

2020년 1월 16일

「방일 관광객 소비자 핫라인」 개설로부터 1년간 정리
- 방일 관광객으로부터의 상담 65%가 중국어 -

국민 생활 센터에서는, 일본을 방문한 외국인 관광객이, 일본 체류 중 소비자 트러블이 있었을 경우에 상담할 수 있는 전화 상담 창구로서 「방일 관광객 소비자 핫라인」(이하, 「방일 창구」라고 함)을 2018년 12월에 개설했습니다. 이 창구에서는, 3자 간 통역 서비스를 이용하여, 영어, 중국어, 한국어, 태국어, 베트남어 및 일본어 등 총 6개 국어로 상담을 받고 있습니다.

이번에 창구 개설로부터 1주년을 맞이함으로써 해서, 지금까지 어떤 상담이 있었는지에 대하여 정리함과 동시에, 앞으로 일본을 방문하는 외국인 관광객을 위하여 정보 제공합니다.

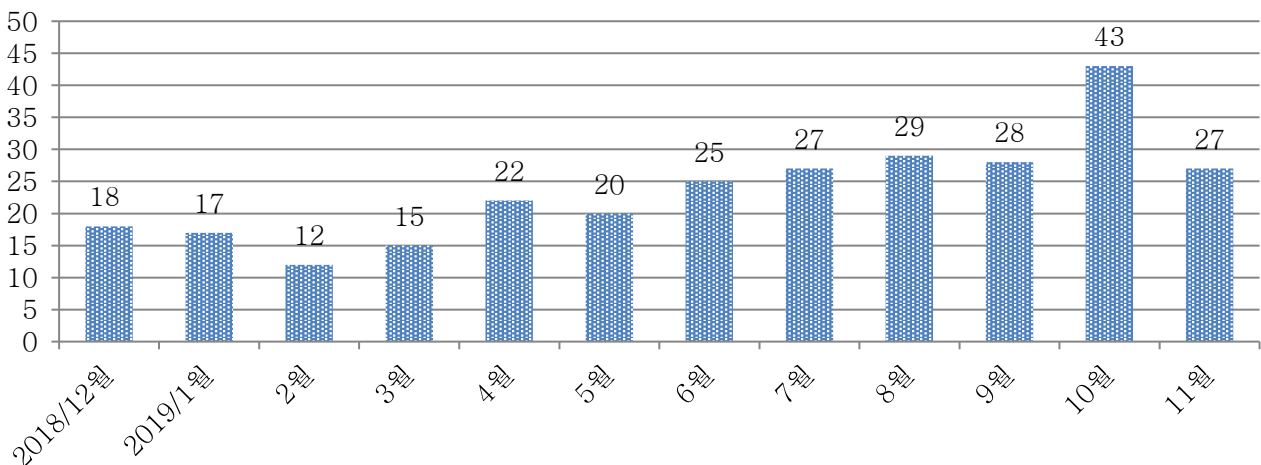
1. PIO-NET¹에 따른 상담 개요

(1) 상담 건수

방일 창구 개설일인 2018년 12월 3일 이후에 접수된 상담 건수는, 2019년 11월 말까지의 12개월 동안에 총 283건을 기록하고 있습니다.

건수를 월별로 보면, 서서히 증가하고 있으며, 2019년도에 들어서부터 매월 20건 이상의 상담이 들어오고 있습니다. 특히 2019년 10월은 럭비 월드컵 개최 기간 중인 것도 있어, 방일 관광객이 증가한 것도 건수를 끌어 올린 요인 중 하나라고 생각됩니다. (도면 1)

도면 1 월별 상담 접수 건수



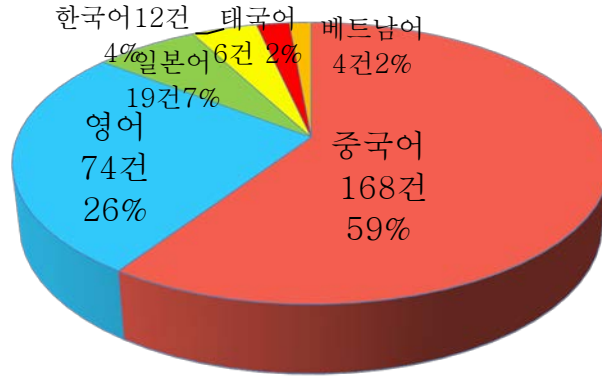
¹ PIO-NET (바이오넷: 전국 소비 생활 정보 네트워크 시스템) 이란, 국민 생활 센터와 전국 소비 생활 센터 등을 온라인 네트워크로 연결하여 소비 생활에 관련되는 상담 정보를 적립하는 데이터베이스입니다.

