

報道発表資料

令和7年8月6日
独立行政法人国民生活センター

2024 年度 訪日観光客消費者相談の状況 ー訪日観光客消費者ホットラインよりー

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月より開設しています。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か国語で相談を受け付けています。

以下では、2024年度に訪日窓口に寄せられた相談状況を報告します¹。

2024 年度の傾向と特徴

【訪日窓口寄せられた相談】

- ・2024年度の相談件数は513件で、そのうち訪日観光客からの相談が388件、在留外国人からの相談が80件、在外外国人及び在外日本人からの相談が28件、その他（不明）の相談が17件であった。
- ・相談件数は、2023年度305件から2024年度513件に増加し、過去最多だった。これまで最多であった2019年度（369件）比で139%だった。

【訪日観光客からの相談】

- ・訪日観光客からの相談は、2023年度227件から2024年度388件に増加した。
- ・相談の時期別にみると、訪日中の相談が237件と最も多く、次いで訪日後が123件、訪日前が28件であった。
- ・窓口の対応言語別でみると、中国語が231件（約60%）と最も多く、次いで英語が97件（25%）であり、この2言語が全体の約85%を占めた。
- ・商品・役務等別分類でみると、例年同様に「宿泊施設」が104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 資料中に記載した各割合は、訪日窓口寄せられた相談件数等を100として算出し、小数点以下第1位を四捨五入（図3、図5、表3は小数点以下第2位を四捨五入）した値。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。

1. 訪日窓口寄せられた相談件数とその内訳

(1) 年度別件数と相談者の属性

2024年度に訪日窓口寄せられた相談件数は513件で、2023年度の305件から大幅に増加しました（図1）。2023年度比では約168%、過去最多であった2019年度比では139%となっています。

訪日窓口には、在留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。2024年度の513件のうち、訪日観光客からの相談は388件と全体の約76%を占め、在留外国人からの相談は80件、在外外国人及び在外日本人からの相談は28件、その他（不明）の相談は17件でした（表1）

²。

図1 年度別相談件数の推移

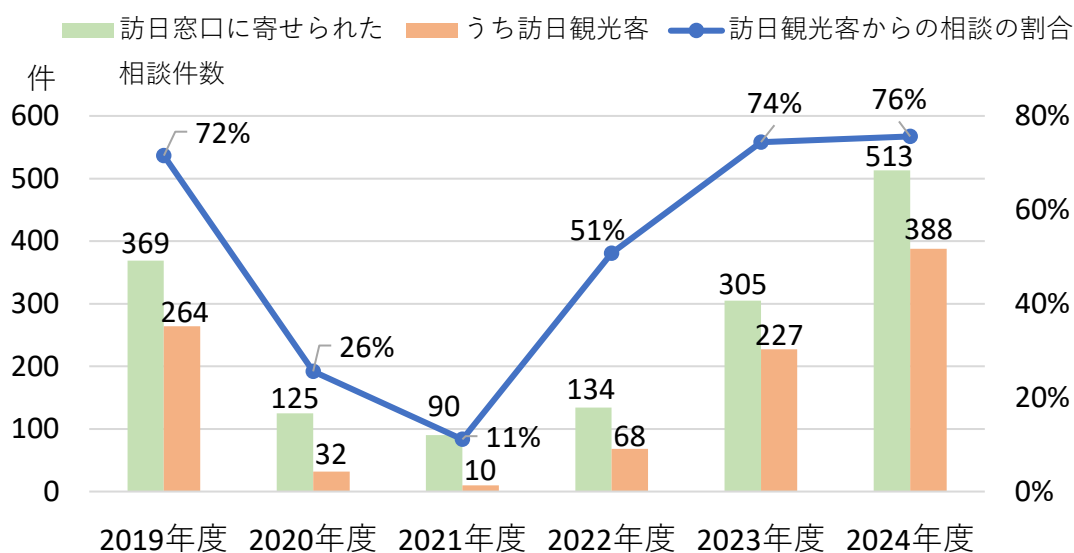


表1 年度別・相談者属性別の相談件数と割合

		2019年度		2020年度		2021年度		2022年度		2023年度		2024年度	
訪日窓口寄せられた相談件数		369件	100%	125件	100%	90件	100%	134件	100%	305件	100%	513件	100%
内訳	訪日観光客	264件	72%	32件	26%	10件	11%	68件	51%	227件	74%	388件	76%
	在留外国人	85件	23%	70件	56%	69件	77%	55件	41%	56件	18%	80件	16%
	在外外国人	20件	5%	23件	18%	10件	11%	9件	7%	17件	6%	28件	5%
	その他（不明）	0件	0%	0件	0%	1件	1%	2件	1%	5件	2%	17件	3%

