

報道発表資料

令和6年8月7日
独立行政法人国民生活センター

2023年度 訪日観光客消費者相談の状況 －訪日観光客消費者ホットラインより－

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)を開設しています。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、2023年度に訪日窓口寄せられた相談状況を報告します。

2023年度の傾向と特徴

【訪日窓口寄せられた相談】

- ・2023年度の相談件数は305件で、そのうち訪日観光客からの相談が227件、在日外国人からの相談が56件、在外外国人及び在外日本人からの相談が17件、その他(不明)の相談が5件であった。
- ・2022年度以降の訪日旅行の需要回復に伴い、2023年度は訪日観光客が増加したことの影響で、訪日窓口への相談件数は、2022年度134件から2023年度305件に増加した。過去最多であった2019年度(369件)との比較では約83%となっている。

【訪日観光客からの相談】

- ・訪日観光客からの相談は、2022年度68件から2023年度227件に増加した。
- ・時期別にみると、訪日前の相談が11件、訪日中が141件、訪日後が75件であった。
- ・対応言語別でみると、英語が69件、中国語が109件、韓国語20件、タイ語2件、ベトナム語1件、日本語26件であった。
- ・商品・役務等別分類でみると、例年同様に「宿泊施設」が56件と最も多く寄せられた。
- ・相談内容別にみると、例年同様に「契約・解約」「接客対応」に関する相談が目立った。

1. 訪日窓口に寄せられた相談件数とその内訳¹

(1) 年度別件数と相談者の属性

2023年度に訪日窓口に寄せられた相談件数は305件で、2022年度の134件から増加しました(図1)。2022年度比では約228%、過去最多であった2019年度比では約83%となっています。

訪日窓口には、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。2023年度の305件のうち、訪日観光客からの相談は227件で74%を占め、在日外国人からの相談は56件、在外外国人及び在外日本人からの相談は17件、その他(不明)の相談は5件でした(表1)²。

図1 年度別相談件数の推移

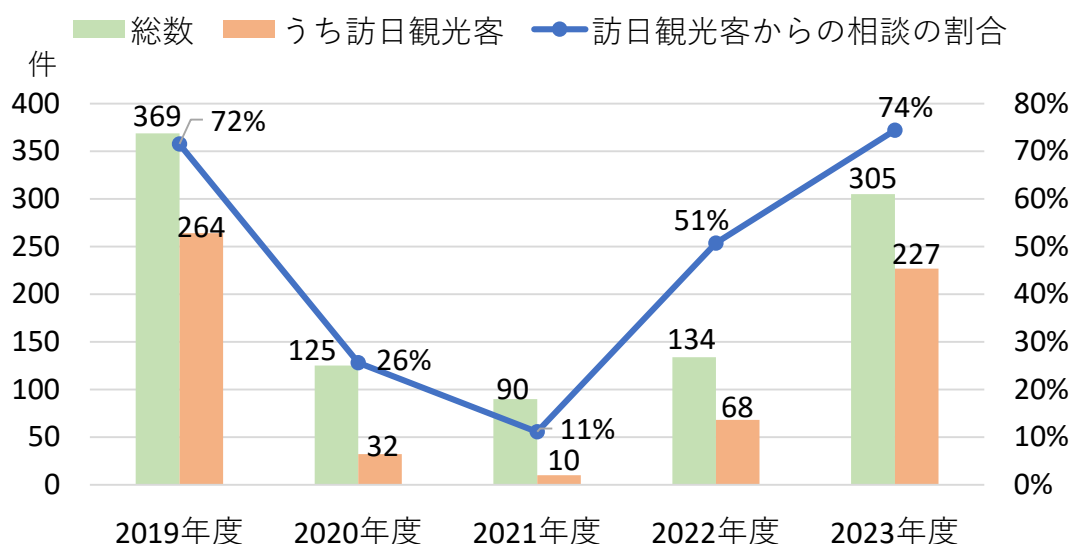


表1 年度別・相談者属性別の相談件数と割合³

		2019年度		2020年度		2021年度		2022年度		2023年度	
総数		369件	100%	125件	100%	90件	100%	134件	100%	305件	100%
内訳	訪日観光客	264件	72%	32件	26%	10件	11%	68件	51%	227件	74%
	在日外国人	85件	23%	70件	56%	69件	77%	55件	41%	56件	18%
	在外外国人	20件	5%	23件	18%	10件	11%	9件	7%	17件	6%
	その他(不明)	0件	0%	0件	0%	1件	1%	2件	1%	5件	2%