² 2019년 11월 30일까지의 등록분, 문의를 포함합니다.

(2) 대응 언어별 상담 건수

방일 창구에 들어오는 상담을, 통역 대응 언어별로 보면, 전체의 168건(59%)이 중국어에 의한 상담이며, 다음으로 영어가 74건(26%)으로 뒤를 이어, 이 두 언어가 전체 건수의 약 85%를 차지하고 있습니다. 일본어에 의한 상담도 들어오고 있습니다만, 이것은 상담을 의뢰한 당사자가 일본어를 말할 수 있는 케이스 외에, 당사자의 친구(일본인)에게서 들어오는 케이스도 포함되어 있습니다. (도면 2)

도면 2 언어별 건수 및 비율 (n=283)



(3) 상담자의 속성

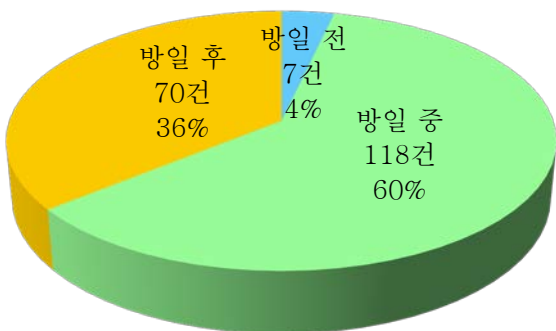
방일 창구는 원칙적으로 방일 관광객을 대상으로 하고 있습니다만, 재일 외국인 및 재외 외국인으로부터도 상담이 들어오는 것도 있으며, 전체 283건 중 방일 관광객으로부터의 상담이 195건(69%), 재일 외국인으로부터의 상담이 74건(26%), 재외 외국인으로부터의 상담이 14건(5%)입니다. 방일 관광객 이외로부터 상담이 있던 경우, 본 창구에서는 상담 내용을 청취한 후에 적절한 상담 창구를 소개하고 있습니다.

2. 방일 관광객으로부터의 상담 개요

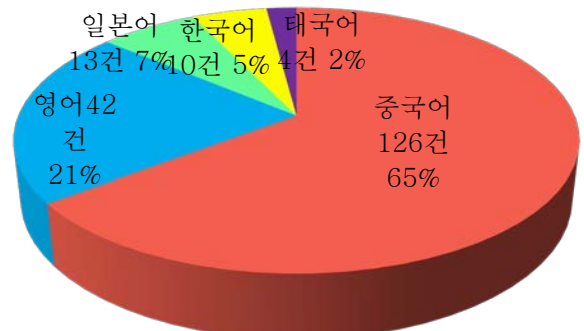
(1) 상담 시기별 건수

방일 관광객으로부터의 상담 (195건, 이하 동일) 중, 방일 전·방일 중·방일 후 중 어느 단계에서 상담했는가, 그 시기별 건수를 보면, 방일 중이 118건(60%)으로 가장 많았습니다만, 방일 후도 70건(36%)으로, 방일 중에 트러블이 해결되지 않은 건이나, 방일 후에 깨달은 트러블에 대하여 상담을 받은 케이스가 있습니다. 방일 전의 상담도 4%로, 숙박 예약 사이트에서 예약한 호텔을 취소할 경우에 취소 수수료 등의 트러블도 보입니다. (도면 3)

도면 3 상담 시기별 건수 및 비율(n=195)



도면 4 언어별 건수 및 비율(n=195)



(2) 대응 언어별 건수

방일 관광객으로 봐도, 중국어에 의한 상담이 가장 많이 들어오고 있으며, 다음에 영어로 이어집니다만, 방일 창구에 들어온 상담 전체에서도 중국어의 비율이 약간 높아지고 있습니다. (도면 4)

