

報道発表資料

令和3年8月5日
独立行政法人国民生活センター

2020年度訪日観光客消費者ホットラインに寄せられた相談のまとめ

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 (Consumer Hotline for Tourists)」(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、フランス語、日本語の計7カ国語で相談を受け付けています。

以下では、2020年度に訪日窓口に寄せられた相談のまとめを報告します¹。

当該情報の概要については、「消費生活年報2021」にまとめ、2021年10月に国民生活センターホームページ上に掲載する予定です。

2020年度の傾向と特徴

【訪日窓口寄せられた相談】

- ・2020年度の相談件数は125件で、そのうち訪日観光客からの相談が32件、在日外国人からの相談が70件、在外外国人からの相談が23件でした。新型コロナウイルス感染症の影響により、訪日観光客からの相談件数は減少しています。

【窓口寄せられた相談のうち訪日観光客からの相談】

- ・訪日窓口の受付対象である訪日観光客からの相談は32件であり、時期別にみると訪日中の相談が16件(50.0%)、訪日前が13件(40.6%)、訪日後が3件(9.4%)であり、訪日中と訪日前の相談が9割以上でした。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%に増加しています。
- ・通訳対応言語別でみると、英語、中国語がそれぞれ14件(43.8%)であり、この2言語で9割近くを占めました。
- ・商品・役務等別分類でみると、「宿泊施設」が14件(43.8%)と最も多く寄せられました。
- ・相談内容別にみると、「契約・解約」「接客対応」に関する相談が目立ちました。

以下「1. 訪日窓口寄せられた相談の概要」では、訪日窓口寄せられた相談の全てについて、「2. 訪日観光客からの相談の概要」では、訪日窓口寄せられた相談のうち、訪日観光客から訪日前・訪日中・訪日後に寄せられた相談について記載しています。

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

1. 訪日窓口寄せられた相談の概要

(1) 年度別件数と相談者の属性

訪日窓口は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ます。2020年度は125件相談があり、そのうち訪日観光客からの相談が32件(25.6%)、在日外国人からの相談が70件(56.0%)、在外外国人からの相談が23件(18.4%)であり、新型コロナウイルス感染症の影響により訪日観光客からの相談が減少し、2019年度の369件から大幅に減少しました。

なお、訪日観光客以外からの相談があった場合、相談内容を聞き取った上で適切な相談窓口を紹介しています。(図1)