1 「1. 訪日窓口に寄せられた相談件数とその内訳」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件数とその内訳」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、統計的な数値を報告し、「3. 訪日観光客からの相談における特徴」において、具体的な相談事例などを記載している。

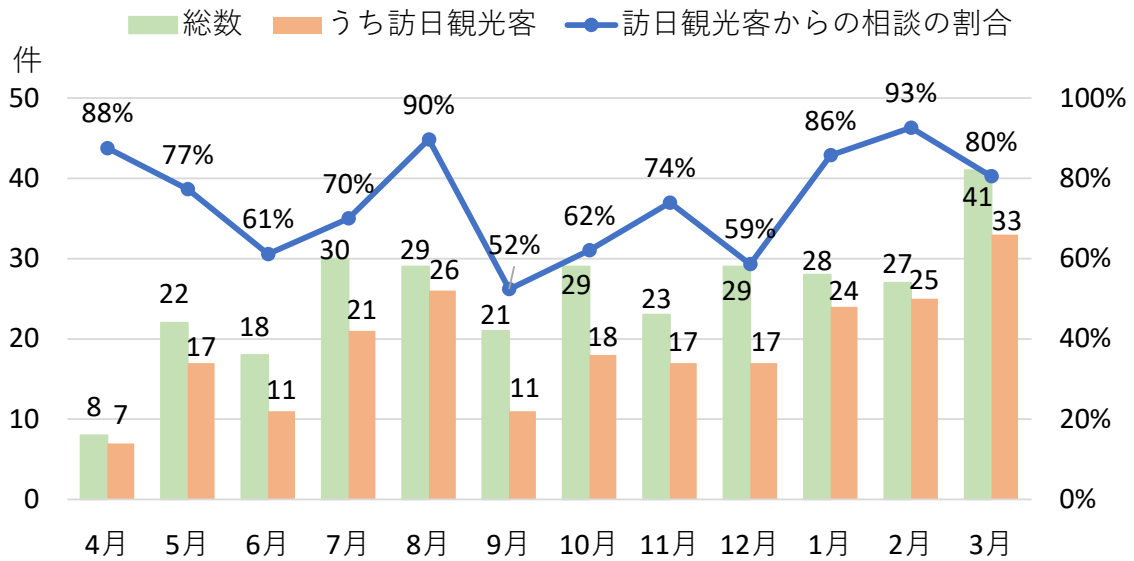
2 訪日観光客以外からの相談があった場合、相談内容を聞き取った上で適切な相談窓口を紹介している。

3 割合は各年度の総件数を100として算出し、小数点以下第1位を四捨五入した値。以下、端数を四捨五入しているため、数値の合計が100%にならない場合がある。

(2) 2023 年度の月別件数と相談者の属性

2023 年度の月別の相談件数の推移をみると、訪日観光客からの相談の割合が 80%を超えたのは、2023 年 4 月、8 月、2024 年 1 月、2 月、3 月でした。また、2024 年 3 月は相談件数が 41 件と年間で最も多く、訪日観光客からの相談も 33 件と最多となりました（図 2）。

図 2 2023 年度月別相談件数の推移



(3) 対応言語別件数

2023 年度に訪日窓口寄せられた相談 305 件を対応言語別にみると、中国語が 142 件（47%）、英語が 92 件（30%）、韓国語が 23 件（8%）、タイ語 4 件（1%）、ベトナム語 3 件（1%）、日本語 41 件（13%）と、中国語での対応が最多となりました。

2018 年度の窓口設置以降の傾向をみても、中国語、英語の 2 カ国語が対応言語の大半を占めています。なお、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件数とその内訳