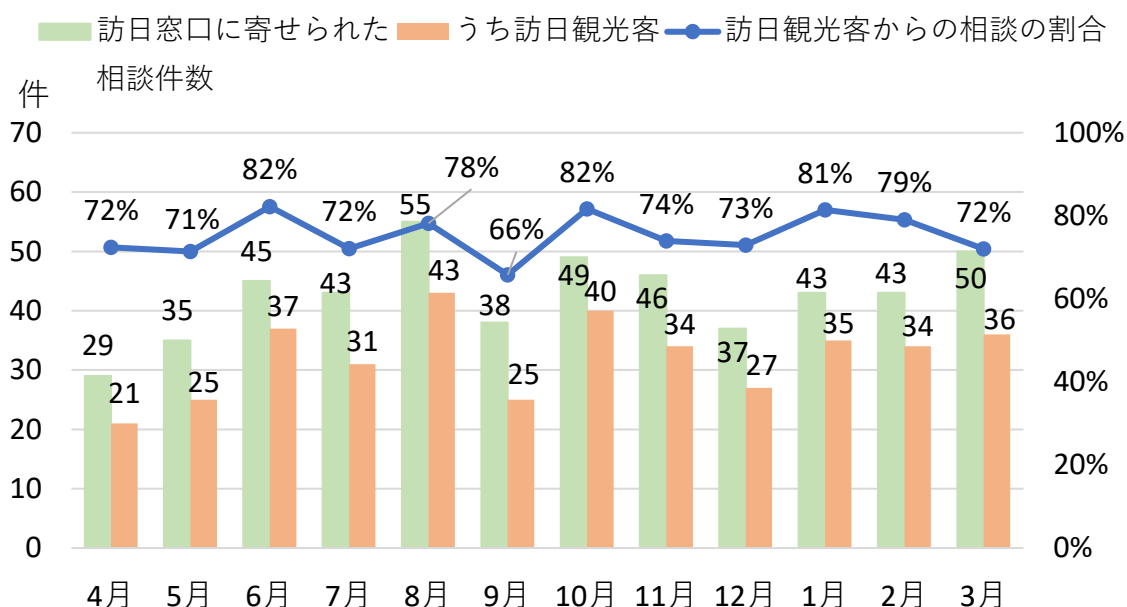
² 訪日観光客以外からの相談があった場合、相談内容を聞き取った上で適切な相談窓口を紹介している。

（２）月別件数と相談者の属性

2024 年度に訪日窓口に寄せられた相談の月別の件数の推移をみると、年間を通して訪日観光客からの相談の割合が高くなりました（図 2）。

訪日観光客からの相談の割合が 80%を超えたのは、2024 年 6 月、同年 10 月、2025 年 1 月でした。また、2024 年 8 月は相談件数が 55 件と年間で最も多く、訪日観光客からの相談も 43 件と最多となりました。

図 2 月別相談件数の推移

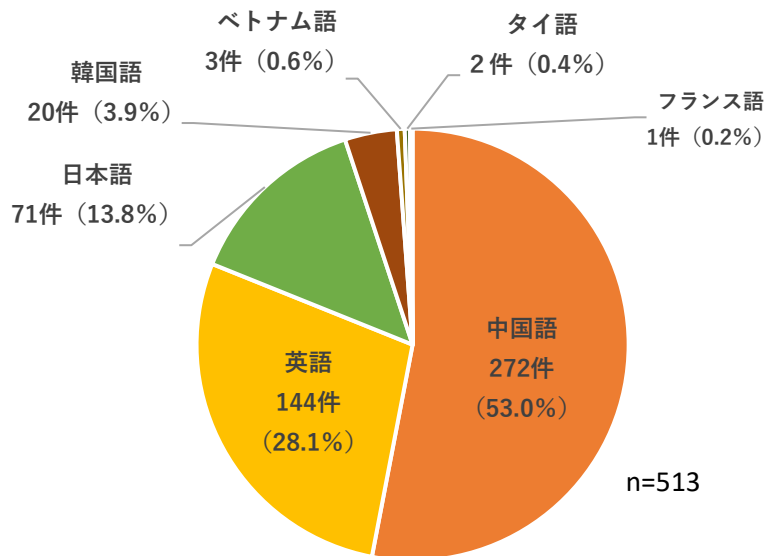


（３）対応言語別件数

2024 年度に訪日窓口に寄せられた相談 513 件を対応言語別にみると、中国語が 272 件（53.0%）と半数を超え、英語が 144 件（28.1%）、日本語 71 件（13.8%）、韓国語が 20 件（3.9%）、ベトナム語 3 件（0.6%）、タイ語 2 件（0.4%）、フランス語 1 件（0.2%）でした（図 3）。

