

報道発表資料

令和2年1月16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」開設から1年のまとめ
- 訪日観光客からの相談の65%が中国語 -

国民生活センターでは、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できる電話相談窓口として「訪日観光客消費者ホットライン」（以下、「訪日窓口」とする）を2018年12月に開設しました。この窓口では、三者間通訳サービスを利用して、英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語および日本語の計6カ国語で相談を受け付けています。

今回、窓口開設から1年を迎えたことから、これまでにどのような相談が寄せられているのかについてとりまとめるとともに、これから日本を訪れる外国人観光客に向けて情報提供します。

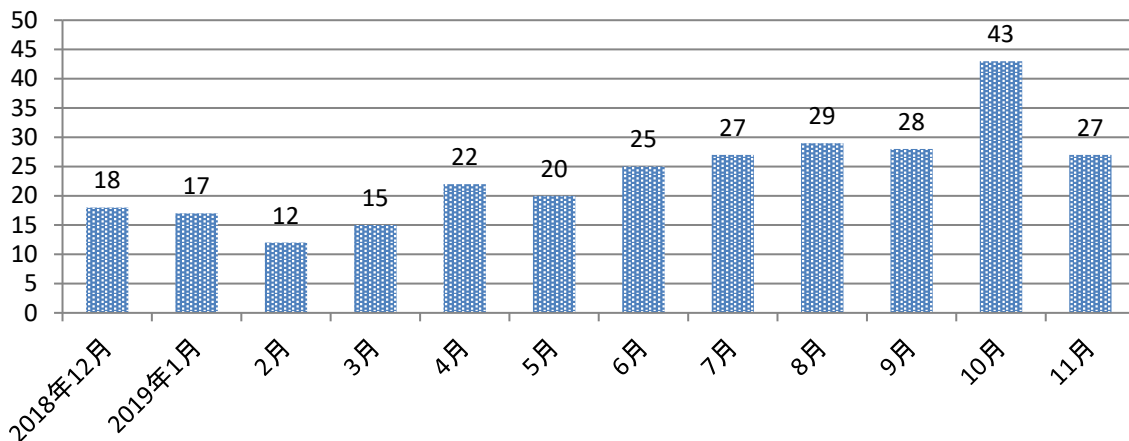
1. PIO-NET¹にみる相談の概要

(1) 相談件数

訪日窓口開設日の2018年12月3日以降に受け付けた相談件数は、2019年11月末日までの12カ月間で283件²となっています。

件数を月別にみると、徐々に件数が増加しつつあり、2019年度に入ってから毎月20件以上の相談が寄せられています。特に2019年10月はラグビーワールドカップ開催期間中でもあり、訪日観光客が増加したことも件数を押し上げた要因の一つであると考えられます。（図1）

図1 月別の相談受付件数



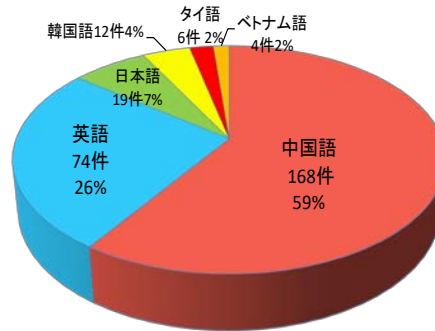
¹ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。

² 2019年11月30日までの登録分。「問合せ」を含む。

(2) 対応言語別相談件数

訪日窓口に寄せられた相談を、通訳対応言語別で見ると、全体の168件（59%）が中国語による相談であり、次に英語が74件（26%）と続き、その2言語で全体の約85%を占めています。日本語による相談も寄せられていますが、これは相談を寄せた当事者が日本語を話せるケースのほか、当事者の友人（日本人）から寄せられるケースも含まれています。（図2）

図2 対応言語別の件数と割合（n=283）



(3) 相談者の属性

訪日窓口は原則として訪日観光客を対象としていますが、在日外国人や在外外国人からも相談が寄せられることがあり、全体の283件のうち、訪日観光客からの相談が195件（69%）、在日外国人からの相談が74件（26%）、在外外国人からの相談が14件（5%）となっています。訪日観光客以外からの相談があった場合、当窓口では相談内容を聴取した上で適切な相談窓口を紹介しています。

