

報道発表資料

令和元年9月19日
独立行政法人国民生活センター

「訪日観光客消費者ホットライン」に寄せられたトラブル事例を紹介します —文化・習慣の違いも?—

国民生活センターでは、日本を訪れる外国人観光客の増加に伴って今後増えていくと予想される訪日観光客の消費者トラブルに対応するため、2018年12月より、訪日外国人向けの消費者相談窓口として、「訪日観光客消費者ホットライン¹」（以下、「訪日窓口」とする）を開設しました。この窓口では、英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、日本語による相談を受け付けています。

寄せられる相談の中には、文化や習慣、言葉の違いから生じる相互の理解不足が原因と思われるものなど、通常の消費生活相談には見られない訪日窓口特有のものもあります。

9月20日よりラグビーワールドカップ2019が開催され、この期間はより多くの外国人観光客が訪日することが予想されます。そこで、日本人と外国人の相互理解を深めるためにも、訪日観光客から訪日窓口寄せられた相談事例を紹介します。

1. 相談事例（カッコ内は受付年月、対応言語）

（1）商品の購入に関するもの

【事例1】高級腕時計を返品しようとしたら断られた

免税店で高級腕時計を買ったが、別の店で同じ商品がさらに安く販売されているのを見つけたため、翌日店舗へ出向いて返品を申し出たが、自己都合での返品は不可と言われた。

（2019年6月受付 中国語）

【事例2】ツアーで寄った免税店で虚偽の説明を受けた

ツアーバスの中でガイドから「日本人は皆使っている」「日本のどこで購入しても値段は同じ」などと説明され、直後に案内された免税店でサプリメント、美顔器、パックなど約14万円相当の商品を購入した。その後、購入した商品の大半が、他の店舗でこの免税店よりはるかに安く売られていること、これらが日本人向けにはほとんど販売されていない訪日観光客向けの商品であることがわかった。ガイドに返品したいと伝えたところ、できないと言われたがどうすればよいか。

（2019年6月受付 中国語）

1 英語名称：Consumer Hotline for Tourists

(2) 宿泊に関するもの

【事例3】眺望を期待してホテルを予約したが、部屋に窓がなかった

部屋からの眺望を期待して景勝地のホテルを宿泊予約サイトを通じて2部屋予約したが、チェックイン時にフロントスタッフから「2部屋とも窓がなく狭い部屋である。窓のある部屋に変更する場合は追加料金がかかる。他のホテルに宿泊する場合はキャンセル料として宿泊料金の50%をいただく」と言われた。予約サイトには窓がないとの情報はなく、もし事前にわかっていたら予約しなかったので、キャンセル料を支払うのは納得できない。(2019年5月受付 中国語)

【事例4】予約したホテルにチェックインしようとしたらその場で宿泊を断られた

6人のグループ旅行のため、数か月前に宿泊予約サイトを通じて観光地のホテルを3部屋、それぞれ別名義で予約し、決済を済ませた。しかし、ホテルに到着してチェックインしようとしたところ、「ホテルのポリシーで団体客の宿泊はお断りしている。宿泊料金は全額返金するから、他のホテルを探してほしい」と言われ、その場で宿泊拒否された。ホテルのホームページには「5名以上の団体の宿泊はお断りします」と書いてあるとのことだが、宿泊予約サイトにはそのような表示はなかった。(2019年5月受付 英語)

(3) 移動手段に関するもの

【事例5】レンタカーの保険に加入していたのに、適用できないと言われた

インターネットで予約したレンタカーを返却したところ、車体に傷があると言われ、修理代3万円を請求された。契約時に加入した保険を使ってほしいと伝えたが、傷に気付いた時点で保険会社と警察に連絡していないため適用できないと言われた。そのような保険適用のルールについて、インターネットには記載があったとのことだが、対面での説明はなく、契約書も日本語などで理解できなかった。支払いたくない。(2019年6月受付 中国語)

【事例6】高速バスが道路渋滞で遅れたためクルーズツアーに間に合わなかった

夕方からのディナー付きクルーズツアーを予約していたが、高速バスが道路渋滞で大幅に遅れたため出航時間に間に合わず参加できなかった。日本の交通機関は時間に正確だと聞いていたので、バスが定刻通り運行することを前提にスケジュールを組んでいた。参加できなかったクルーズ料金を返金してほしい。(2019年6月受付 英語)

(4) 外食に関するもの

【事例7】居酒屋で注文していない料理（お通し）の代金を請求された

居酒屋で2人で食事をしたが、会計時に注文していない料理（お通し）に対して1人約400円を請求された。また、鍋料理を1人前しか注文していないはずが、2人前の請求を受けた。その場では支払ったが、納得できないので返金してほしい。(2019年2月受付 中国語)

