

報道発表資料

令和2年11月5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新型コロナウイルス関連の相談まとめ

現在、新型コロナウイルスの世界的な感染拡大により各国間の渡航が大きく制限され、わが国においても今年の4月以降の訪日外客数は昨年度比99%以上減少しています<sup>1</sup>。その中で、国民生活センター「訪日観光客消費者ホットライン」では新型コロナウイルスの影響で日本への旅行中止を余儀なくされた外国人からホテルや航空券のキャンセル料に関するトラブルなどの相談が寄せられました。

2020年10月から全ての国・地域からのビジネス関係者や長期滞在者等の入国が認められるなど、わが国のインバウンド事情も新たな段階に入ったことを踏まえ、これまでに当窓口寄せられた訪日観光客からの新型コロナウイルス関連の相談の傾向と事例を紹介します。

### 1. 訪日観光客からの新型コロナウイルス関連の相談件数の概要

#### (1) 月別相談件数

訪日観光客から寄せられた新型コロナウイルス関連の相談件数は、2020年9月末受付分<sup>2</sup>までで56件でした。最初に相談が寄せられたのは今年の1月で、最も多かったのは3月の21件です。

(図1)

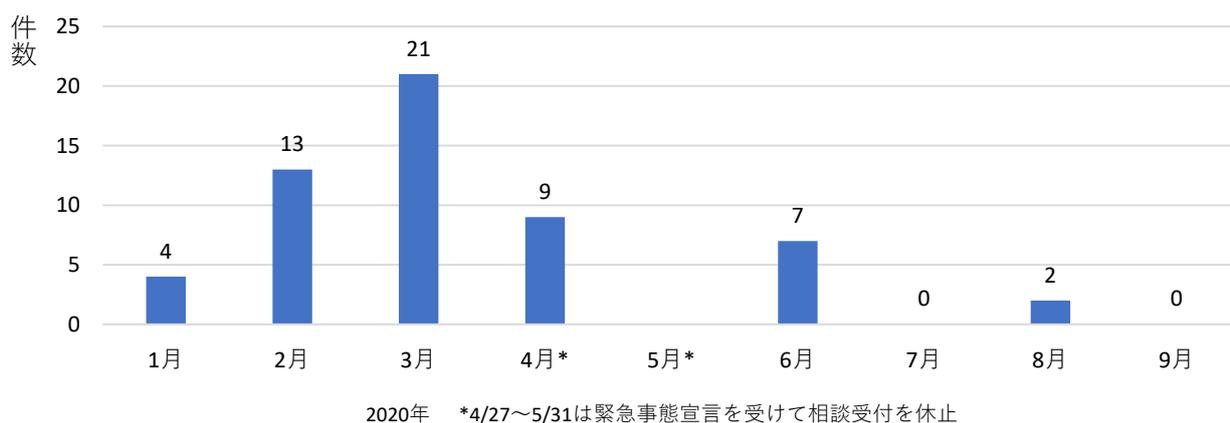


図1 訪日観光客からの新型コロナウイルス関連の相談の月別件数<sup>3</sup>

<sup>1</sup> 日本政府観光局「国籍/月別 訪日外客数」より。

<sup>2</sup> 2020年10月18日までの登録分。

<sup>3</sup> 「問合せ」含む。

また、訪日観光客からの相談のうち、新型コロナウイルス関連の相談の割合を見ると、最初に相談が寄せられた1月が約1割だったのに対し、3～4月では約8割となっており、時期が経つにつれ割合が大きくなっていることがわかります。一方、訪日観光客からの相談件数全体としては、4月以降は減少傾向にあります。（表1）

表1 訪日観光客からの相談件数と新型コロナウイルス関連の相談の割合

（単位：件）

2020年	1月	2月	3月	4月*	5月*	6月	7月	8月	9月
訪日観光客からの相談件数	31	31	29	11	-	9	2	2	0
うち新型コロナウイルス関連の相談件数	4	13	21	9	-	7	0	2	0
新型コロナウイルス関連の相談の割合	13%	42%	72%	82%	-	78%	0%	100%	-

\*4/27～5/31は緊急事態宣言を受けて相談受付を休止

（参考）2020年の訪日外客数<sup>4</sup>

（単位：人）

2020年	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月
訪日外客数	2,661,022	1,085,147	193,658	2,917	1,663	2,565	3,782	8,700	13,700
伸率 （前年同月比）	-1.1%	-58.3%	-93.0%	-99.9%	-99.9%	-99.9%	-99.9%	-99.7%	-99.4%

## （2）対応言語別件数

言語別の件数を見ると、中国語による相談が最も多く27件と半分近く占めており、次いで英語による相談が16件と約3割を占めています。日本語による相談も12件寄せられていますが、これは外国人が日本語を話せるケースや、日本人の知人が本人に代わって相談を寄せてくるケースなどによるものです。（図2）

