

วันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2563

รายงานสรุป “สายด่วนคุ้มครองผู้บริโภคนอกห้องเที่ยวต่างชาติ” หลังจากเปิดให้บริการมา 1 ปี

- 65% ของเรื่องปรึกษาจากนักท่องเที่ยวที่มาเยือนญี่ปุ่นเป็นภาษาจีน -

ศูนย์ผู้บริโภคแห่งชาติญี่ปุ่น (National Consumer Affairs Center Of Japan) เปิดให้บริการ “สายด่วนคุ้มครองผู้บริโภคนอกห้องเที่ยวต่างชาติ” (จากนี้ไปจะเรียกว่า “ช่องทางบริการนักท่องเที่ยว”) ตั้งแต่วันที่ 3 ธันวาคม 2561 เพื่อเป็นช่องทางปรึกษาทางโทรศัพท์ที่สามารถให้คำปรึกษาในกรณีที่มีปัญหาหรือข้อสงสัยระหว่างอยู่ในญี่ปุ่น ช่องทางนี้รับปรึกษาด้วย ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาเกาหลี ภาษาไทย ภาษาเวียดนาม และภาษาญี่ปุ่นรวมทั้งสิ้น 6 ภาษา โดยมีนักแปลเป็นตัวกลาง

ในครั้งนี้ เนื่องจากได้ครบรอบ 1 ปีตั้งแต่เปิดบริการมา จึงได้รวบรวมสรุปว่ามีการปรึกษาแบบไหนเข้ามาบ้างจนถึงปัจจุบัน เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่จะเดินทางมาญี่ปุ่นต่อจากนี้

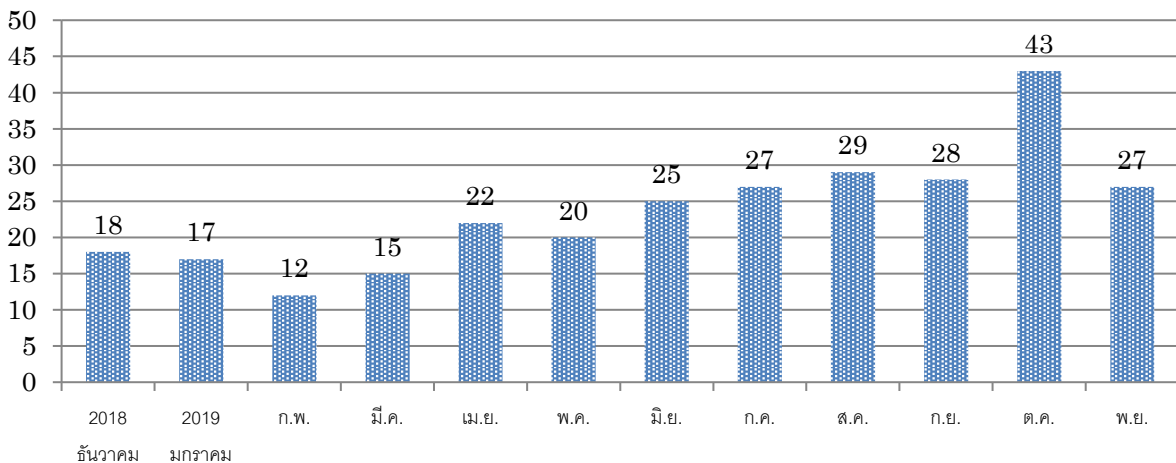
1. ภาพรวมของเรื่องปรึกษาโดยดูจาก PIO-NET<sup>1</sup>

(1) จำนวนเรื่องปรึกษา

จำนวนเรื่องที่ได้รับการปรึกษาตั้งแต่เปิดให้บริการ “ช่องทางบริการนักท่องเที่ยว” ตั้งแต่วันที่ 3 ธันวาคม 2561 จนถึงวันสุดท้ายของเดือนพฤศจิกายน 2562 ในช่วงเวลา 12 เดือน มีทั้งสิ้น 283 เรื่อง<sup>2</sup> เมื่อดูจำนวนเรื่องปรึกษาแยกตามรายเดือน จำนวนตัวเลขเพิ่มขึ้นเรื่อยๆที่ละอย่างค่อยเป็นค่อยไป หลังจากเข้าปีพ.ศ.2562 มีจำนวนเรื่องปรึกษาเข้ามามากกว่า 20 เรื่องในทุกๆเดือน โดยเฉพาะในเดือนตุลาคม 2562 คาดว่าสาเหตุหนึ่งที่ทำให้จำนวนตัวเลขเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากนักท่องเที่ยวที่มาเยือนญี่ปุ่นมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และเป็นช่วงระหว่างจัดการแข่งขันรักบี้ชิงแชมป์โลก

