

報道発表資料

令和8年8月5日
独立行政法人国民生活センター

2025 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、日本を訪れた海外からの観光客が、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、2025年度に訪日窓口寄せられた相談状況を報告します。

2025 年度の傾向と特徴

【訪日窓口寄せられた相談全体について】

- ・2025年度の相談件数は698件と最も多く、これまで最多であった2024年度（513件）比で136%であった。
- ・窓口寄せられた698件のうち、訪日観光客からの相談が493件、在留外国人からの相談が153件、在外外国人及び在外日本人からの相談が33件、その他（不明）の相談が19件であった。

【訪日観光客からの相談について】

- ・訪日観光客からの相談は、2024年度388件から2025年度493件と増加した。これまで最多だった2024年度（388件）比で127%だった。
- ・相談する時期別にみると、訪日前の相談が41件、訪日中が241件、訪日後が211件であった。
- ・対応言語別でみると、中国語（301件）が最も多く、次いで英語（103件）、韓国語（51件）が続き、この3言語で相談全体の約9割を占めた。
- ・商品・役務等別分類でみると、例年同様「宿泊施設」に関する相談が148件と最も多く寄せられた。
- ・相談内容別にみると、例年同様「契約・解約」「接客対応」「販売方法」に関する相談が目立った。

1. 訪日窓口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

2025 年度に訪日窓口寄せられた相談件数は 698 件で、2024 年度の 513 件から増加しました(図 1)。これは過去最多だった 2024 年度と比べて約 136%に当たります。

訪日窓口の対象外ではあるものの、在留外国人や在外外国人からの相談が寄せられることもあります。2025 年度の相談件数 698 件のうち、訪日観光客からの相談は 493 件と全体の約 71%を占めました。これに続き、在留外国人からの相談は 153 件、在外外国人及び在外日本人からの相談は 33 件、その他(属性不明)の相談は 19 件でした(表 1)²。

図 1 年度別相談件数の推移

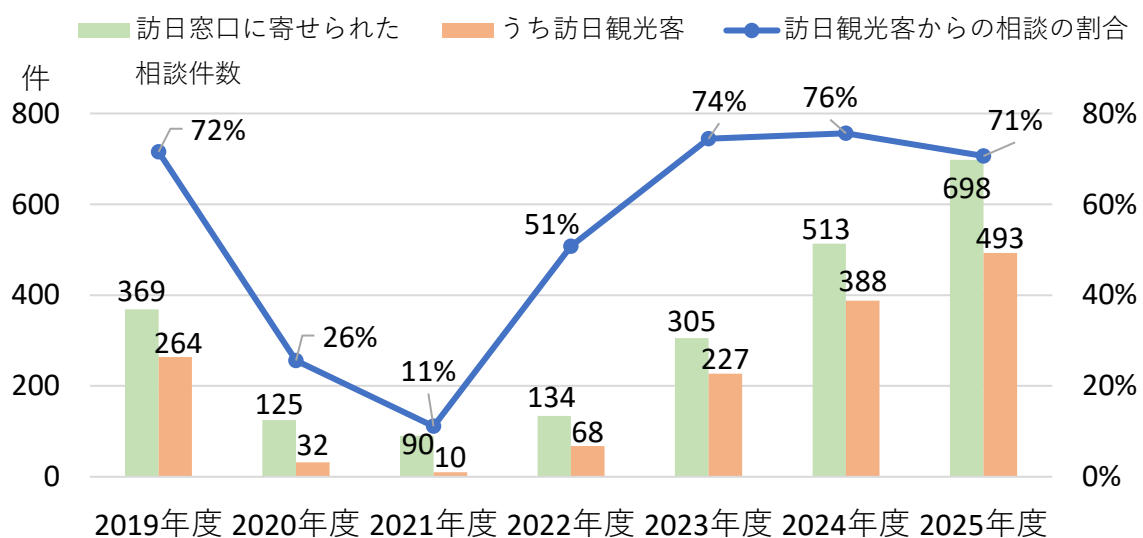


表 1 年度別・相談者属性別の相談件数と割合³

		2019年度		2020年度		2021年度		2022年度		2023年度		2024年度		2025年度	
内訳	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%	698件	100%
	訪日観光客	264件	72%	32件	26%	10件	11%	68件	51%	227件	74%	388件	76%	493件	71%
	在留外国人	85件	23%	70件	56%	69件	77%	55件	41%	56件	18%	80件	16%	153件	22%
	在外外国人	20件	5%	23件	18%	10件	11%	9件	7%	17件	6%	28件	5%	33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%	19件	3%

1 「1. 訪日窓口寄せられた相談件数とその内訳」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件数とその内訳」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、統計的な数値を記載し、「3. 訪日観光客からの相談における特徴」において、訪日観光客からの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。