2. 訪日観光客からの相談の概要

(1) 相談時期別件数

訪日観光客からの相談（195件、以下同じ）のうち、訪日前・訪日中・訪日後のどの段階で相談したか、その時期別の件数をみると、訪日中が118件（60%）と最も多いのですが、訪日後も70件（36%）となっており、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ます。訪日前の相談も4%となっており、宿泊予約サイトで予約したホテルをキャンセルした際のキャンセル料金などのトラブルがみられます。（図3）

図3 相談時期別件数と割合（n=195）

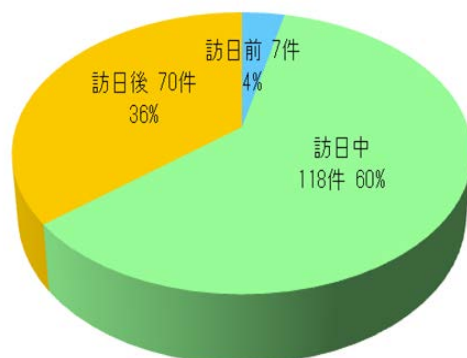
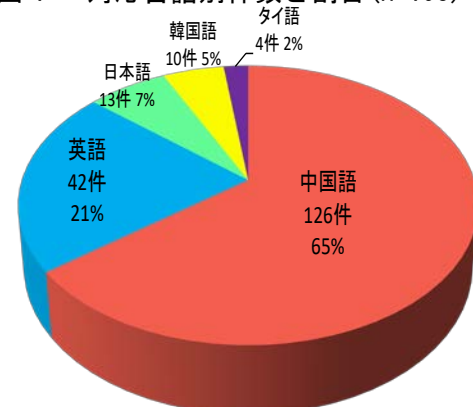


図4 対応言語別件数と割合（n=195）



(2) 対応言語別件数

訪日観光客でみても、中国語による相談が最も多く寄せられており、次に英語が続きますが、訪日窓口寄せられた相談全体よりも中国語の割合が若干多くなっています。(図4)

(3) 居住国・地域別件数

訪日窓口では、任意で相談者の居住国・地域を確認しています。その内訳をみると、中国が93件と最も多く、次に台湾、韓国と続きます。英語圏ではオーストラリアが最も多く11件の相談が寄せられています。なお、訪日窓口で対応している5カ国語以外を母国語としている国や地域からも相談が寄せられますが、そのほとんどは英語による相談となっています。(表1)

表1 居住国・地域別件数 (n=195)

居住国	件数	居住国	件数
中国	93	カナダ	6
台湾	27	タイ	6
韓国	13	フィリピン	2
オーストラリア	11	ベルギー	2
香港	11	イギリス	2
アメリカ	7	その他(*)	7
シンガポール	6	不明	2

* : イスラエル、インド、オランダ、ドイツ、ニュージーランド、フランス、マレーシアが各1件

(4) 商品・役務等別件数

相談を商品・役務等別にみると「宿泊施設」が49件と最も多く、ホテル・旅館・民泊等に関するトラブルが寄せられています(宿泊関連)。次いで「外食・食事宅配」が24件で、メニュー表示、請求額等に関するトラブルがみられます(外食関連)。また、品質や返品・返金など買い物にまつわるトラブルとして「健康食品」「化粧品」「かばん」「時計」などに関する相談が寄せられています(買い物関連)。「レンタル・リース・貸借」は、レンタカーに関する相談が主なものとなっています。また、旅行中の移動に関して、鉄道・バス・航空などが含まれる「旅客運送サービス」も複数寄せられています(移動手段関連)。

その他にも、「医療」では日本で受けた美容医療の手術の効果に関する苦情、また「旅行代理業」では参加している観光ツアーのガイドに対する苦情などがみられます。(表2)

(5) 対応言語別にみた商品・役務等別件数

対応言語別に商品・役務等別の相談件数をみると、「宿泊施設」や「外食・食事宅配」などでは国や地域による差はそれほどないものと考えられます。

一方で、「健康食品」「化粧品」「かばん」「時計」等買い物関連の件数をみるとほとんど中国語による相談であることから、買い物に関する相談は主に中国語圏の訪日観光客に発生しやすいトラブルであることがわかります。

