

国民生活センター訪日観光客消費者 ホットラインに寄せられた相談

「訪日観光客消費者ホットライン (Consumer Hotline for Tourists)」(以下「訪日窓口」という)は、日本を訪れた外国人観光客が、日本滞在中に消費者トラブルにあった場合に相談ができる三者間通訳を利用した電話相談窓口であり、2018年12月から英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、フランス語、日本語の計7カ国語による相談を受け付けている(フランス語は2020年4月から開始)。

以下では、2019年度に訪日窓口で受け付けた369件の相談のうち、訪日観光客から寄せられた264件の相談について概況を報告する。

1. 相談時期別件数

相談時期別にみると、訪日中が145件(54.9%)と半数以上を占めた。訪日後の相談85件(32.2%)については、訪日中にトラブルが解決しなかったものや訪日後に気付いたトラブルについて相談を寄せるケースがみられた。訪日前の相談も34件(12.9%)となっており、特に、2020年2月から3月にかけては、新型コロナウイルスの影響による宿泊施設や航空券の予約キャンセルについてなど、訪日前の相談が他の月に比べて多く寄せられた(表38)。

2. 対応言語別件数

言語別の相談件数では、「中国語」が61.0%と半分以上を占めている。その次に「英語」が23.1%となっており、その2言語で8割以上を占めている。「日本語」による相談も寄せられているが、これは相談者が日本語を話せるケースのほか、相談者の友人(日本人)から相談を寄せられるケースがあることによる(表39)。

表38 相談時期別の件数と割合

相談時期	件数	割合 (%)
訪日前	34	12.9
訪日中	145	54.9
訪日後	85	32.2

(注) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

表39 対応言語別の件数と割合

対応言語	件数	割合 (%)
中国語	161	61.0
英語	61	23.1
日本語	27	10.2
韓国語	10	3.8
タイ語	5	1.9
ベトナム語	0	0.0

(注) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

3. 相談の主な商品・サービス

訪日窓口は外国人観光客向けの相談窓口であるため、寄せられる相談は旅行に関連する商品・役務等が多い。

商品・役務等別分類でみると、「宿泊施設」が28.4%と最も多く、「予約サイトの表示と違う」「予約した部屋が汚い」など部屋の状態に関する相談や予約したホテルや民泊等のキャンセル料に関する相談などが寄せられた。

次いで「外食」が11.7%で、旅行中に利用した飲食店におけるメニュー表示、請求額等に関するトラブルがみられた。

また、「健康食品」に関するトラブルも多く、中にはツアーで連れていかれた免税店で購入した健康食品の販売方法に関する相談なども寄せられた。

その他にも旅行中の買い物にまつわるものとして「化粧品」「時計・時計付属品」「かばん」の品質や返品・返金、またドラッグストア等で購入した「医薬品類」「他の保健衛生用品」の返品・返金に関する相談も多く寄せられた。「医療サービス」については、日本で受けた美容医療の手術に関する相談などがみられた。「旅行代理業全般」「手配旅行」については、参加している観光ツアーのガイドに関する苦情などが寄せられた。「レンタカー」に関しては、主にレンタカーの保険・補償制度の適用に関する相談が寄せられた。また、旅行中の移動に関して「航空サービス」「タクシーサービス」「鉄道サービス」の相談もみられた（表40）。

4. 相談の内容

相談内容別にみると「契約・解約」「接客対応」に関する相談が多い。「契約・解約」では、宿泊施設や航空券の予約・キャンセルに伴う相談や、健康食品を購入したが価格が高額なので返品したいといったもの、「接客対応」に関しては、言語の違いにより事業者とのコミュニケーションがうまく取れずにトラブルになるケースがみられ、宿泊施設や飲食店において従業員から受けた不快な言動に関して謝罪を求めたいといった相談が寄せられた。なお、内容別分類は複数回答項目である。