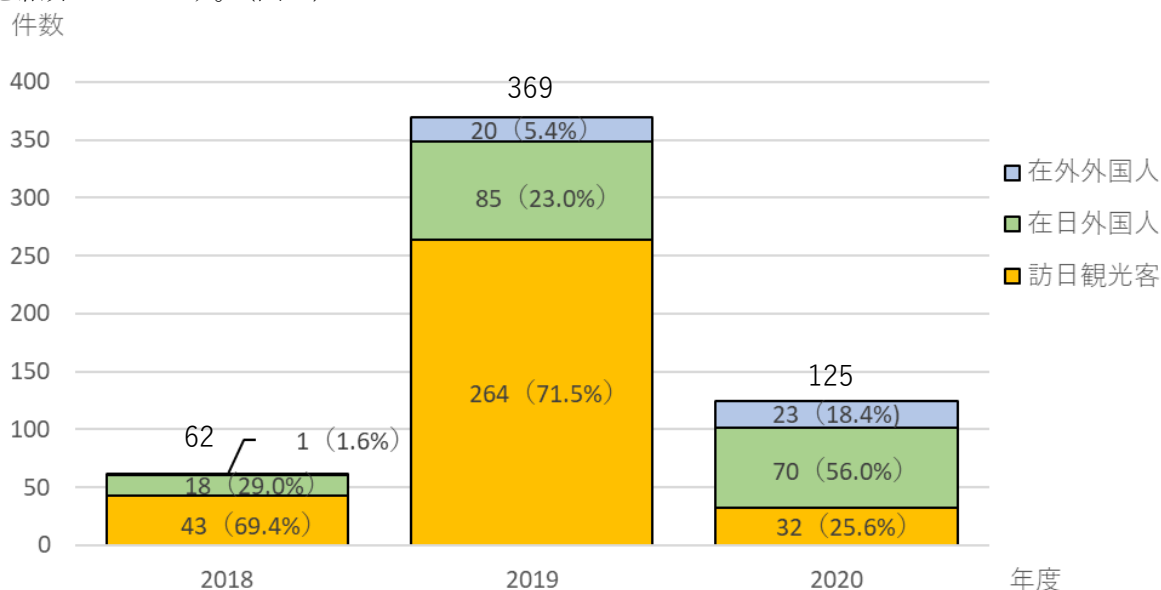


図1 年度別件数²と相談者の属性

(2) 対応言語別件数

2020年度に訪日窓口寄せられた相談125件を通訳対応言語別でみると、英語による相談が65件(52.0%)と最も多く、次いで中国語が43件(34.4%)、日本語が15件(12.0%)、韓国語2件(1.6%)でした。日本語による相談は、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)

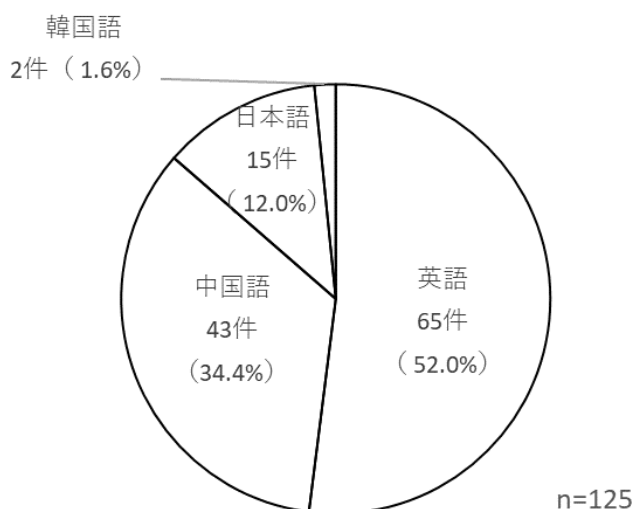


図2 対応言語別の件数と割合

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月までの集計である。

2. 訪日観光客からの相談の概要

(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ると、訪日前の相談が13件(40.6%)、訪日中が16件(50.0%)、訪日後3件(9.4%)でした。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%に増加しています。(図3)