(3) 거주 국가·지역별 건수

방일 창구에서는, 임의로 상담자의 거주 국가·지역을 확인하고 있습니다. 그 내용을 보면, 중국이 93 건으로 가장 많았고, 다음으로 대만, 한국이 뒤따릅니다. 영어권에서는 호주가 가장 많은 11 건의 상담이 들어왔습니다. 또한 방일 창구에서 대응하고 있는 5 개 국어 이외를 모국어로 하는 국가나 지역에서도 상담이 들어오고 있습니다만, 대다수는 영어에 의한 상담이 되고 있습니다. (표 1)

표 1 거주 국가·지역별 건수(n=195)

거주국가	건수	거주국가	건수
중국	93	캐나다	6
대만	27	태국	6
한국	13	필리핀	2
호주	11	벨기에	2
홍콩	11	영국	2
아메리카	7	기타(*)	7
싱가포르	6	불명	2

* : 이스라엘, 인도, 네덜란드, 독일, 뉴질랜드, 프랑스, 말레이시아가 각 1 건

(4) 상품·역무 등 별 건수

상담을 상품·역무 등별로 보면 「숙박시설」이 49건으로 가장 많았고, 호텔·여관·민박 등에 관한 트러블이 들어와 있습니다(숙박 관련). 뒤를 이어 「외식·식사 배달」이 24건으로, 메뉴 표시, 청구 금액 등에 관한 트러블이 보입니다(외식 관련). 또한, 품질과 반품·환불 등 쇼핑에 관련한 트러블로서 「건강식품」 「화장품」 「가방」 「시계」 등에 관한 상담이 들어와 있습니다(쇼핑 관련). 「렌탈·리스·대차」는, 렌터카에 관한 상담이 주가 되어 있습니다. 또한, 여행 중 이동에 관해서, 철도·버스·항공 등을 포함한 「여객 운송 서비스」도 여럿 들어와 있습니다(이동 수단 관련).

그 외에도, 「의료」에서는 일본에서 받은 미용 의료 수술의 효과에 관한 불만, 또한 「여행 대리업」에서는 참가한 관광의 투어 가이드에 대한 불만 등이 보입니다. (표 2)

(5) 대응 언어별로 본 상품·역무 등별 건수

대응 언어별로, 상품·역무 등별 상담 건수를 보면, 「숙박시설」과 「외식·식사 배달」 등에는 국가나 지역에 따른 차이는 그다지 없는 것으로 생각됩니다.

한편, 「건강식품」 「화장품」 「가방」 「시계」 등 쇼핑 관련 건수를 보면, 대부분 중국어에 의한 상담인 것으로부터, 쇼핑에 관한 상담은 주로 중국어권의 방일 관광객에게 발생하기 쉬운 트러블임을 알 수 있습니다.

표 2 상품·역무 등별 건수 (상위 10 품목) (n=195)

	상품·역무등	건수
1	숙박시설	49
2	외식·식사 배달	24
3	건강식품	16
4	렌탈·리스·임대	10
	의료	10
6	화장품	9
7	여행 대리업	8
8	가방	7
	시계	7
10	여객운송서비스	6

* : : 쇼핑 관련.

표 3 언어별 상품·역무 등별 건수(n=195)

	숙박시설	외식· 식사 배달	건강식품	리스· 렌탈· 임대	의료	화장품	여행 대리업	가방	시계	여객운송 서비스
영어	14	8	0	3	1	0	2	0	1	3
중국어	26	13	16	7	6	8	4	6	6	1
한국어	3	2	0	0	2	0	1	0	0	1
태국어	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1
베트남어	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
일본어	4	1	0	0	1	1	1	1	0	0

* : : 쇼핑 관련.

3. 주요 상담 사례

방일 관광객으로부터의 상담은, 여행 중의 소비자 트러블에 관한 것이 중심이 되어, 주로 「숙박 관련」 「외식 관련」 「쇼핑 관련」 「이동 수단 관련」 등 4가지가 방일 관광객의 전형적인 상담 내용입니다.

(1) 숙박 관련

【사례 1】 댓글의 평가가 높았기 때문에 예약하였지만, 실제로는 지지분하고 숙박할 수 있는 상태가 아니었다.