(รูป 1)

รูป 1 จำนวนเรื่องเข้ารับการปรึกษาแยกตามรายเดือน

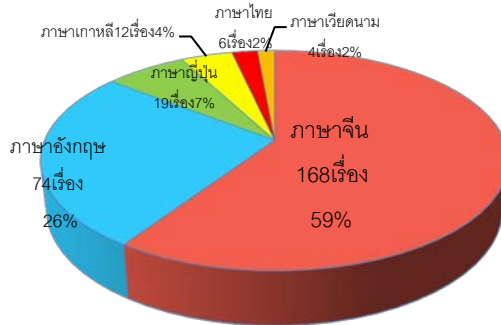


<sup>1</sup> PIO-NET (PIO-NET : ระบบเครือข่ายข้อมูลการบริโภคทั่วประเทศ) คือฐานข้อมูลที่รวบรวมข้อมูลการปรึกษาเกี่ยวกับการบริโภคจากการเชื่อมต่อกันของระบบเครือข่ายออนไลน์ของศูนย์ผู้บริโภคแห่งชาติญี่ปุ่นและศูนย์ผู้บริโภคทั่วประเทศ ข้อมูลที่บันทึกถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2562 รวม "ติดต่อสอบถาม"

(2) จำนวนเรื่องปรึกษาแยกตามภาษา

เมื่อดูเรื่องปรึกษาผ่าน “ช่องทางบริการนักท่องเที่ยว” แยกตามภาษาที่มีสแลมแปล พบว่า 168 เรื่อง (59%) ของจำนวนเรื่องปรึกษาทั้งหมดเป็นการปรึกษาโดยใช้ภาษาจีน ลำดับต่อมาคือภาษาอังกฤษ 74 เรื่อง (26%) ซึ่งตัวเลขของสองภาษานี้คิดเป็นประมาณ 85% ของจำนวนเรื่องปรึกษาทั้งหมด เรื่องปรึกษาที่ใช้ภาษาญี่ปุ่นก็มีเช่นกัน นอกจากเป็นกรณีที่เกี่ยวข้องที่เข้ามาปรึกษาสามารถสื่อสารภาษาญี่ปุ่นได้ ยังรวมถึงกรณีที่เพื่อน (คนญี่ปุ่น) ของเจ้าของเรื่องติดต่อเข้ามา (รูป 2)

รูป 2 จำนวนเรื่องแยกตามภาษาและสัดส่วน (n=283)



(3) สถานะของผู้ที่มาปรึกษา

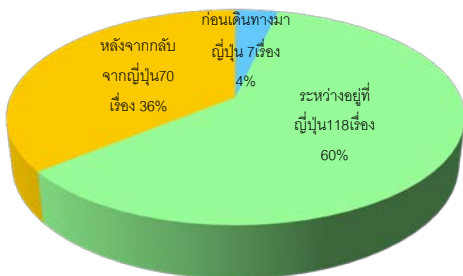
ตามหลักการช่องทางบริการนักท่องเที่ยวจะบริการนักท่องเที่ยวที่มาเยือนญี่ปุ่น แต่ทว่าได้รับเรื่องปรึกษาจากชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในญี่ปุ่นและชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่นอกญี่ปุ่นเช่นกัน โดยจากจำนวนเรื่องปรึกษาทั้งหมด 283 เรื่อง 195 เรื่อง (69%) เป็นเรื่องปรึกษาจากนักท่องเที่ยวที่มาเยือนญี่ปุ่น 74 เรื่อง (26%) เป็นเรื่องปรึกษาจากชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในญี่ปุ่น 14 ราย (5%) เป็นเรื่องปรึกษาจากชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่นอกญี่ปุ่น ในกรณีที่มีเรื่องปรึกษาจากคนที่ไม่ใช่นักท่องเที่ยวที่มาเยือนญี่ปุ่น ช่องทางบริการนี้จะพึงเนื้อหาเรื่องปรึกษาก่อนแล้วแนะนำช่องทางปรึกษาที่เหมาะสมให้ต่อไป