表2 商品・役務等別件数（上位10項目）（n=195）

	商品・役務等	件数
1	宿泊施設	49
2	外食・食事宅配	24
3	健康食品	16
4	レンタル・リース・貸借	10
	医療	10
6	化粧品	9
7	旅行代理業	8
8	かばん	7
	時計	7
10	旅客運送サービス	6

* : □ : 買い物関連。

表3 言語別の商品・役務等別件数（n=195）

	宿泊施設	外食・食事宅配	健康食品	レンタル・リース・貸借	医療	化粧品	旅行代理業	かばん	時計	旅客運送サービス
英語	14	8	0	3	1	0	2	0	1	3
中国語	26	13	16	7	6	8	4	6	6	1
韓国語	3	2	0	0	2	0	1	0	0	1
タイ語	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ベトナム語	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
日本語	4	1	0	0	1	1	1	1	0	0

* : □ : 買い物関連。

3. 主な相談事例

訪日観光客からの相談は、旅行中の消費者トラブルに関するものが中心となり、主に「宿泊関連」「外食関連」「買い物関連」「移動手段関連」の4つが訪日観光客の典型的な相談内容となっています。

（1）宿泊関連

【事例1】 口コミの評価が高かったので予約したが、実際は汚くて泊まれる状態ではなかった

宿泊予約サイトの口コミ評価が高かったアパートメントタイプのゲストハウス（簡易宿所）に家族6名で7泊分予約した。しかし、訪日して部屋に入った途端、タバコやトイレのおいがきつく、ソファも破れ、コンセントの不具合もあった。すぐに予約サイトに申し出る一方、オーナーに連絡を取ったところ、値引きするので宿泊してほしいとのことだった。しかし、予約サイトに掲載されていた部屋とはかけ離れた汚さと臭さは泊まれる状態ではない。1泊もせずにはかの宿を

見つけたが、利用していない宿泊代を返してほしい。

(2019年10月受付 タイ語)

【事例2】予約した民泊に行ったがオーナーが不在で宿泊できずやむなく野宿した

5人のグループ旅行のために宿泊予約サイトから民泊を予約した。17時から20時の間のチェックインの約束のところ、飛行機延着のため20時を過ぎてしまった。あらかじめ遅刻する旨をオーナーにメールで連絡していたが、30分遅刻して到着したらオーナーが不在で鍵をもらうことができず、連絡を取ることもできなかった。予約サイトに連絡したところ、翌日の同時時間帯に出向くしかないと言われしまい、やむなくその晩は野宿した。

(2019年7月受付 英語)

(2) 外食関連

【事例3】レストランで思いもよらない高額なお通し代金の請求を受けた

レストランで2人で食事をした後に、会計を頼んだところ、注文した料理と飲み物の合計額は2,500円だったが、4,300円請求された。不審に思って店長に確認したところ、お通し代とのことだった。お通しに関する知識はあったが、注文時には何も説明されず、メニューにも掲載されていなかった。ずいぶん高いと思ったが、旅先で気分が悪くなるのも嫌なので支払って店を出た。しかし、飲食代金と比較してあまりに高いお通しで、かつ何も説明しないまま一方的に請求することには納得できない。

(2019年9月受付 日本語(居住国は韓国))

【事例4】居酒屋で鍋料理4人分を注文したが、8人分の料金を請求された

昨夜10名で訪れた居酒屋で、550円の鍋を注文した。注文前に「2人で1つの鍋でいいか」を確認するため、フロアの店員に聞いたところ言語の問題があり通じなかった。奥から中国語を話す店員がでてきて「いい」と言われたので、鍋料理の合計金額が2,000円強のつもりで鍋を4つを注文した。この鍋料理は1人前550円で2名から注文ができるものであり、実際の請求金額は8人分の4,400円であった。注文前に店員に中国語で確認しているのに、8人分の金額を請求されるのは納得がいかない。また、この店舗の外国語表記のメニューは日本語のものより高い値段で記載されているような気がする。

(2019年5月受付 中国語)

