

報道発表資料

令和4年8月9日
独立行政法人国民生活センター

2021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、2021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。

当該情報の概要については、「消費生活年報2022」にまとめ、2022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。

2021年度の傾向と特徴

【訪日窓口に寄せられた相談】

- ・2021年度の相談件数は90件で、そのうち訪日観光客からの相談が10件、在日外国人からの相談が69件、在外外国人からの相談が10件、その他(不明)からの相談が1件であった。新型コロナウイルス感染症拡大防止政策の影響により、訪日観光客からの相談件数は激減した。

【訪日観光客からの相談】

- ・訪日観光客からの相談10件を時期別にみると、訪日前の相談が4件、訪日中が3件、訪日後が3件であった。
- ・通訳対応言語別でみると、英語が4件、中国語が6件となっている。
- ・商品・役務等別分類でみると、「宿泊施設」が4件と最も多く寄せられた。
- ・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った。

以下「1. 訪日窓口に寄せられた相談の概要」では、訪日窓口に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、訪日窓口に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. 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。2021年度は90件の相談があり、そのうち訪日観光客からの相談が10件、在日外国人からの相談が69件、在外外国人からの相談が10件、その他（不明）からの相談が1件であり、新型コロナウイルス感染症拡大防止政策の影響により、2020年度に引き続き、訪日観光客からの相談は少ない状況でした。

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。（表1）

表1 年度別¹と相談者の属性別の相談件数と割合

		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
総数		62件	100.0%	369件	100.0%	125件	100.0%	90件	100.0%
内 訳	訪日観光客	43件	69.4%	264件	71.5%	32件	25.6%	10件	11.1%
	在日外国人	18件	29.0%	85件	23.0%	70件	56.0%	69件	76.7%
	在外外国人	1件	1.6%	20件	5.4%	23件	18.4%	10件	11.1%
	その他（不明）	0件	0.0%	0件	0.0%	0件	0.0%	1件	1.1%

(2) 対応言語別件数

2021年度に訪日窓口寄せられた相談90件を通訳対応言語別で見ると、英語による相談が47件と最も多く、次いで中国語が31件、日本語が10件、韓国語1件、ベトナム語1件でした。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。

2. 訪日観光客からの相談の概要

(1) 年度別相談時期別件数

表2 年度別相談時期別件数と割合

		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
訪日観光客		43件	100.0%	264件	100.0%	32件	100.0%	10件	100.0%
内 訳	訪日前	2件	4.7%	34件	12.9%	13件	40.6%	4件	40.0%
	訪日中	21件	48.8%	145件	54.9%	16件	50.0%	3件	30.0%
	訪日後	20件	46.5%	85件	32.2%	3件	9.4%	3件	30.0%

2021年度の訪日観光客からの相談10件を相談時期別にみると、訪日前が4件、訪日中が3件、訪日後が3件でした。2020年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止政策の影響を受けて訪日旅行を断念せざるをえなかった消費者からの相談が寄せられましたが、2021年度においてもそのような訪日前の相談が一定数寄せられました。

¹ 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) 対応言語別件数

2021年度の訪日観光客からの相談10件を対応言語別にみると、英語が4件、中国語が6件でした。訪日窓口設置以降、中国語、英語の2カ国語で対応言語の大半を占める傾向は続いています。

(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²。その内訳をみると、中国が5件で、アメリカ、オーストラリア、スイス、フィリピン、香港からの相談が各1件でした。訪日窓口設置以降、毎年度、中国が最多となっています。

(4) 商品・役務等別件数

2021年度の訪日観光客からの相談を商品・役務等別分類でみると、例年どおり、ホテルや民泊などの「宿泊施設」に関する相談が4件と最も多く、次いで、「医療サービス」に関する相談が2件、その他4件については、それぞれ異なる商品・役務に関する相談でした。

2021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、宿泊日を変更したが、依然として日本に入国できないので、返金を求めたい」「新型コロナウイルスの影響で宿泊施設をキャンセルした。返金について宿泊施設とやり取りしていたが、連絡が取れなくなった」などといった訪日前の相談などが寄せられました。

「医療サービス」に関しては、日本で施術予定だった美容医療に関して、新型コロナウイルス感染症拡大防止政策の影響によるキャンセルに関する相談などがありました。

(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」や、「接客対応」に関するものが多く、コロナ感染症拡大前から、傾向は変わっていません。2021年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止政策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ついて、事業者との返金交渉が難航しているなど、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）

² 本人の申し出による