(1) 年度別件数と相談時期別件数

2023 年度の訪日観光客からの相談は 227 件で、2022 年度の 68 件から増加しています。相談時期別にみると、227 件のうち、訪日前の相談が 11 件、訪日中の相談が 141 件、訪日後の相談が 75 件で、訪日中の相談が全体の 62%を占めました（図 3、表 2）。2020 年度と 2021 年度

は、新型コロナウイルス感染症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による訪日前の相談が目立ちましたが、2022年度以降は訪日前の相談の割合が大きく低下し、訪日中の相談の割合が高くなっています。

図3 訪日観光客からの相談における年度別・相談時期別の割合

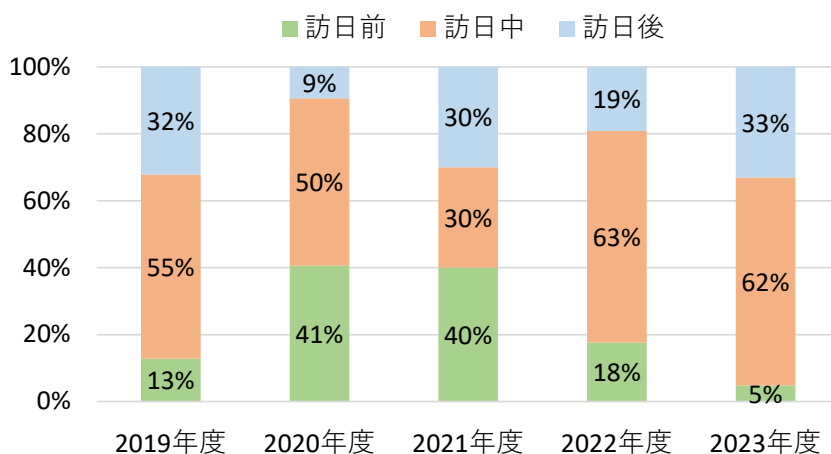


表2 訪日観光客からの相談における年度別・相談時期別件数と割合

		2019年度		2020年度		2021年度		2022年度		2023年度	
訪日観光客		264件	100%	32件	100%	10件	100%	68件	100%	227件	100%
内訳	訪日前	34件	13%	13件	41%	4件	40%	12件	18%	11件	5%
	訪日中	145件	55%	16件	50%	3件	30%	43件	63%	141件	62%
	訪日後	85件	32%	3件	9%	3件	30%	13件	19%	75件	33%

(2) 対応言語別件数

2023年度の訪日観光客からの相談227件を対応言語別にみると、中国語が109件(48%)、英語が69件(30%)、韓国語が20件(9%)、タイ語2件(1%)、ベトナム語1件(0%)、日本語26件(11%)でした。2022年度と比較すると、中国語での相談の割合が増加しました(表3)。

表3 訪日観光客からの相談における対応言語別件数・割合

		2019年度		2020年度		2021年度		2022年度		2023年度	
訪日観光客		264件	100%	32件	100%	10件	100%	68件	100%	227件	100%
内訳	英語	61件	23%	14件	44%	4件	40%	33件	49%	69件	30%
	中国語	161件	61%	14件	44%	6件	60%	18件	26%	109件	48%
	韓国語	10件	4%	0件	0%	0件	0%	6件	9%	20件	9%
	タイ語	5件	2%	0件	0%	0件	0%	0件	0%	2件	1%
	ベトナム語	0件	0%	0件	0%	0件	0%	1件	1%	1件	0%
	日本語	27件	10%	4件	13%	0件	0%	10件	15%	26件	11%
	フランス語	—	—	0件	0%	0件	0%	0件	0%	0件	0%

(備考) フランス語の対応は2020年4月から開始。

(3) 商品・役務等別件数

2023年度の訪日観光客からの相談227件を商品・役務等別分類で見ると、上位5位は、「宿泊施設」56件、「外食」21件、「商品一般」13件、「かばん」11件、「航空サービス」8件でした。なお、「商品一般」には、様々な商品の購入における免税手続等に関する相談がみられました。主な相談内容は「3. 訪日観光客からの相談における特徴」で紹介します。