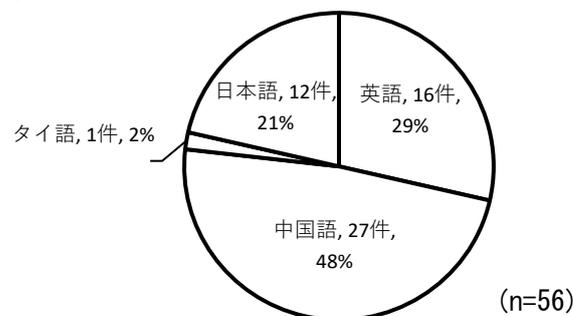


図2 訪日観光客からの新型コロナウイルス関連の相談の言語別件数

## （3）月別・対応言語別の件数

月別・言語別件数を見ると、1～2月は中国国内での感染が流行していたことからか、中国語による相談が多く、訪日旅行中のトラブル以外にも、国際電話を利用して訪日旅行キャンセルに伴うトラブルの相談が寄せられました。その後、世界的に感染が拡大するにつれ英語による相談の割合が増え、この頃になると各国においても渡航規制が設けられたことから、ほとんどが訪日旅行キャンセルに関する相談でした。（図3）

<sup>4</sup> 日本政府観光局「国籍/月別 訪日外客数」より。

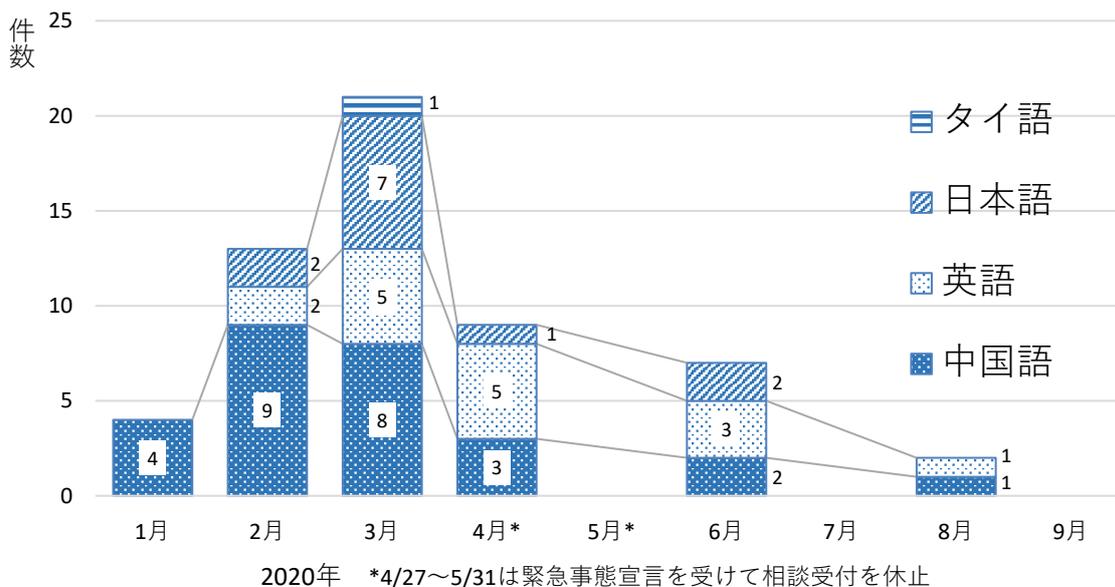


図3 訪日観光客から寄せられた新型コロナウイルス関連の相談の月別・言語別件数 (n=56)

#### (4) 商品・役務等別件数

商品・役務等別でみると、「宿泊施設」が29件と最も多く、「新型コロナウイルスの影響で訪日旅行をキャンセルしたが、ホテルからキャンセル料が100%かかると言われた」といった相談が多く寄せられました。「旅客運送サービス」は「宿泊施設」と同様に、主に航空券のキャンセル料に関するトラブルでした。「他の保健衛生品」はマスクに関する相談で、「購入したマスクに変色や汚れがあった」といった相談が寄せられました。なお、「他の行政サービス」は入出国規制に関する問い合わせでした。(表2)

表2 商品・役務等別件数と割合 (n=56)

順位	商品役務別分類	件数	割合
1	宿泊施設	29	52%
2	旅客運送サービス	6	11%
3	他の保健衛生品	5	9%
4	レンタル・リース・貸借	2	4%
4	旅行代理業	2	4%
4	観覧・鑑賞	2	4%
4	外食・食事宅配	2	4%
4	他の行政サービス	2	4%
9	その他 (各1件)	6	11%

## 2. 訪日観光客からの新型コロナウイルス関連の相談事例

(訪日旅行中の外国人からの相談)

### 【事例1】新型コロナウイルスに便乗して怪しい健康食品を買わされた

訪日ツアーで訪れた免税店で、自国人のツアーガイドが新型コロナウイルスの話題を上げ、「これらの商品は免疫力がアップし、肺をきれいにする効果がある」と健康食品を紹介し、ツアー客5人で合計約300万円相当の商品を購入した。その後、効果の疑わしいものを大量に買わされたことに気づいた。違法ではないのか。(2020年1月受付 中国語)