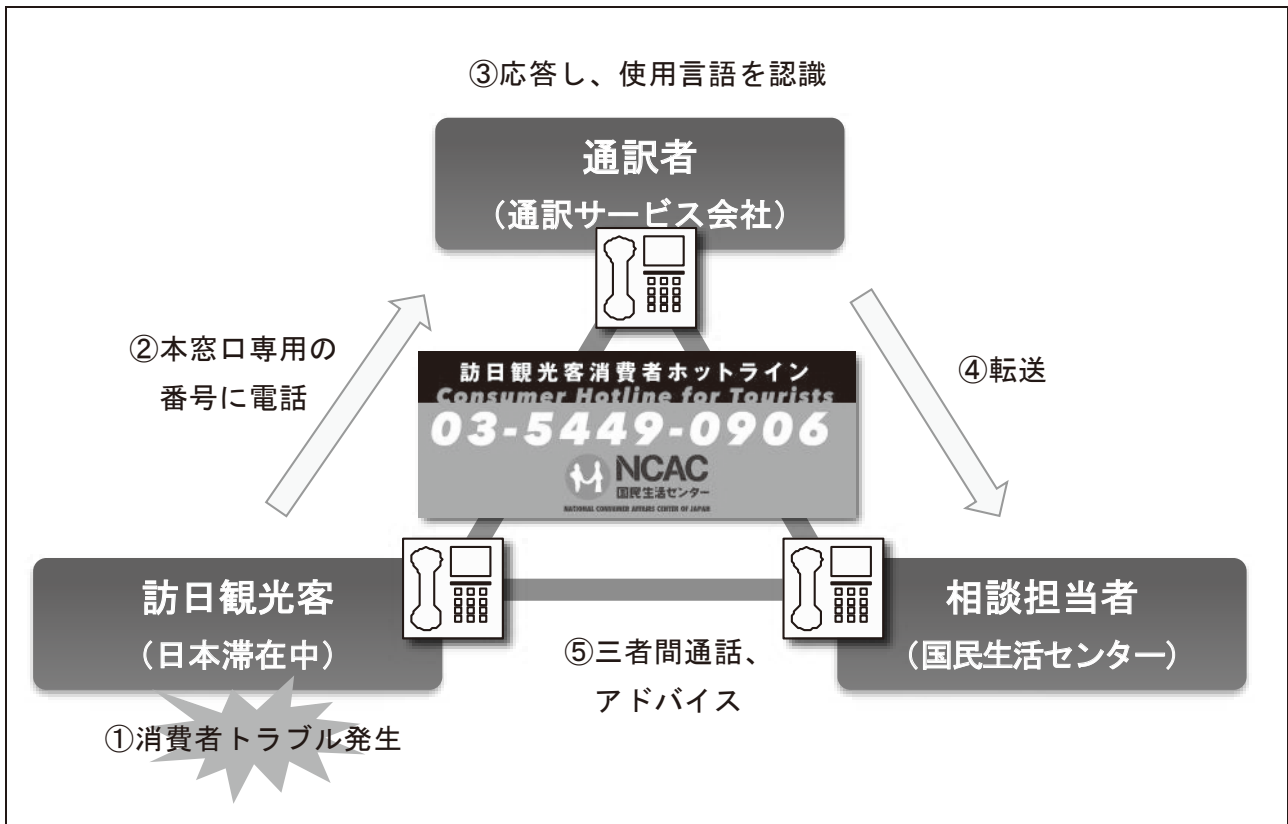
表40 主な商品・役務等別分類の件数と割合

商品・役務等別分類	件数	割合 (%)
宿泊施設	75	28.4
外食	31	11.7
健康食品	22	8.3
化粧品	12	4.5
時計・時計付属品	11	4.2
かばん	9	3.4
医療サービス	8	3.0
医薬品類	6	2.3
旅行代理業全般	6	2.3
レンタカー	5	1.9
他の保健衛生用品	5	1.9
航空サービス	5	1.9
タクシーサービス	4	1.5
手配旅行	4	1.5
鉄道サービス	4	1.5
他の行政サービス	3	1.1
紳士・婦人洋服	3	1.1
電話関連機器・用品	3	1.1
ふとん類	2	0.8
他の身の回り品	2	0.8
商品一般	2	0.8
国内バックツアー	2	0.8
移动通信サービス	2	0.8
観覧・鑑賞その他	2	0.8
賃貸アパート・マンション	2	0.8
靴・運動靴	2	0.8
音響・映像機器付属品	2	0.8
その他	30	11.4

(注) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

5. その他

図12 「訪日観光消費者ホットライン」のイメージ



<相談の流れ>

- ・ 訪日観光客：日本滞在中に消費者トラブルにあった場合に、本窓口専用の電話番号に電話をする。(上記①・②)
- ・ 通訳サービス会社：応答し、相談者の使用言語を認識して、その言語の通訳ができる者（通訳者）が国民生活センターに転送する。(上記③・④)
- ・ 国民生活センター：本窓口の相談担当者が応答し、通訳者を介して、相談者からの聴き取り、アドバイス等を行う（三者間通話）。(上記⑤)