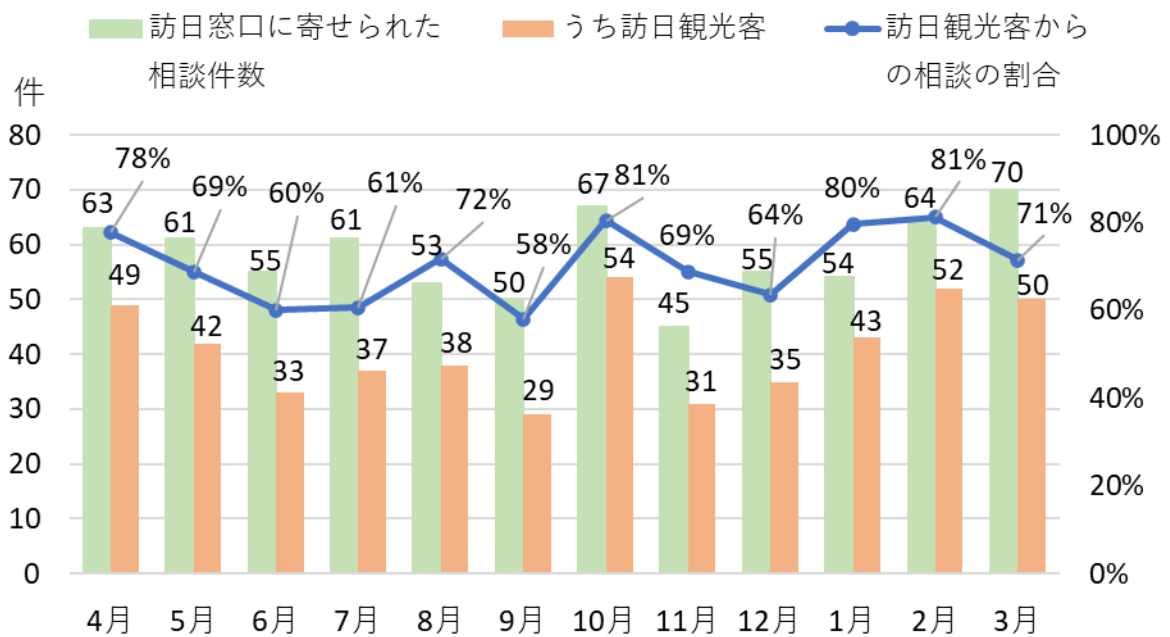
3 割合は各年度の総件数を 100 として算出し、小数点以下第 1 位を四捨五入した値(図 3、図 5、表 3 を除く)。以下、端数を四捨五入しているため、数値の合計が 100%にならない場合がある。

（２）月別件数と相談者の属性

2025年度の月別の相談件数の推移をみると、年間を通じて訪日観光客からの相談が大きな割合を占めていました（図２）。

2025年10月、2026年1月、同年2月は、各国の大型連休に重なったこともあり、訪日観光客からの相談が全相談件数の80%以上となりました。また、訪日観光客からの相談件数は2025年10月に、相談件数全体では、2026年3月が単月として過去最多となりました。

図２ 月別相談件数の推移



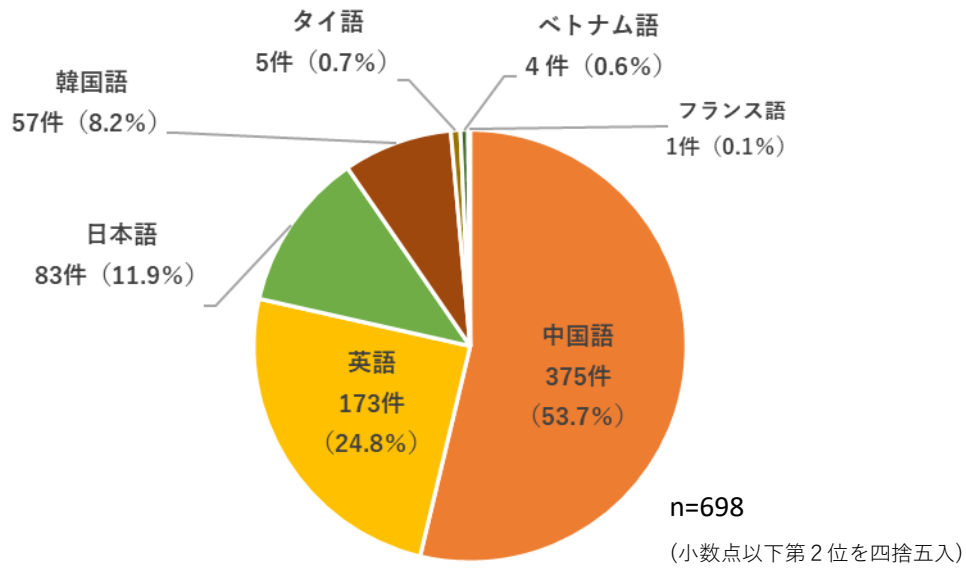
（３）対応言語別件数

2025年度に訪日窓口寄せられた相談698件を日本語を除き、対応言語別にみると、中国語が375件（53.7%）と半数を超え、次いで英語が173件（24.8%）、韓国語が57件（8.2%）でした。このほか、タイ語5件（0.7%）、ベトナム語4件（0.6%）、フランス語1件（0.1%）、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か国語による相談が大半を占めています。一方で韓国語による相談の割合は、2024年度の3.9%から2025年度は8.2%へと大きく増加しました。