【事例5】繁華街のバーでお酒を飲んだら法外な金額の請求があった

ラグビーワールドカップ観戦のために訪日し、知り合ったばかりの女性に案内されてバーを訪れた。店を出る際にカードで支払おうとしたがエラーと言われて、現金で支払った。しかし、カード会社から約200万円の請求を受けた。

(2019年10月受付 英語)

(3) 買い物関連

【事例6】もっと安い店を見つけたので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1月受付 中国語)

【事例7】 ツアーで寄った免税店でガイドから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)

【事例8】 購入したブランドの化粧品が模倣品と思われるので返品したいが、応じてもらえない

繁華街で偶然立ち寄った店で、日本の有名ブランドの化粧品4点を購入したが、そのうちの2点が、そのブランドの公式ホームページに掲載されている模倣品の例と似ていた。残りの化粧品についても確証はないが、ニセモノと思われるので、店を再訪し、購入した化粧品すべての返品を希望したが、応じられないと言われた。

(2019年10月受付 中国語)

(4) 移動手段関連

【事例9】 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使用後返却したところ、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、契約書も日本語なの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)

(5) その他

【事例10】 美容クリニックでニキビ痕治療を受けたが1カ月経っても傷痕が治らない

ニキビ痕治療のために日本の美容治療クリニックでニキビ痕治療の手術を受けたが顔に傷が残った。医者には約1カ月で回復すると言われたが、おでこのへこんだ傷痕は回復しない。通訳者とメールを使って、クリニックに申し出をしたが、さらに1カ月待つよう言われた。1カ月経っても回復しない場合は、再治療してはどうかとも言われた。おでこにへこみ傷が残ったことは、医療事故ではないかと思う。クリニックの誠意のない態度が納得できない。

(2019年9月受付 中国語)

4. これから日本を旅行されるみなさまへ

(1) 宿泊関連

予約サイトの表示をよく確認し、公式サイトや利用者のレビューも調べましょう

【宿泊予約サイトからの予約】

宿泊予約サイトの表示と実際の内容が違っていた等、宿泊予約サイトでの表示が原因でトラブルになったと考えられる相談が多く寄せられています。オンラインで宿泊施設を予約する場合は、注意書き等の細かい表示や、何回かクリックして表示される部分などもしっかり見て、契約の内

容や規約をよく確認してから予約をするようにしましょう。また、実際に予約サイトの表示の問題でトラブルになった場合は、表示に問題があったことを主張できるよう、予約画面のスクリーンショットを残しておくことも大切です。予約受付完了等の通知を受け取った場合は、その内容をよく確認しましょう。

また、キャンセル料に関する相談も寄せられています。キャンセルの条件は、宿泊予約サイトや宿泊条件等により異なりますので、予約確定前にキャンセルポリシー等をしっかりと確認しましょう。

【ゲストハウス（簡易宿所）】

ホテルを予約したつもりだったのに実はゲストハウスで、実際に行ってみたらとても古い建物だった、通常のホテルにあるようなアメニティがなかった、宿泊できないほど狭かった、汚かった、あるいはセキュリティが不安といった相談が複数寄せられています。ゲストハウス（簡易宿所）はホテルと異なり、通常のホテルに期待されるようなサービスを受けられない可能性があります。宿泊予約サイトを利用して宿泊施設を予約する場合は、可能な限り複数の宿泊予約サイトで検索し、併せて当該宿泊施設の公式サイトや利用者のレビューなども調べたうえで選ぶようにしましょう。

なお、予約したゲストハウスが想像以上に汚かった、といった理由のみで予約した宿泊を一方向的にキャンセルすることはできません。そのような場合には、まずは宿泊先のオーナーに苦情を申し出るようにし、そこで解決しない場合には宿泊予約サイトに相談するようにしましょう。

【民泊】

民泊に関しても、汚れや臭いが激しくとても宿泊できなかったというものや、冬季に暖房が利かなかった等の「質」に関する相談が寄せられています。予約サイトを利用する場合は、複数の口コミやレビュー等も見て情報を確認しましょう。また、オーナーと連絡が取れず、鍵を受け取れなかったため宿泊できなかったケースもあります。もし、トラブルが発生した時にオーナーと連絡が取れない等でトラブルの解決が見込めない場合は、予約サイトにも連絡するとよいでしょう。事前にオーナーと連絡を取り合うなどして、連絡手段を確認しておくことも大切です。

