

報道発表資料

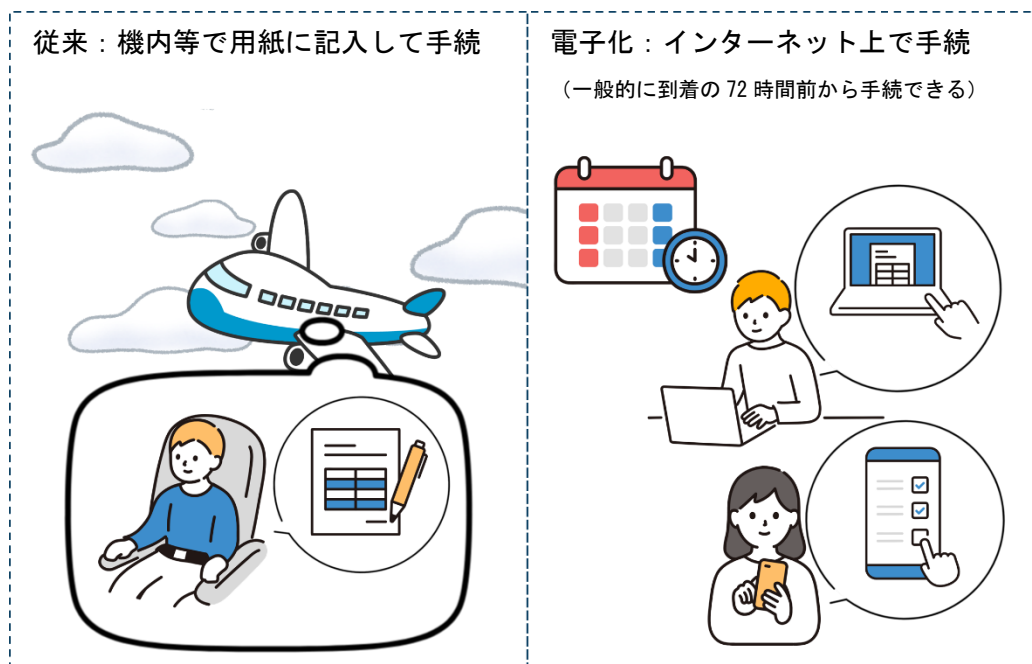
令和8年7月1日
独立行政法人国民生活センター

各国政府公式サイトから登録すれば、無料だった！？ —電子入国カード登録代行サイトのトラブルが寄せられています—

昨年8月に国民生活センター越境消費者センターでは、電子渡航認証申請代行サイトのトラブルについて注意喚起¹をしましたが、最近では「入国にあたり、インターネットで検索したサイトで電子入国カードを登録したところ、高額な手数料を請求された」などの電子入国カードの登録を代行するサイトに関する相談も寄せられています。

入国カードとは、観光などの目的で特定の国に入国する際に提出を義務付けられている、主に入国審査時に利用される書類ですが、近年では従来の紙から電子化する国が増加しています。

電子入国カードの登録は、各国政府公式サイト（以下、公式サイト）から手続きすれば無料であることが一般的です。しかし、消費者がインターネットで電子入国カードについて検索すると、上位に代行サイトが表示されることがあり、この代行サイトを公式サイトだと思い、手続きを進めたことでトラブルが生じています。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。



¹ 2025年8月6日「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—」https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20250806_1.html

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】インターネット検索で上位に表示されたサイトを公式サイトだと思い、手続きしたところ、無料のはずが後日クレジットカードに請求があった

シンガポール入国のために事前に電子入国カードに登録する必要があり、インターネット検索でサイトを見つけ、必要事項を記載して、最後にクレジットカード記載欄に入力して申請を終えた。サイトには手数料等の金額の記載がなかったが、後日、クレジットカードに約100米ドル(約1万6,000円)の請求があった。金額の記載がなかったことをサイトに主張し返金を数回メールにて求めたが、明確な回答が得られていない。公式サイトからであれば無料であったが、検索で上位に表示されたサイトだったため、疑わずに登録してしまった。

(2025年4月受付 40歳代 男性)

【事例2】インターネット検索で一番上に表示されたサイトで手続きしたが、公式サイトから手続きすれば、無料であることを知った。代行サイトに返金を求めたが返信がない

タイへの渡航にあたり、事前に登録が必要な電子入国カードの名称“TDAC”をインターネット検索し、一番上に出てきたサイトを公式だと思い、手続きを進めた。その結果、本来は無料の手続きを有料であると誤解して、代行サイトに約1万4,000円支払ってしまった。公式サイトから手続きすれば、料金がかからないことを後から知り、代行サイトに返金を依頼する連絡をしたが、返信がない。

(2026年1月受付 20歳代 女性)

2. 相談事例からみる問題点

(1) 消費者は電子入国カードについてインターネットで検索し、上位に表示された代行サイトを、公式サイトと思い、申請している 【事例1、事例2】

日本国内の旅行会社でも旅行者に代わって電子入国カードの登録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入国カードを検索すると、代行サイトの広告等が上位に表示されることがあります。表示からは代行サイトであることがわかりにくいいため、消費者は公式サイトだと思い、代行サイトにアクセスし、トラブルとなっています。

(2) 消費者は代行手数料が発生することを認識しないまま手続きをしている 【事例1】

代行サイトをよく見ると、代行サイトである旨の表示や公式サイトから直接手続き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、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

(1) 公式サイトからの手続を希望して、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入国カードの公式サイトを検索すると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。公式サイトから登録すれば無料であることが一般的ですので、通常はクレジットカード情報の入力を求められることはありません。一方、代行サイトを通じて手続すると代行手数料が請求されます。インターネット検索で上位に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、公式サイトから登録することを希望する場合には、表示等を確認するようにしましょう。特にクレジットカード情報の入力を求められた際には、改めて公式サイトかどうかを十分に確認してください。

(2) 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

代行サイトを利用した場合、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よいでしょう。

代行業者が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) 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/>