(4) 相談内容別件数

相談内容別にみると、例年同様に「契約・解約」「接客対応」に関する相談が目立ち、新型コロナウイルス感染症拡大前から傾向は変わっていません。「契約・解約」に関しては、“ホテルや航空券等のサービスの予約キャンセル”や、“商品を購入後、事実と異なる説明をされていたことが判明したので解約したい”といった相談がみられ、「接客対応」に関しては、“外国人向けの料金プランや従業員の外国人対応に戸惑いや不満を感じた”、“薬局で薬を買おうとしたが一方向的に断られ不快な思いをした”などの相談がみられました。

3. 訪日観光客からの相談における特徴

(1) 宿泊施設に関する相談

「宿泊施設」に関する相談では、“宿泊予約サイトの掲載内容に比べて実際の宿泊施設の質が低い(部屋が狭いなど)”、“十分な清掃がされていない”、“害虫が発生した”などのサービスの品質に関するものの他、“荷物預かりを拒否された”、“スタッフが不在で手続や入室ができない”など、接客対応に関する相談がみられました。

また、“予約と事前決済が完了したはずなのに現地で予約がないと言われて二重払いになった”、“利用人数変更や子供料金について追加請求をされた”、“キャンセルしたが返金不可だった”など、価格・料金に関する相談がみられました。これらの相談には、事業者の説明不足がうかがえるもののほか、宿泊約款の取消し規定(キャンセルポリシー)や返金不可プランへの相談者の認識不足がうかがえるものもありました。

(2) 飲食店に関する相談

「外食」(飲食店)に関する相談では、“説明なく席料(お通し代)を請求された”、“日本語メニューと外国語メニューで料金が異なる”、“メニューや案内が分かりにくく請求に納得できない”など、価格・料金の表示や説明に関する相談がみられました。中には“客引きに案内された飲食店やバーで高額請求された”、という悪質なトラブルもみられました。他には、“飲食店に食べ物を持ち込んだら注意されたが、持ち込み禁止の表示をするべきだ”など、日本における飲食店利用のマナーへの相談者の認識不足がうかがえる相談もみられました。

(3) 消費税免税制度に関する相談

「商品一般」にみられる消費税免税制度に関する相談では、“免税で購入した商品は返品できないと店舗に断られた”、“帰国時に税金の払い戻しを受けられるか”など、免税の手続や制度について教えてほしいという相談がみられました。

(4) かばん等の購入品に関する相談

「かばん」に関する相談では、“新品のブランドバッグを購入したが傷やほつれがあったので返品したい”、“購入したスーツケースが破損したので交換してほしい”など、訪日旅行中の購入品の返品や返金、交換に関する相談がみられました。また購入品に関する相談は「かばん」以外でもみられており、“円と自国通貨を混同し商品価格を誤認して高額なウイスキーを購入してしまったので返品したい”という相談もみられました。

(5) 航空サービスに関する相談

「航空サービス」に関する相談では、“台風で往路の航空便が欠航して目的地に行けなくなったため復路の航空券をキャンセルしたが、返金不可の航空券なので復路の返金がされない”、“LCC⁴の予約をキャンセルしたら当該LCCでしか使えないポイントで返金すると言われた”など、航空券の予約キャンセルに伴う返金に関する相談がみられました。

4. 情報提供先

- ・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)

⁴ LCC(Low Cost Carrier)とは、機材運用の効率化や、カウンター業務の機械化・自動化などで運航コストを圧縮し、運賃の安さを前面に打ち出した航空会社を指す。予約はウェブサイトが中心となり、購入した航空券は、利用者の都合による変更や払い戻しはできないことが多く、できたとしても高率のキャンセル料が設定されている場合がある。

(参考)

訪日観光客消費者ホットライン専用ホームページでは、観光客がご自身でトラブルの解決や回避に役立てていただけるよう、消費者トラブルFAQ（よく寄せられる相談に対する助言等）を掲載しています。また、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）を発信しています。

訪日観光客消費者ホットライン専用ホームページ URL（多言語チャットボット搭載）

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

2次元コード