숙박 예약 사이트의 댓글 평가가 높았던 아파트 타입의 게스트하우스(간이 숙소)에 가족 6명으로 7박분을 예약하였다. 그러나 방일해서 방에 들어선 순간, 담배와 화장실 냄새가 심했고, 소파도 찢어지고, 콘센트 불량도 있었다. 바로 예약 사이트에 신고하는 한편, 오너와 연락을 취했더니, 할인해 줄 테니 숙박해 달라고 했다. 하지만, 예약 사이트에 게재되어 있던 방과는 너무나 다른 지지분함과 냄새는 숙박할 수 있는 상태가 아니었다. 1박도 하지 않고 다른 숙박시설을 찾았지만, 이용하지 않은 숙박 요금을 되돌려 주었으면 좋겠다.

(2019년 10월 접수 태국어)

【사례 2】 예약한 민박으로 갔지만 오너의 부재로 숙박하지 못하고 부득이하게 노숙하였다.

5인 그룹 여행을 위해 숙박 예약 사이트에서 민박을 예약하였다. 오후 5시부터 8시 사이에 체크인 약속이었지만, 비행기 연착으로 인해 저녁 8시를 넘기고 말았다. 미리 지각하는 내용에 오너에게 이메일로 연락하였지만, 30분 늦게 도착해 보니 오너는 부재로 집 열쇠를 받지 못하고, 연락을 취할 수도 없었다. 예약 사이트에 연락했지만, 다음 날 동시간대에 가보는 수밖에 없다고 들어, 부득이하게 그날 밤은 노숙하였다.

(2019년 7월 접수 영어)

(2) 외식 관련

【사례 3】 레스토랑에서 생각지도 못한 고액의 오토시(안주) 요금 청구를 받았다.

둘이서 레스토랑에서 식사를 마친 뒤, 계산을 부탁하니, 주문한 요리와 음료수의 합계 금액은 2,500 엔이었지만, 4,300 엔의 청구를 받았다. 이상하다 생각되어 점장한테 확인했더니, 오토시 요금이라고 하였다. 오토시 요금에 관한 지식은 있었지만, 주문 시에는 아무런 설명도 없었고, 메뉴에도 기재되어 있지 않았다. 아주 비싼 금액이라 생각되었지만, 여행지에서 흥을 망치는 것도 싫어서 지불하고 나왔다. 그러나 음식 가격과 비교해 너무 비싼 오토시로, 한편 아무 설명도 없이 일방적으로 청구하는 것은 납득할 수 없다.

(2019년 9월 접수 일본어(주거지는 대한민국))

【사례 4】 이자카야에서 냄비 요리 4인분을 주문했지만, 8인분의 요금을 청구 받았다.

어제저녁 10명이 방문한 이자카야에서 550엔의 전골을 주문하였다. 주문 전에 「두 명이 하나의 냄비 요리로 팬찮은가」를 확인하기 위해 플로어 점원에게 물어보니, 언어 문제로 소통이 불가능하였다. 안에서 중국어를 말하는 점원이 나와 「팬찮다」고 하여 냄비 요리의 합계 금액이 2,000엔을 약간 넘길 생각으로 전골을 4개 주문하였다. 이 냄비 요리는 일 인당 550엔으로 두 명부터 주문 가능한 것으로, 실제로 청구된 금액은 8인분 금액인 4,400엔이었다. 주문 전에 점원에게 중국어로 확인도 했었는데, 8인분의 금액을 청구 받은 것은 납득이 가지 않는다. 또한 이 점포의 외국어 표기 메뉴는 일본어보다 비싼 가격으로 기재된 느낌이 든다.

(2019년 5월 접수 중국어)

【사례 5】 변화가 바에서 술을 마셨더니 엄청난 금액을 청구 받았다.

러비 월드컵 관전을 위해 일본을 방문하여, 알게 된 지 얼마 되지 않은 여성에게 안내받아 바를 방문하였다. 가게를 나설 때 카드로 계산하려 했지만, 에러라고 하여, 현금으로 지불하였다. 그러나 귀국 후 카드 회사로부터 약 200만 엔을 청구받았다.