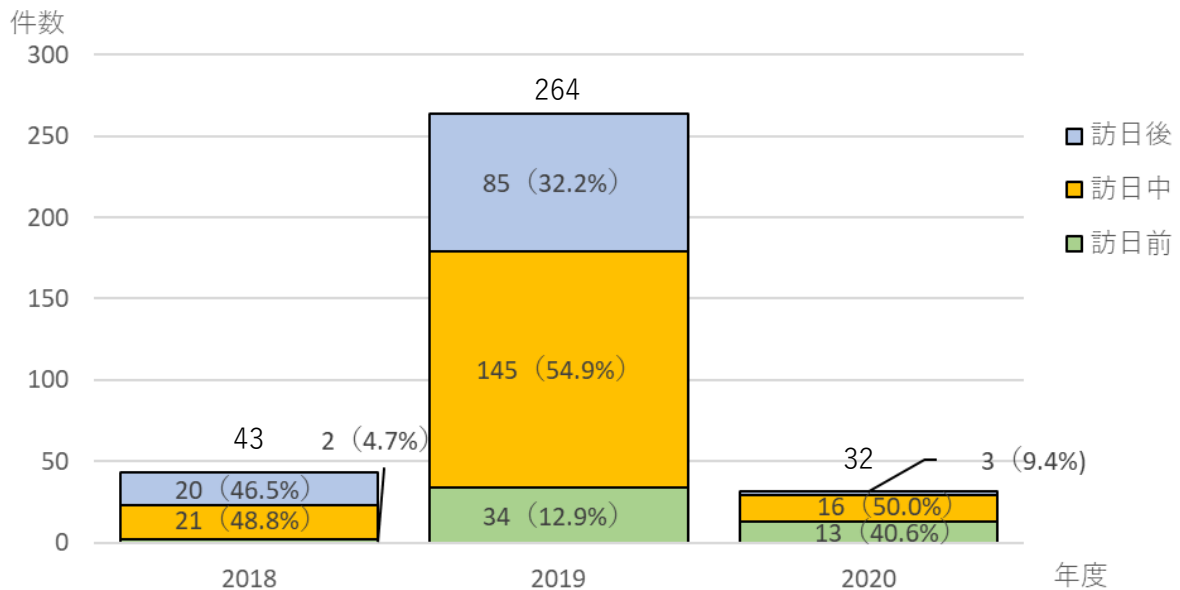


図3 各年度における相談時期別件数と割合

(2) 対応言語別件数

2020年度の訪日観光客からの相談32件を対応言語別にみると、英語と中国語がそれぞれ、14件(43.8%)であり、その2言語で寄せられた相談は8割以上を占めました。日本語による相談も4件(12.5%)寄せられています。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)から相談が寄せられるケースがあるためです。韓国語、タイ語、ベトナム語、フランス語での相談はありませんでした。(図4)

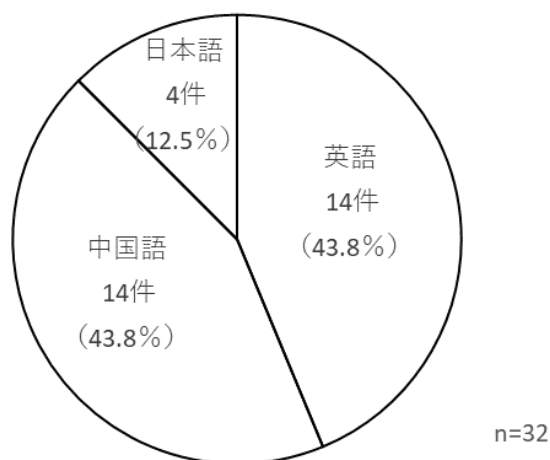


図4 対応言語別件数と割合

(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 11 件、台湾 5 件、アメリカ 2 件、ロシア 2 件と続きます。

なお、訪日窓口で対応している言語以外を母国語としている国や地域の居住者からの相談においては、英語による相談がほとんどでした。(表 1)

表 1 居住国・地域別件数 (n=32)

居住国・地域	件数
中国	11
台湾	5
アメリカ	2
ロシア	2

※イタリア、オーストラリア、シンガポール、スイス、スウェーデン、タイ、チリ、ドイツ、ニュージーランド、フランス、ブラジル、メキシコが各 1 件。
なお、上記の国・地域名は本人の申し出によります。

(4) 商品・役務等別件数

訪日観光客からの相談を商品・役務等別分類でみると、2019 年度同様、2020 年度は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ました。「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感染症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」が上位となっています。

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てしまった」「新型コロナウイルスの影響によりオリンピック・パラ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る訪日前の相談や、「新型コロナウイルスの影響で帰国できず、民泊施設での滞在の延長を希望したが、契約内容に納得ができない」など訪日中の観光客からの相談も寄せられました。

「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、コンサートの中止に伴うチケット代金の払戻しに関する相談でした。

「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した。

「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、訪日旅行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ました(表 2)。

表 2 主な商品・役務等別件数と割合 (n=32)

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

(5) 相談の内容

訪日観光客からの相談を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感染症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ちました。

3. 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（法人番号 5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会（法人番号 2000012010019）
- ・観光庁（法人番号 9000012100003）
- ・独立行政法人国際観光振興機構（法人番号 4010005006896）