【事例8】バーで泥酔し、翌朝目覚めたら財布がなく、後から55万円の請求が・・・

繁華街のバーで意気投合した外国人と2人で別のバーに行ったが、ひどく酔ってしまい、気づいたら翌朝店内のソファで目覚め、店を出たら財布がないことに気付いた。その財布には2枚のクレジットカードを入れていたため、それぞれの会社に連絡を取ったところ、1社には約40万円、もう1社には約15万円、バーからの請求が上っていたことが分かった。バーでお酒に薬を入れて飲まされ、財布を盗まれたのかもしれない。(2019年8月受付 英語)

(5) 医療に関するもの

【事例9】訪日中にけがを負ったため、病院に行ったが対応されなかった

訪日観光中に足首にけがをしたため、商業施設のスタッフに紹介された病院に行ったが、けがや痛みについて英語で説明しても、病院の受付スタッフは一言もしゃべらず、何も対応しなかった。外国語が話せなくてもコミュニケーションを採る方法もあったはずだ。自分があきらめて病院を出る際にも、あいさつさえなかった。患者へのこのような対応はありえないことだと思う。(2019年1月受付 韓国語)

2. 寄せられる相談の特徴

訪日窓口寄せられる相談は、全国の消費生活相談窓口寄せられる相談と同様のもの、すなわち、品質に問題があるもの、表示がわかりにくいもの、説明不足や虚偽説明があると思われるもの等がありますが、一方で以下のように他の相談窓口にはあまり見られない訪日窓口特有のものも多数寄せられています。

(1) 文化・習慣の違い

日本独自の文化や習慣に関して、訪日観光客側の理解不足、事業者側の説明不足等のためにトラブルとなっているケースが見られます。【事例7】の居酒屋の「お通し」はその典型例で、日本人には広く知られている文化であっても、外国人にとっては注文していない料理に対して料金を支払うことについて疑問に感じてしまうことがあるようです。また、鍋料理も「2人前から注文可能」という日本ではよくあるシステムの理解が十分でなかったことによるトラブルです。【事例1】は商品の返品に関する相談ですが、日本では店舗で購入した商品は店側の承諾がない限り自己都合で返品することはできませんが、国によっては理由を問わず開封済みの商品であっても無条件で返品に応じているところもあるようで、これらの商習慣の違いから生じるものと考えられます。

(2) 言語の違い

外国人対応を行う上で言語の違いにより意思疎通が十分にできないというのは大きな問題ですが、実際にそれが原因で苦情につながってしまうケースは多く見られます。【事例5】などは、レンタカーの契約や特に事故時の対応など重要な部分の説明を丁寧に行っていれば、未然に防ぐことができた可能性があります。また、【事例9】のように意思疎通がうまくとれなかったこと自体がトラブルになるケースもあります。

(3) 外国語表示の問題

特に宿泊予約サイトに多くみられますが、日本語ページでは正しく表示をされていても、外国語に翻訳する過程で意味やニュアンスが変わってしまい、その結果、外国語ページの表示を見て契約した訪日客と日本の事業者との間で、契約内容に関する認識に違いが生じてしまい、それがトラブルの原因となったようなケースがあります。また、【事例3】のように外国人観光客の中には日本のホテルや旅館での宿泊を楽しみにしている人も多いため、「窓がない」といったマイナスな情報や利用制限に関する表示がわかりにくいことが原因でトラブルになるケースも複数見られます。

(4) 外国人による外国人のための悪質商法

団体の観光ツアーにみられるケースですが、【事例2】のように外国人のツアーガイドが、「日本人は皆これを使っている」「日本国内では皆同じ値段で売っている」などと虚偽の内容を告げて、ツアーバスで郊外の外国人が経営する免税店に連れて行き、高額な健康食品等を買わせる、といった悪質商法がみられます。このようなケースでは、ツアーガイドが免税店から仲介手数料等ももらっている場合もあると考えられます。

3. 「訪日観光客消費者ホットライン」のご案内

ラグビーワールドカップ 2019 では、普段以上にさまざまな国から多くの外国人観光客が訪日することが予想されます。

消費者トラブルでお困りの外国人観光客を見かけたら、電話相談窓口『訪日観光客消費者ホットライン』をご紹介ください！

受付時間：平日 10 時から 16 時（年末年始を除く）

対応言語：英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、日本語

<http://www.kokusen.go.jp/tourists/index.html>



4. 情報提供先

- ・消費者庁 消費者政策課（法人番号 5000012010024）
- ・消費者庁 地方協力課（法人番号 5000012010024）
- ・内閣府 消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）
- ・観光庁 総務課（法人番号 9000012100003）
- ・独立行政法人国際観光振興機構（法人番号 4010005006896）