(2019년 10월 접수 영어)

(3) 쇼핑 관련

【사례 6】 더 싼 가격의 가게를 발견해서 고급 손목시계를 반품하려 했으나 거절당했다.

면세점에서 고급 손목시계를 샀지만, 다른 점포에서 같은 상품을 더욱 싸게 판매하는 것을 발견했기에, 다음날 구매한 가게로 가서 반품하려고 하였지만 개인 사정으로 인한 반품은 불가하다고 하였다.

(2019년 1월 접수 중국어)

【사례 7】 투어로 들른 면세점에서 가이드로부터 허위 설명을 들었다.

투어버스 안에서 가이드로부터 「일본인은 모두 쓰고 있다」 「일본의 어디에서 사도 금액은 같다」 등의 설명을 듣고, 직후에 안내받은 면세점에서 영양 보조제, 미안기, 껍 등을 약 14만 엔 상당의 상품을 구매하였다. 그 후 구매한 상품 대부분이, 다른 점포에서 이 면세점보다 훨씬 싸게 판매하고 있는 것, 이것들이 일본인 대상으로는 거의 판매하지 않는 방일 관광객용 상품인 것을 알았다. 가이드에게 반품을 요구하였지만, 안된다고 하는데 어떻게 해야 하나?

(2019년 6월 접수 중국어)

【사례 8】 구매한 브랜드 화장품이 모방품이라고 생각되어 반품하고 싶었지만, 응해주지 않았다.

번화가에서 우연히 들어간 가게에서, 일본의 유명 브랜드의 화장품을 4점을 구매하였지만, 그중 2점이, 그 브랜드의 공식 사이트에 게재된 모방품 예시와 비슷했다. 나머지 화장품에 대해서도 확증은 없지만, 가짜라고 생각되어, 점포를 재방문하여, 구매한 모든 화장품의 반품을 요구했지만, 할 수 없다고 들었다.

(2019년 10월 접수 중국어)

(4) 이동 수단 관련

【사례 9】 렌터카 보험에 가입해 있었는데, 적용할 수 없다고 하였다.

인터넷으로 예약한 렌터카를 사용 후 반납하였더니, 차체에 흠집이 있다고 하며, 수리비 3만 엔을 청구 받았다. 계약 시에 가입한 보험을 사용하고 싶다고 했지만, 차체 흠집을 발견한 시점에서 보험사와 경찰에 연락하지 않았기 때문에, 적용할 수 없다고 하였다. 이런 보험 적용 규정에 대해서, 예약 사이트에는 기재가 있었다고 하지만, 대면 설명도 없었고, 계약서도 일본어이므로 이해할 수 없었다. 지불하고 싶지 않다.

(2019년 6월 접수 중국어)

(5) 기타

【사례 10】 미용 클리닉에서 여드름 흉터 치료를 받았지만, 한 달이 지나도 흉터는 낫지 않는다.

여드름 치료를 위해 일본의 미용 치료 클리닉에서 여드름 흉터 치료 수술을 받았지만, 얼굴에 흉터가 남았다. 의사 선생님에게는 약 한 달로 회복한다고 하였지만, 이마의 패인 상처는 회복되지 않았다. 통역사와 이메일로, 클리닉에 신청했지만, 한 달 더 기다리라고 하였다. 한 달 더 기다려도 회복되지 않은 경우는 재수술하는 것이 어떠냐고 하였다. 이마에 패인 상처는 의료 사고가 아닐까 하고 생각한다. 클리닉의 성의가 없는 태도를 납득할 수 없다.

(2019년 9년 접수 중국어)

4. 앞으로 일본을 여행하시는 여러분께

(1) 숙박 관련

예약 사이트의 표시를 잘 확인하고, 공식 사이트나 이용자의 리뷰도 조사해 봅시다

【숙박 예약 사이트에서의 예약】

숙박 예약 사이트의 표시와 실제 내용이 다르다 등, 숙박 예약 사이트에서의 표시가 원인으로 트러블이 되었다고 생각하는 상담이 많이 들어오고 있습니다. 온라인에서 숙박시설을 예약하실 경우, 주의사항 등의 세세한 표시나, 여러 번 클릭하여 표시되는 부분 등도 꼼꼼히 보고, 계약 내용과 규약을 잘 확인하고 나서 예약을 하도록 합시다. 또한, 실제로 예약 사이트의 표시 문제로 트러블이 된 경우는, 표시에 문제가 있었음을 주장할 수 있도록, 예약 화면의 스크린샷을 남겨두는 것도 중요합니다. 예약 접수 완료 등의 통지를 받은 경우는, 그 내용을 잘 확인합시다.