なお、日本語による相談83件（11.9%）には、相談者本人が日本語で相談したケースのほか、相談者の友人である日本人を通じて寄せられた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

2025年度の訪日観光客からの相談は493件で、2024年度(388件)から大幅に増加し、2024年度比127%となりました。相談時期別にみると、493件のうち、訪日前の相談41件、訪日中241件、訪日後211件でした。2025年度は特に訪日後の相談の割合が高く、初めて40%を超えました(図4、表2)。

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

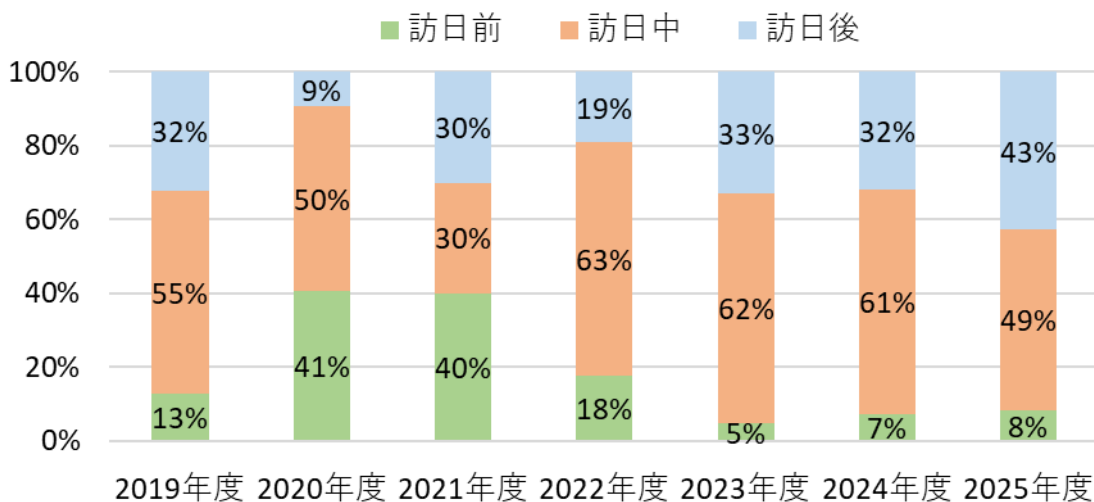


表2 訪日観光客からの相談における年度別・相談時期別件数と割合

		2019年度		2020年度		2021年度		2022年度		2023年度		2024年度		2025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%	493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%	41件	8%
	訪日中	145件	55%	16件	50%	3件	30%	43件	63%	141件	62%	237件	61%	241件	49%
	訪日後	85件	32%	3件	9%	3件	30%	13件	19%	75件	33%	123件	32%	211件	43%

(2) 対応言語別件数

2025年度の訪日観光客からの相談493件を対応言語別にみると、中国語が301件(61.1%)、次いで英語103件(20.9%)、韓国語51件(10.3%)、日本語33件(6.7%)でした。このほか、タイ語4件(0.8%)、フランス語1件(0.2%)で、ベトナム語の相談はありませんでした(図5)。また、2024年度と比較すると、韓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