### 【事例2】訪日中にインターネット通販サイトで購入したマスクが不良品だった

訪日中に新型コロナウイルス対策のために大手通販サイトで、1箱50枚入りのマスクを20箱購入し、滞在中に受け取った。サイトには1枚ごとに個包装されている画像が掲載されていたのに、届いた商品はボール紙の小箱にマスクが直接入っており、しかも箱は古びてスレがあり、マスクも一部変色や汚れがあった。事業者に交換を申し出たところ、自己都合による返品と判断され送料往復分を差し引いた代金が返金されたが、納得できない。(2020年2月受付 中国語)

### 【事例3】観光バス内で少し咳をただけで、ガイドに罵倒され、いたたまれず途中で降りた

両親と一緒に訪日中、1日バスツアーに参加したが、車内で母が少し咳をしたところ、ガイドから新型コロナウイルスに感染している可能性があると言われ、他のツアー参加者に聞こえるようにマイクで私たちを罵倒してきた。いたたまれず途中でバスを降り、主催旅行会社に連絡したところ、ツアー代および帰りの交通費は返金されたが、このガイドの言動や対応が許せないので、謝罪を求めたい。(2020年2月受付 中国語)

(訪日できなかった外国人からの相談)

### 【事例4】国際線の欠航で旅行中止になったが、国内線の航空券がキャンセルできない

訪日旅行を計画していたが、新型コロナウイルスの影響で予約していた国際線が欠航になった。当該航空券は返金されたが、別途購入していた日本の国内線の航空券(国際線とは別の航空会社)は返金できないと言われた。日本に行けなくなったのは自分たちの責任ではないのに、納得できない。(2020年2月受付 中国語)

### 【事例5】自国の出国制限で旅行中止となったが、ホテルが返金対応してくれない

スキー旅行のために観光地のリゾートホテルを3月下旬から予約していたが、新型コロナウイルスの影響で自国から出国できなくなりキャンセルを申し出たところ、ホテルから返金不可と言われた。また、ホテルは今年の秋までであれば日程変更可だが、スキーシーズンへの日程変更は不可と言っている。当該観光地へ行く目的はスキーであるため、夏や秋に行くつもりはない。世界的な惨事であるにもかかわらず、このような対応をするのであれば、もう誰も日本には行きたくないと思うし、日本の信用を失うことになるだろう。全額返金は望まないが、せめて来年のスキーシーズンへの日程変更を認めてほしい。(2020年3月受付 英語)

### 【事例6】日本の入国制限で訪日できないにも関わらず、ホテルが交渉に一切応じない

7月にオリンピック観戦も兼ねた訪日旅行を計画していたが、新型コロナウイルスを原因とする入国制限により日本に行くことができなくなり、やむなく旅行を断念した。予約していた民泊や交通機関の代金は返金されたが、7泊予定のホテルがキャンセル不可プランであることを理由に一切返金できないと言われた。ホテルの経営が厳しいことは理解できるため、せめて宿泊時期を来年のオリンピック開催時期などに延長してほしいと交渉したが、受け入れられなかった。ホテルの対応に納得できない。

(2020年6月受付 英語)

### 【事例7】中止となったコンサートのチケットの払戻しについて販売会社と連絡がとれない

5月に日本で公演予定だったイギリスのロックバンドのコンサートに行く予定だったが、新型コロナウイルスの影響で中止になった。公式販売サイトからチケットを申し込み、3名分の約4万円を支払ったが、無事に返金されるか心配だ。チケット販売会社に何度も連絡しているが、返答がないので困っている。どうすればいいか。

(2020年6月受付 英語)

## 3. まとめ

訪日観光客からの新型コロナウイルス関連の相談は、本年1月から見られるようになりました。当初は、外国人旅行者が訪日中に購入したマスクや健康食品等に関する相談や、事業者の対応に関する相談が寄せられました。その後、世界的に感染が拡大し、2020年3月11日にはWHOによるパンデミック宣言が出され、同月24日に東京オリンピック・パラリンピックの開催延期が発表されました。その頃になると各国において入国制限・入国拒否の措置がとられ、国を越えた往来がほぼストップする事態となり、トラブルの内容もほとんどが「宿泊施設」や「旅客運送サービス」など、旅行のキャンセルに関するものになってきました。さらに時間が経過すると、訪日観光客の激減も相まって相談件数自体が減っているという状況です。

急速にグローバル化が進み国境を越えた人の往来が盛んになった昨今において、今回のように突然その動きがストップすることは、簡単には想像し得ず、新型コロナウイルスの影響により生じたトラブルは、消費者と事業者の双方が対応に苦慮する事態となりました。

今後、訪日観光の在り方もWithコロナ時代に合わせて変化していくことが予想されるため、「訪日観光客消費者ホットライン」においても引き続きインバウンドの動向を注視してまいります。

#### 4. 訪日観光客消費者ホットラインについて

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」を開設しています。

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、フランス語、日本語

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



#### 5. 情報提供先

本報道発表資料を、以下の行政機関に情報提供しました。

- ・消費者庁消費者政策課（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）



**国民生活センター 公式LINEアカウント**  
LINE ID：@line\_ncac

[QRコード]を読み取って「友だち追加」！