（２） 外食関連

① 飲食店でわからないことがあったらスタッフによく確認しましょう

【お通し】

日本では、居酒屋などで席に着いて注文する前に小さな料理が出されることがあります。これは「お通し」と呼ばれ、会計時にその料金が請求されることがあります。席のテーブルチャージ料と考えてよいと思いますが、「お通し代」に加えて「チャージ料」を請求されていた場合や、金額などに疑問がある場合などは、支払う前にスタッフによく確認しましょう。

【鍋料理や焼き肉等の注文】

鍋料理や焼き肉など複数人で一つの料理を食べる形式の料理、また、コース料理の場合、メニューでは「1人前〇円」と表示されていても、2人前以上からでないと注文できない、というシス

テムになっている場合があります。このような注意書きは小さな文字で書かれていることが多いのでメニューの表示をしっかりと確認し、不明な点があればスタッフの人に尋ねるようにしましょう。また、これらの料理についてメニューに写真が表示されている場合がありますが、必ずしも一人前であるとは限りませんので、その点もしっかり確認すると良いでしょう。

②客引きなどにはついて行かないようにしましょう

【ぼったくりバー】

繁華街にあるバーに入ってクレジットカードで支払ったら、後日請求額が非常に高額であった、といった相談が複数寄せられています。これらの手口のほとんどは、客引きやその場で知り合った人に紹介された、というもので、被害金額の救済は非常に困難です。日本は安全だからと思って、繁華街で客引きや知らない人に紹介された店には入らないようにしましょう。

(3) 買い物関連

①自分の都合のみでは返品できないことを覚えておきましょう

【商品の返品・返金】

日本では、店舗で購入した商品については、瑕疵がある場合や販売時に虚偽の説明があった等売買契約に問題があった場合を除き、「他店の方が安かったから」「イメージしていたものと違った」といった自己都合による返品・返金は、原則としてできません。そのため、店舗で商品を購入する際は、購入前に品質や価格を確認し、疑問点や不明点があれば店舗の従業員に問い合わせましょう。

②買いたい商品があるときは、事前に価格などを調べておくとい良いでしょう

【免税店】

ツアーガイドから「日本ではどの店で買っても値段は一緒」などと説明を受けて免税店に連れて行かれ、後でその説明が虚偽だったというトラブルが寄せられています。日本では同じ商品でも店舗によって価格が異なるので、購入前に他店やネット等で調べて価格を比較すると良いでしょう。

【日本製の化粧品、ブランド品】

日本製の化粧品を購入したが偽物の疑いがある、リサイクルショップ等でブランドのバッグを買ったが本物か、といった相談が複数寄せられています。メーカーによっては正規店以外での販売はしないというところもあります。商品の真贋を判定できるのはメーカーのみですが、真贋鑑定の依頼は通常受け付けていないのが一般的で、実際に真贋を判断することは簡単ではありません。信頼できる販売店で購入前に商品を十分吟味することが重要です。

(4) 移動手段関連

レンタカーを借りるときは、事前に契約書をしっかりと読んで、わからないときはレンタカー会社に確認しましょう

【レンタカー】

レンタカーについては、借りる際に加入した保険・補償の適用に関する相談が多く寄せられています。保険・補償が適用される条件については各レンタカー会社の規約で決められています。例えば、「事故を起こした際はその場で直ちに警察とレンタカー会社に連絡すること」などがあり、それが守られなかった場合、保険・補償が適用されず、実費分を請求されてしまうこともあります。保険・補償適用の条件等については、レンタカーを契約する際に説明があるのが普通です。この点についてレンタカー会社から説明がなかったり、不明な点がある場合は、レンタカー会社に確認しましょう。また、キャンセル料に関するトラブル等も見られます。レンタカーを借りる場合は契約書や貸渡約款、ご利用ガイドをしっかりと読みましょう。

5. 「訪日観光客消費者ホットライン」のご案内

日本を訪問中に消費者トラブルに遭った際は、電話相談窓口「訪日観光客消費者ホットライン」にご相談ください。

また、消費者トラブルでお困りの外国人観光客を見かけたら、この窓口をご紹介ください！

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>



6. 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）