2. ภาพรวมของเรื่องปรึกษาจากนักท่องเที่ยวที่มาเยือนญี่ปุ่น

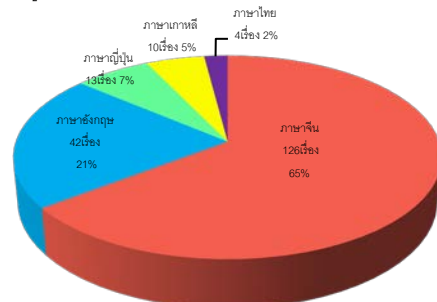
(1) จำนวนเรื่องปรึกษาแยกตามช่วงเวลา

เมื่อดูจำนวนเรื่องปรึกษาแยกตามช่วงเวลาว่าในจำนวนเรื่องปรึกษาจากนักท่องเที่ยวที่มาเยือนญี่ปุ่น (195 เรื่อง ตัวเลขเดียวกับด้านล่าง) คนมาปรึกษาในระยะเวลาไหนของการเดินทาง ก่อนเดินทางมาญี่ปุ่น หรือระหว่างอยู่ที่ญี่ปุ่น หรือหลังจากกลับจากญี่ปุ่น พบว่าช่วงเวลาที่มากที่สุดคือระหว่างอยู่ที่ญี่ปุ่นเป็นจำนวน 118 เรื่อง (60%) แต่หลังจากกลับจากญี่ปุ่นมีถึง 70 เรื่อง (36%) ซึ่งเป็นกรณีมาปรึกษาปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ระหว่างอยู่ที่ญี่ปุ่น หรือปัญหาที่เกิดขึ้นแต่รู้ตัวหลังจากกลับจากญี่ปุ่นไปแล้ว เรื่องปรึกษาก่อนเดินทางมาญี่ปุ่นมี 4% เป็นปัญหา เช่น ค่ายกเลิกตอนยกเลิกโรงแรมที่จองในเว็บไซต์จองที่พัก (รูป 3)

รูป3 จำนวนเรื่องแยกตามช่วงเวลาที่ปรึกษาและสัดส่วน (n=195)



รูป4 จำนวนเรื่องแยกตามภาษาและสัดส่วน (n=195)



(2) จำนวนเรื่องแยกตามภาษา

เมื่อดูนักท่องเที่ยวที่มาเยือนญี่ปุ่น เรื่องปรึกษาที่เข้ามาเป็นภาษาจีนมากที่สุด ลำดับต่อมาคือภาษาอังกฤษ สัดส่วนของเรื่องปรึกษาที่เป็นภาษาจีนนั้นมีจำนวนมากกว่าเรื่องปรึกษาที่เข้ามาทางช่องทางบริการนักท่องเที่ยวทั้งหมดเพียงเล็กน้อย (รูป 4)

(3) จำนวนเรื่องแยกตามประเทศ บริเวณที่อาศัย

ช่องทางบริการนักท่องเที่ยวตรวจสอบประเทศ บริเวณที่อาศัยของผู้ที่มาปรึกษาโดยความสนใจ เมื่อแยกตามประเทศแล้วพบว่า จีนมีจำนวนมากที่สุดคือ 93 เรื่อง รองลงมาคือไต้หวัน และเกาหลีใต้ตามลำดับ ในกลุ่มประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษ มีเรื่องที่เข้ามาปรึกษาจากออสเตรเลียมากที่สุดเป็นจำนวน 11 เรื่อง อนึ่ง มีเรื่องที่เข้ามาปรึกษาจากประเทศและบริเวณที่ภาษาหลักไม่ใช่ 5 ภาษาที่ช่องทางบริการนักท่องเที่ยวรองรับเช่นกัน ซึ่งเกือบทั้งหมดทำการปรึกษาโดยใช้ภาษาอังกฤษ (ตาราง 1)