또한, 취소 수수료에 관한 상담도 들어오고 있습니다. 취소의 조건은, 숙박 예약 사이트나 숙박 조건 등에 따라 다르므로, 예약 확정 전에 취소 정책 등을 제대로 확인합시다.

【게스트하우스 (간이 숙소)】

호텔을 예약할 작정이었는데 실은 게스트하우스로, 실제로 가보니 아주 낡은 건물이었다, 보통 호텔에 있을 것 같은 아메니티가 없었다, 숙박할 수 없을 만큼 좁았다, 지저분했다, 혹은 보안이 불안하다는 상담이 많이 들어오고 있습니다. 게스트하우스(간이 숙소)는 호텔과 달리, 일반 호텔에 기대하는 것과 같은 서비스를 받지 못할 수 있습니다. 숙박 예약사이트를 이용하여 숙박시설을 예약할 경우는, 가능한 한 여러 숙박 예약사이트에서 검색하고, 아울러 해당 숙박시설의 공식 사이트나 이용자의 리뷰 등도 조사한 다음에 선택하도록 합시다.

또한, 예약한 게스트하우스가 상상 이상으로 지저분했다는 이유만으로 예약한 숙박을 일방적으로 취소할 수 없습니다. 그런 경우에는, 우선 숙박시설의 소유주에게 불만을 신청하도록 해서, 거기서 해결되지 않을 경우는 예약사이트에 상담하도록 합시다.

【민박】

민박에 관해서도, 얼룩이나 냄새가 심하여 도저히 숙박할 수 없었다는 것이나, 겨울철에 난방이

되지 않았다 등의 「질」에 관한 상담이 들어오고 있습니다. 예약사이트를 이용하실 경우는, 여러 입소문이나 리뷰 등도 보고 정보를 확인합니다. 또 소유주와 연락이 되지 않아, 열쇠를 받을 수 없었기 때문에 숙박할 수 없었던 케이스도 있습니다. 만약 트러블이 발생했을 때는 소유주와 연락이 되지 않는 등 트러블의 해결을 전망할 수 없는 경우는, 예약사이트에도 연락하면 좋겠지요. 사전에 소유주와 계속 연락하는 등 연락수단을 확인해 놓는 것도 중요합니다.

(2) 외식 관련

① 음식점에서 모르는 점이 있으면 스태프에게 잘 확인합니다

【주문 전 요리】

일본에서는 선술집(이자카야) 등에서 자리에 앉아 주문하기 전에 작은 요리가 나오는 경우가 있습니다. 이것은 「오토시」이라고 부르며, 계산 시에 그 요금이 청구되는 경우가 있습니다. 자리의 테이블 차지 요금이라고 생각해도 됩니다만, 「오토시 값」에 더해 「차지 요금」을 청구받은 경우나, 금액 등에 의문이 있는 경우 등은 지불하기 전에 스태프에게 잘 확인합니다.

【냄비 요리와 불고기 등의 주문】

냄비 요리와 불고기 등 여러 사람이 하나의 요리를 먹는 형식의 요리, 또한 코스 요리의 경우, 메뉴에는 「1인분 ○엔」이라고 표시되어 있어도, 2인분 이상부터가 아니면 주문할 수 없는 시스템으로 되어 있는 경우가 있습니다. 이러한 주의사항은 작은 글씨로 적은 경우가 많기 때문에 메뉴의 표시를 꼼꼼히 확인하고, 불명확한 점이 있다면 스태프에게 문의하도록 합니다. 또한 이러한 요리에 대해서 메뉴에 사진으로 표시된 경우가 있습니다만, 반드시 1인분이라고는 할 수 없기 때문에, 그 점도 확실히 확인하는 것이 좋겠지요.

