/id64444912481
アプリ (UK ETA) Google Play	https://play.google.com/store/apps/details?id=uk.gov.HomeOffice.ho3
問い合わせページ	https://www.gov.uk/contact-ukvi-inside-outside-uk

オーストラリア (Australian Government Department of Home Affairs) : ETA

公式サイト (アプリからのみ 申請可能)	https://immi.homeaffairs.gov.au/visas/getting-a-visa/visa-listing/electronic-travel-authority-601
アプリ (AustralianETA) The App store	https://apps.apple.com/jp/app/australianeta/id1527982364
アプリ (AustralianETA) Google Play	https://play.google.com/store/apps/details?id=au.gov.homeaffairs.eta&hl=ja&gl=US
申請状況確認	アプリ上で確認ができます

カナダ (Government of Canada) : eTA

公式サイト	https://www.canada.ca/en/immigration-refugees-citizenship/services/visit-canada/eta/facts-ja.html
申請状況確認ページ	https://eta.onlineservices-servicesenligne.apps.cic.gc.ca/eta/applicationQuery?lang=en

大韓民国 (Korea' s e-government) : K-ETA

※ただし、2025 年 1 月 1 日～12 月 31 日の期間、日本は一時的に K-ETA 適用が免除となります。

公式サイト	https://www.k-eta.go.kr/portal/newapply/index.do
アプリ (K-ETA) The App store	https://apps.apple.com/jp/app/k-eta/id1562976724
アプリ (K-ETA) Google Play	https://play.google.com/store/apps/details?id=kr.go.keta&hl=ja
申請状況確認ページ	https://www.k-eta.go.kr/portal/newapply/viewapplysearch.do

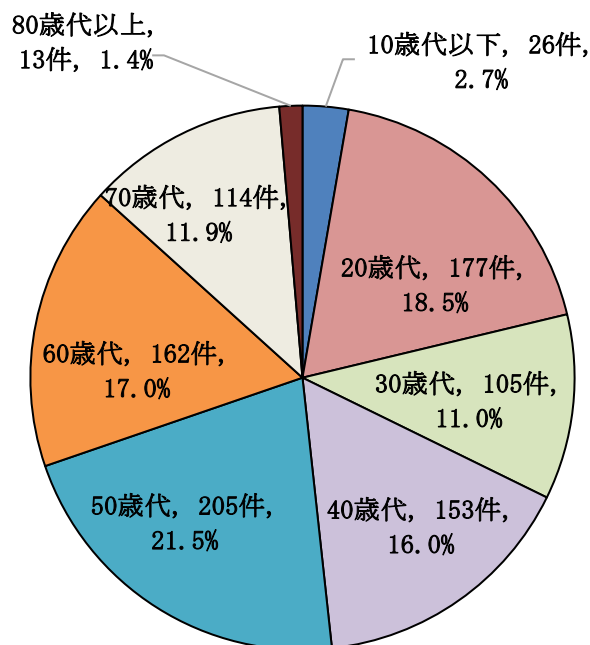
【参考資料 2】

PIO-NET における「電子渡航認証申請代行サイト」に関する相談の傾向³

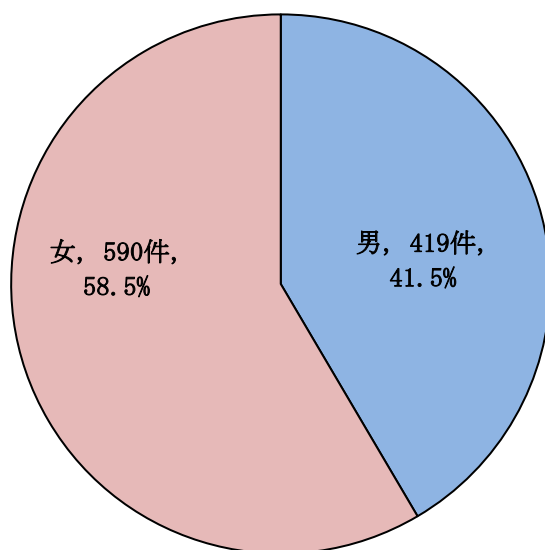
＜契約当事者の属性等＞

- ・年代：平均年齢 48.1 歳。年代別にみると、50 歳代が 21.5%と最も多いが、20 歳代からの相談も比較的多い。
- ・性別：男性 41.5%、女性 58.5%。
- ・平均契約購入金額：約 2 万 7 千円。

(1) 契約当事者の年代別 (n=955)



(2) 契約当事者の性別 (n=1,009)



³ 平均金額は金額が不明な相談を除いた 0 円を含むすべての相談の算術平均。2024 年度受付分（2025 年 6 月 30 日までの登録分）を対象に、「電子渡航認証申請代行サイト」の相談件数（n=1,022）のうち、不明・無回答等は除き、分析している。割合については小数点第 2 位を四捨五入しており、内訳の合計が 100%にはならない場合がある。

(3) 契約購入金額帯別件数 (n=812)