2018 年度の窓口設置以降の傾向をみても、中国語、英語の 2 か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。

図3 対応言語別相談件数と割合



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

2024年度の訪日観光客からの相談は388件で、2023年度の227件から大幅に増加しています。相談時期別にみると、388件のうち、訪日前の相談が28件、訪日中の相談が237件、訪日後の相談が123件で、訪日中の相談が全体の約61%を占めました（図4、表2）。新型コロナウイルス感染症に関する水際対策が緩和された2022年度以降、訪日中と訪日後の相談の割合が高い状況が続いています。

図4 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

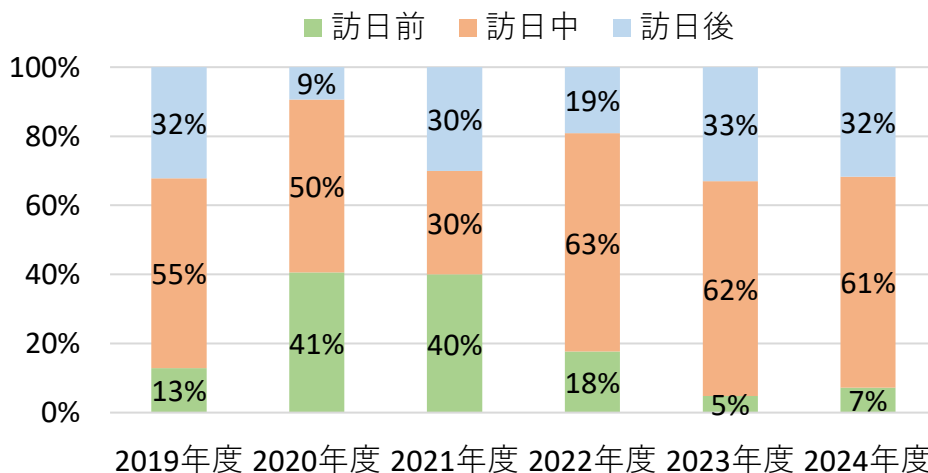


表2 訪日観光客からの相談における年度別・相談時期別件数と割合

		2019年度		2020年度		2021年度		2022年度		2023年度		2024年度	
訪日観光客		264件	100%	32件	100%	10件	100%	68件	100%	227件	100%	388件	100%
内 訳	訪日前	34件	13%	13件	41%	4件	40%	12件	18%	11件	5%	28件	7%
	訪日中	145件	55%	16件	50%	3件	30%	43件	63%	141件	62%	237件	61%
	訪日後	85件	32%	3件	9%	3件	30%	13件	19%	75件	33%	123件	32%

(2) 対応言語別件数

2024年度の訪日観光客からの相談388件を対応言語別にみると、中国語が231件（59.5%）、英語が97件（25.0%）、日本語39件（10.1%）、韓国語が19件（4.9%）、タイ語1件（0.3%）、フランス語1件（0.3%）、ベトナム語0件（0%）でした（図5、表3）。2023年度と比較すると、中国語による相談の割合が増加しました（表3）。