② 고객꾼 따위는 따라가지 않도록 합니다

【바가지 바】

번화가에 있는 바에 들어가서 신용카드를 지불했더니, 나중에 청구 금액이 매우 고액이었다는 상담이 많이 들어오고 있습니다. 이러한 수법의 대부분은, 고객꾼이나 그 자리에서 알게 된 사람에게 소개받았다는 것으로, 피해 금액의 구제는 매우 어렵습니다. 일본은 안전하니까 라고 생각하여, 번화가에서 고객꾼이나 모르는 사람한테 소개받은 가게에는 들어가지 않도록 합니다.

(3) 쇼핑 관련

① 본인 사정만으로는 반품할 수 없다는 것을 알아 둡시다

【상품의 반품·환불】

일본에서는, 점포에서 구매한 상품에 대해서는, 하자가 있거나 판매 시에 허위 설명이 있었다 등 매매 계약에 문제가 있었을 경우를 제외하고, 「다른 가게가 더 싸으니깐」 「이미지하고 있던 것과 달랐다」라는 개인 사정에 의한 반품·환불은 원칙적으로 불가능합니다. 따라서 점포에서 상품을 살 때는, 구매 전에 품질과 가격을 확인하고, 의문점이나 불명확한 점이 있으면 점포 종업원에게 문의하십시오.

② 사고 싶은 상품이 있을 때는, 사전에 가격 등을 조사해 두는 것이 좋겠지요

【면세점】

투어 가이드로부터 「일본에서는 어느 가게에서 사도 가격은 같다」라고 설명을 듣고 면세점에 이끌려가서 나중에 그 설명이 허위였다는 트러블이 들어오고 있습니다. 일본에서는 같은 상품이라고 해도 매장에 따라 가격이 다르므로, 구매 전에 다른 상점이나 인터넷 등에서 조사해서 가격을 비교하는 것이 좋겠지요.

【일제 화장품, 브랜드품】

일제 화장품을 구매했지만 위조로 의심된다, 리사이클 슝 등에서 브랜드 가방을 구매했지만 정품인가라고 하는 상담이 많이 들어오고 있습니다. 메이커에 따라서는 정규 점포 이외에서의 판매는 하지 않는 곳도 있습니다. 상품의 진위를 판정할 수 있는 것은 메이커뿐입니다만, 진위 감정의되는 통상적으로 접수하지 않는 것이 일반적이며, 실제로 진짜와 위조를 판단하는 것은 간단하지

않습니다. 신뢰할 수 있는 판매점에서 구매 전에 상품을 충분히 보고 느끼는 것이 중요합니다.

(4) 이동 수단 관련

렌터카를 빌릴 때는, 사전에 계약서를 꼼꼼히 읽고, 모를 때는 렌터카 회사에 확인합시다

【렌터카】

렌터카에 대해서는, 빌릴 때 가입한 보험·보상의 적용에 관한 상담이 많이 들어오고 있습니다. 보험·보상이 적용되는 조건에 대해서는 각 렌터카 회사의 규약으로 정해져 있습니다. 예를 들면, 「사고를 일으켰을 때는 그 자리에서 바로 경찰과 렌터카 회사에 연락할 것」 등이 있으며, 그것이 지켜지지 않았을 경우, 보험·보상이 적용되지 않고, 실제 비용 분이 청구되는 경우도 있습니다. 보험·보상 적용의 조건 등에 대해서는, 렌터카를 계약할 때에 설명이 있는 것이 보통입니다. 이 점에 대해서 렌터카 회사에서 설명이 없었거나, 불명확한 점이 있을 경우는, 렌터카 회사에 확인합시다. 또한, 취소 수수료에 관한 트러블 등도 있었습니다. 렌터카를 빌릴 경우는 계약서와 임대 약관, 이용 가이드를 확실히 읽읍시다.

5. 「방일 관광객 소비자 핫라인」의 안내

일본을 방문 중에 소비자 트러블을 겪을 때는, 전화 상담 창구 「방일 관광객 소비자 핫라인」에 상담해 주십시오.

또한 소비자 트러블로 고민하는 외국인 관광객을 보면, 이 창구를 소개해 주십시오!

접수 시간 : 평일 10시부터 16시 (연말연시 제외)

대응 언어 : 영어, 중국어, 한국어, 태국어, 베트남어, 일본어

<http://www.kokusen.go.jp/tourists/index.html>