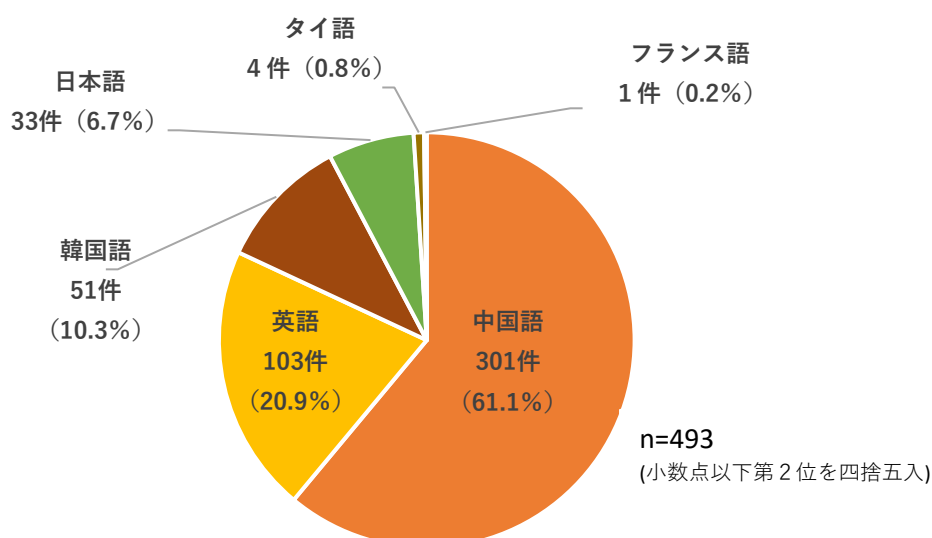


表3 訪日観光客からの相談における対応言語別件数・割合

		2019年度		2020年度		2021年度		2022年度		2023年度		2024年度		2025年度	
訪日観光客		264件	100%	32件	100%	10件	100%	68件	100%	227件	100%	388件	100.0%	493件	100.0%
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%	103件	20.9%
	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%	301件	61.1%
	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%	51件	10.3%
	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%	4件	0.8%
	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%	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%	33件	6.7%
	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%	1件	0.2%

(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

2025年度の訪日観光客からの相談493件を商品・役務等別分類でみると、「宿泊施設」が全体の30%と最も多く、次いで「外食」、「健康食品」の順となりました。

「宿泊施設」「外食」「健康食品」に関する相談は、2024年度に続き多く寄せられました。また、2024年度に比べ、「レンタカー」に関する相談が増加しました。

一方、2024年度に相談件数が4位であった、「商品一般」に関する相談（免税購入後のトラブルにまつわる相談等）は減少しました。

なお、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

2025年度(n=493)				2024年度(n=388)			
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	148	30%	1	宿泊施設	104	27%
2	外食	43	9%	2	外食	41	11%
3	健康食品	33	7%	3	健康食品	24	6%
4	レンタカー	31	6%	4	商品一般	19	5%
5	かばん	14	3%	5	かばん	12	3%
5	航空サービス	14	3%				

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」「販売方法」に関する相談が目立っていますが、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、“部屋の設備に不具合があった”、“客室がカビ臭く虫もいた”など、サービスの品質に関するもののほか、“空調機器の音がうるさかったのに対応されなかった”など、接客に関する相談が寄せられました。

また、“OTA（オンライン旅行予約サイト）に掲載されていた客室の写真と実際の客室の状況が大きく異なっていた”など予約サイト上の表示に関する相談もみられました。そのほか、“やむを得ない事情によりキャンセルしたが、取消料が免除されなかった”など、宿泊約款の規定（キャンセルポリシーなど）や、予約した宿泊プランが「キャンセル不可プラン」だったことなどについて、相談者の認識が十分でなかったとみられる事例もありました。

（２）飲食店に関する相談

「外食」（飲食店）に関する相談では、“席料について事前に説明がなかった”、“料理店で想定していたよりも高額な料金を請求された”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店舗で高額な請求をされた”といった、悪質性が高いと考えられるトラブルも寄せられました。そのほか、“店内の備品等により負傷した”など、消費者に危害が生じた事例も寄せられました。

（３）健康食品に関する相談

「健康食品」に関する相談では、ツアーガイドの勧誘を受けて免税店で商品を購入しトラブルとなったケースが多くみられました。具体的には、“医薬品と説明されたのに健康食品だった”、“ガイドに購入を急かされて冷静な判断ができないまま契約してしまった”などの相談が寄せられました。

（４）レンタカーに関する相談

「レンタカー」に関する相談では、訪日旅行中の交通事故に関するものが寄せられました。具体的には、“事故を起こして修理費を請求されたが、その請求根拠が示されなかった”、“フルカバーの保険に加入していたにもかかわらず修理費を請求された”など、事業者からの修理費等の請求内容に関する相談が寄せられました。また、中には、事故発生時に警察に届け出を行わず事故証明を取得していなかったため、保険の適用外となってしまった事例もみられました。

（５）かばんに関する相談

「かばん」に関する相談では、“購入したブランドバックが不良品だったので返品したい”、“購入したスーツケースが使いづらかったが返品できなかった”など、返品に関する相談が寄せられました。購入後に商品への不満や不具合が判明したものの、事業者の返品条件との認識の違いからトラブルとなった事例がみられました。

（６）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、“悪天候により空港に行けず、飛行機に乗り遅れたが、自己都合でのキャンセル扱いとなり、全額は返金されなかった”など、航空券の払い戻しに関する相談が寄せられました。

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 を掲載しています。

訪日観光客消費者ホットライン専用ホームページ URL

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

※上記の専用ホームページは 2026 年 9 月に内容のリニューアルを予定しています。