図5 対応言語別相談件数と割合

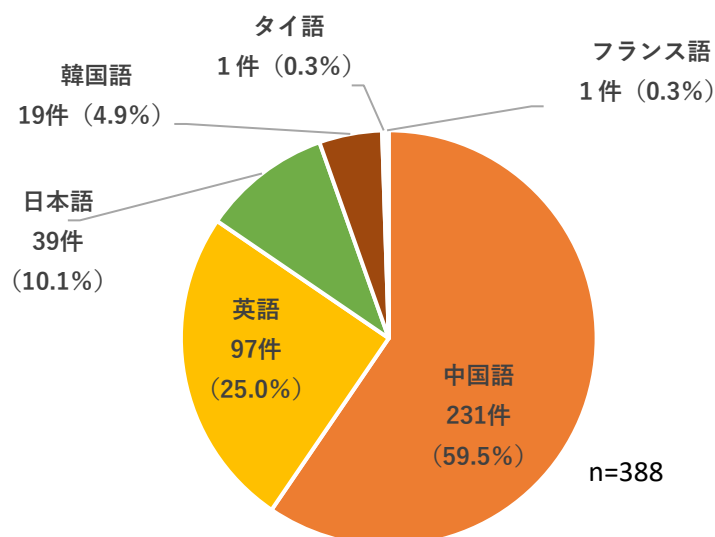


表3 訪日観光客からの相談における対応言語別件数・割合

		2019年度		2020年度		2021年度		2022年度		2023年度		2024年度	
訪日観光客		264件	100%	32件	100%	10件	100%	68件	100%	227件	100%	388件	100%
内 訳	英語	61件	23.1%	14件	43.8%	4件	40.0%	33件	48.5%	69件	30.4%	97件	25.0%
	中国語	161件	61.0%	14件	43.8%	6件	60.0%	18件	26.5%	109件	48.0%	231件	59.5%
	韓国語	10件	3.8%	0件	0.0%	0件	0.0%	6件	8.8%	20件	8.8%	19件	4.9%
	タイ語	5件	1.9%	0件	0.0%	0件	0.0%	0件	0.0%	2件	0.9%	1件	0.3%
	ベトナム語	0件	0.0%	0件	0.0%	0件	0.0%	1件	1.5%	1件	0.4%	0件	0.0%
	日本語	27件	10.2%	4件	12.5%	0件	0.0%	10件	14.7%	26件	11.5%	39件	10.1%
	フランス語	—	—	0件	0.0%	0件	0.0%	0件	0.0%	0件	0.0%	1件	0.3%

（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

2024年度の訪日観光客からの相談388件を商品・役務等別分類でみると、上位5位は、「宿泊施設」104件、「外食」41件、「健康食品」24件、「商品一般」19件、「かばん」12件でした。2023年度は上位5位以内に入っていなかった「健康食品」が大きく増えました。

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わる相談が目立ちました。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。

表4 主な商品・役務等別件数と割合

2024年度(n=388)

2023年度(n=227)

順位	商品・役務等別分類	件数	割合	順位	商品・役務等別分類	件数	割合
1	宿泊施設	104	27%	1	宿泊施設	56	25%
2	外食	41	11%	2	外食	21	9%
3	健康食品	24	6%	3	商品一般	13	6%
4	商品一般	19	5%	4	かばん	11	5%
5	かばん	12	3%	5	航空サービス	8	4%

3. 訪日観光客からの相談における特徴

相談内容別にみると、例年と同様に「契約・解約」「接客対応」に関する相談が目立っていますが、各商品・役務別の特徴は以下のとおりです。

（１）宿泊施設に関する相談

「宿泊施設」に関する相談では、“客室内にゴミや髪の毛があった”、“予約サイトに掲載された写真と比べ実際の客室が狭かった”などサービスの品質に関するもののほか、“荷物を乱暴に扱われ、購入品が壊れた”、“スタッフが失礼な態度だった”など、接客対応に関する相談がみられました。

また、“規約に定めの無い延長料金を求められ納得できない”、“施設内サービスを利用したところ、事前の説明もなく高額な料金を請求された”、など価格・料金に関する相談もみられました。これらの相談には、事業者の説明や対応が不足していると考えられるもののほか、宿泊約款の規定（キャンセルポリシーなど）や、予約した客室や宿泊プランに関して相談者の認識が不十分とみられる事例もありました。

そのほか、“ホテルの備品の椅子が壊れたことで転倒し、負傷した”など危害が生じてしまったものや、“解約時の返金について、予約サイトと宿泊施設とで説明の内容が異なっている”といった事例もありました。

（２）外食（飲食店）に関する相談

「外食」（飲食店）に関する相談では、“海外からの観光客というだけでサービス料を請求された”、“日本語のメニューと外国語のメニューで料金が異なっている”、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。また、“客引きに案内されたバーで高額な請求をされた”、という悪質性の高いトラブルもみられました。そのほか、“食べ残した料理の持ち帰りを禁止されたが、事前に説明するべきだ”、“食事後に体調不良になった”などの相談もみられました。

（３）健康食品に関する相談

「健康食品」に関する相談では、バスによるツアー等の行程に組み込まれていた免税店で購入した健康食品にまつわるトラブルが目立ちました。“「これを飲めば病気にかからない。日本人はみんな飲んでいる」と説明され購入したが虚偽説明だった”、“食品であるにもかかわらず薬という言葉でツアーガイドが商品を紹介しており、問題ではないか”など不適切な説明を受けて商品を購入した可能性がある相談がみられました。新型コロナウイルスの影響で下火だった団体ツアー等の利用が回復しつつあることから、その当時と同様の苦情が再び寄せられるようになったと考えられます。

（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、“有名ブランドのバッグを購入したところ偽物だったので返品したい”、“購入したバックの縫い目がまっすぐではなかった”など、訪日旅行中に購入した商品の返品や返金を求める相談がみられました。また、かばんに関する相談では、自己都合での返品に関して、“購入店舗から免税で購入していることを理由に断られたが納得がいかない”、との相談もみられました。

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）

（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/>

