

報道発表資料

令和3年7月1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」専用ホームページ 及び多言語チャットボットを開設しました

国民生活センターでは、訪日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「訪日観光客消費者ホットライン」<sup>1</sup>（以下、「訪日窓口」とする）を2018年12月に開設し、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7ヵ国語での相談対応を行っています。

現在、新型コロナウイルス感染拡大により外国人観光客の受け入れが厳しい状況ですが、事態収束後の速やかなインバウンド回復のための環境整備の一環として、この度、訪日窓口専用ホームページ及び多言語チャットボットを開設しましたので、お知らせします。

これにより、訪日観光客は、専用ホームページ上のFAQや多言語チャットボットを活用して、消費者トラブルへの対応方法等に24時間365日アクセスすることが可能となります。

### 1. 開設日

- ・2021年7月1日（木）

### 2. 対応言語

	日本語	英語	中国語 (簡体字)	中国語 (繁体字)	韓国語	タイ語	ベトナム語	フランス語
専用ホームページ	○	○	○	○	○	○	○	○
電話窓口情報	○	○	○	○	○	○	○	○
消費者トラブルFAQ、 お役立ち情報など	○	○	○	○	—	—	—	—
多言語チャットボット (専用ホームページ内)	○	○	○	○	—	—	—	—

<sup>1</sup> 英語名称 Consumer Hotline for Tourists

### 3. 主なコンテンツ

- ・専用ホームページ

電話窓口情報

消費者トラブルFAQ（よく寄せられる相談に対する助言等をFAQ形式で掲載しています）

お役立ち情報（日本の文化・習慣など訪日旅行に役立つ情報を掲載しています）

電話窓口の紹介動画

お役立ちリンク

- ・多言語チャットボット（専用ホームページ内）

訪日観光客の旅行中の消費者トラブルについて、チャット形式により自動で情報提供を行います。チャットボットとの対話で知りたい情報を絞り込んでいく方法のほか、質問を自由入力することにより、その質問に対する回答が得られます。

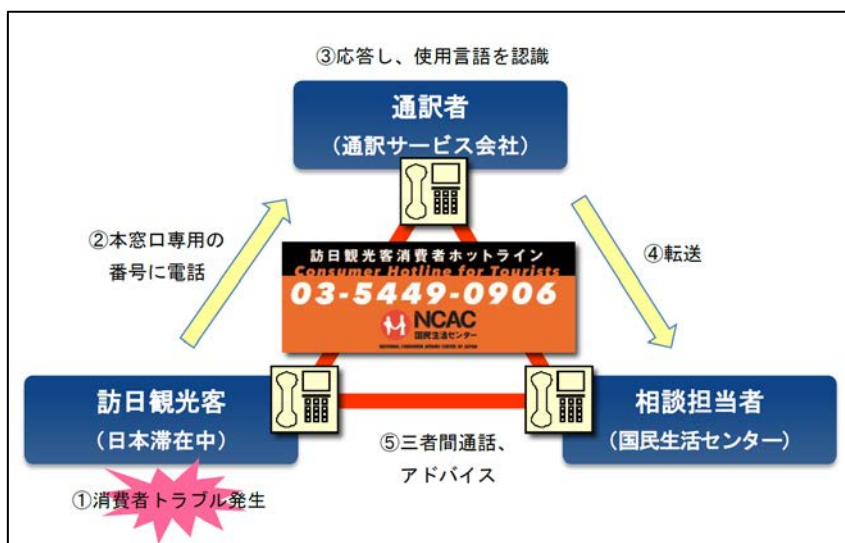
### 4. URL

<https://www.cht.kokusen.go.jp/>



#### （参 考）訪日観光客消費者ホットラインの概要

- ・電話番号：03-5449-0906
- ・受付時間：平日10時から16時（土日祝日、12月29日から1月3日を除く）
- ・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
- ・窓口の特徴：電話による三者間通訳サービスを利用して、訪日観光客からの外国語による相談に対応している



イメージ図