

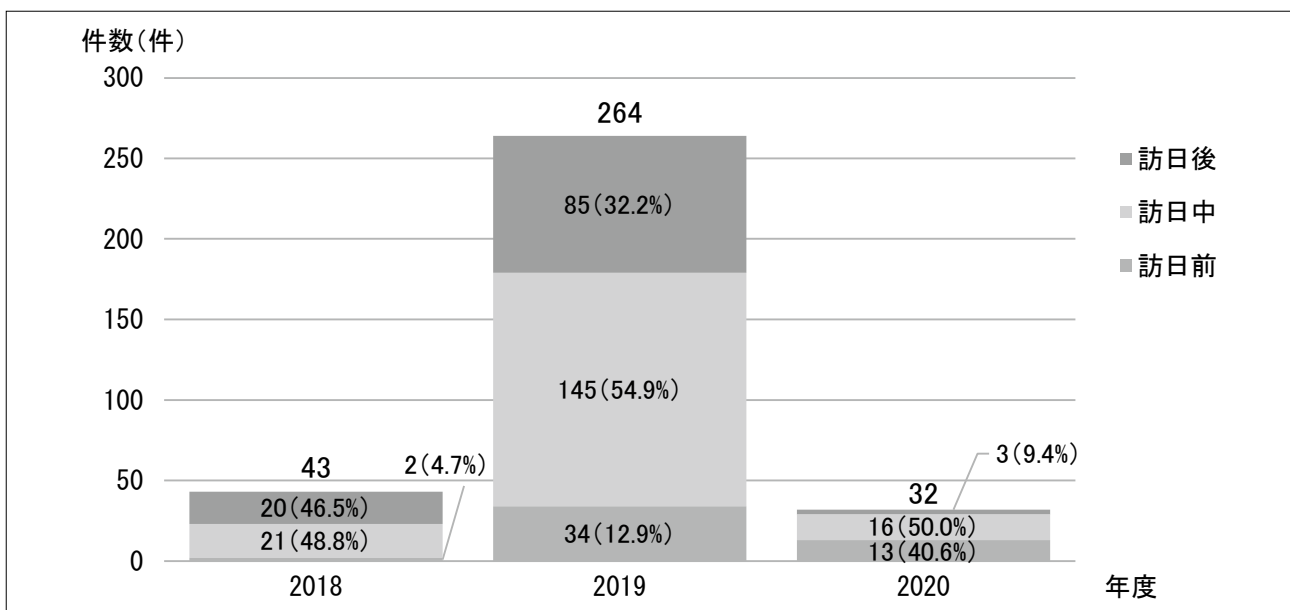
国民生活センター訪日観光客消費者 ホットラインに寄せられた相談

「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る。2018年12月から英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、日本語での相談を受け付け、2020年4月からはフランス語を追加し、現在、計7カ国語での相談を受け付けている。2020年度は、新型コロナウイルスの影響により訪日観光客数が激減し、それに伴い訪日窓口への相談も例年に比べて減少した。以下では、2020年度に訪日窓口で受け付けた125件の相談のうち、訪日観光客から寄せられた32件の相談について概況を報告する*¹。

1. 各年度における相談時期別件数

2020年度の訪日観光客からの相談32件を相談時期別にみたところ、訪日前の相談が13件(40.6%)、訪日中の相談が16件(50.0%)、訪日後の相談が3件(9.4%)であった。訪日前の相談の全体に占める割合は、2019年度の12.9%から、2020年度は40.6%に増加した。訪日前の相談は、新型コロナウイルスの影響による宿泊施設の予約キャンセルに関する相談が目立った。訪日中の相談においても、宿泊施設に関する相談が大半を占めた。訪日後の相談においては、観光した際に店舗で購入した商品に関する相談などが寄せられた(図12)。

図12 各年度*²における相談時期別件数



* 1 2020年4月27日～5月29日は新型コロナウイルスの影響により訪日窓口の受付を休止した。

* 2 2018年度は、訪日窓口開設が2018年12月であるため、2018年12月から2019年3月末日までの集計である。

2. 対応言語別件数

言語別の相談件数では、「英語」が14件、「中国語」が14件であり、その2言語で、寄せられた相談の9割近くを占めた。「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。韓国語、タイ語、ベトナム語、フランス語での相談はなかった（表38）。

表38 対応言語別の件数と割合

対応言語	件数	割合 (%)
英語	14	43.8
中国語	14	43.8
日本語	4	12.5

(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

訪日観光客からの相談を商品・役務等別分類で見ると、2019年度同様、2020年度もホテルや民泊などの「宿泊施設」に関する相談が14件と最も多く寄せられた。「宿泊施設」に次いで、2019年度は、訪日中に利用した飲食店でのトラブルや買い物に関して「外食」「健康食品」「化粧品」などが上位であったのに対し、2020年度は、新型コロナウイルスの影響により訪日中の相談が減少したため、「コンサート」や「商品一般」が上位であった。

表39 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	14	43.8
コンサート	2	6.3
商品一般	2	6.3
その他	14	43.8

(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。

2020年度に寄せられた相談のうち「宿泊施設」については、「日本の入国制限により、やむを得ずホテルをキャンセルしたところ、ホテルから宿泊料を一切返金しないと言われた」「新型コロナウイルスの影響によりオリンピックが延期となり、ホテルの予約をキャンセルしたが、宿泊日の延期のみの対応で、返金に応じてくれない」など新型コロナウイルスの影響により日本に来ることができなかった訪日前の相談が寄せられた。

「コンサート」については、「日本で公演予定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コンサートが中止となった。チケットの払い戻しについて確認したいが、販売会社と連絡が取れない」など、コンサート中止に伴うチケット代金の払い戻しに関する相談が寄せられた。

「商品一般」については、クレジットカードへの身に覚えのない請求や免税手続きに関する店舗の対応に関しての相談であった。

「その他」の14件については、それぞれ異なる商品・役務に関する相談であり、訪日中の移動手段に関する相談や訪日中に購入した商品に関する相談などがみられた（表39）。

4. 相談の内容

相談内容別にみると「契約・解約」「接客対応」に関するものが大半であり、新型コロナウイルスの影響による宿泊施設など各種サービスのキャンセルに伴う事業者の対応に納得ができないとするものが目立った。