ตาราง 1 จำนวนเรื่องปรึกษาแยกตามประเทศ บริเวณที่อาศัย (n=195)

ประเทศที่อาศัย	จำนวนเรื่อง	ประเทศที่อาศัย	จำนวนเรื่อง
จีน	93	แคนาดา	6
ไต้หวัน	27	ไทย	6
เกาหลี	13	ฟิลิปปินส์	2
ออสเตรเลีย	11	เบลเยียม	2
ฮ่องกง	11	อังกฤษ	2
อเมริกา	7	อื่นๆ(*)	7
สิงคโปร์	6	ไม่ทราบประเทศ	2

\* : ออสเตรเลีย อินเดีย ฮอลแลนด์ เยอรมัน นิวซีแลนด์

ฝรั่งเศส มาเลเซีย ประเทศละ 1 เรื่อง

(4) จำนวนเรื่องแยกตามสินค้า บริการ

เมื่อแยกตามสินค้า บริการ "ที่พัก" มีจำนวนมากที่สุดคือ 49 เรื่อง เป็นปัญหาเกี่ยวกับ เช่น โรงแรม เรียวกิง มินปาคู (บริการให้เช่าที่พักส่วนตัว เช่น Airbnb) (เกี่ยวข้องกับที่พัก) ต่อมาคือ "การทานอาหารข้างนอก บริการส่งอาหาร" มี 24 เรื่อง เป็นปัญหาเกี่ยวกับ เช่น รายละเอียดเมนู เงินที่เรียกเก็บ (เกี่ยวข้องกับการทานอาหารข้างนอก) อีกทั้ง เรื่องปรึกษาเกี่ยวกับ เช่น "อาหารเพื่อสุขภาพ" "เครื่องสำอาง" "กระเป๋า" "นาฬิกา" เกี่ยวกับเรื่องปัญหาเรื่องคุณภาพ หรือการคืนสินค้าและการคืนเงิน (เกี่ยวข้องกับการซื้อของ) เกี่ยวกับการเช่าระยะสั้น (Rental) การเช่าระยะยาว (Lease) การให้ยืม (Lend) เรื่องปรึกษาเกี่ยวกับการเช่ารถเป็นเรื่องปรึกษาหลัก อีกทั้ง "บริการการเดินทาง" ซึ่งรวมถึงเช่น รถไฟ รถบัส เครื่องบิน) ที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายระหว่างการเดินทางก็มีเข้ามาหลายเรื่อง (เกี่ยวข้องกับการขนส่ง)

นอกจากนั้นยังมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการผ่าตัดของการแพทย์ด้านความงามที่ญี่ปุ่นในส่วนของ "การแพทย์" และเรื่องร้องเรียนไกด์ของทัวร์ท่องเที่ยวที่เข้าร่วม "ภาคตัวแทนการท่องเที่ยว" (ตาราง 2)

(5) จำนวนเรื่องแยกตามสินค้า บริการ โดยแบ่งตามภาษา

เมื่อดูจำนวนเรื่องปรึกษาแยกตามสินค้า บริการโดยแบ่งตามภาษา สรุปได้ว่า "ที่พัก" และ "การทานอาหารข้างนอก บริการส่งอาหาร" ไม่มีความแตกต่างมากเมื่อดูจากประเทศ บริเวณ ในทางตรงกันข้ามเรื่องปรึกษาเกี่ยวกับการซื้อของ เพราะว่ามีเรื่องจำนวนมากที่เกี่ยวกับการซื้อของ เช่น "อาหารเพื่อสุขภาพ" "เครื่องสำอาง" "กระเป๋า" "นาฬิกา" เรื่องปรึกษาส่วนมากเป็นภาษาจีน ทำให้ทราบได้ว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดขึ้นได้ง่ายกับนักท่องเที่ยวที่ใช้ภาษาจีน

ตาราง 2 จำนวนเรื่องแยกตามสินค้า บริการ (10 อันดับสูงสุด) (n=195)

	สินค้า บริการ	จำนวนเรื่อง
1	ที่พัก	49
2	การทานอาหารข้างนอก บริการส่งอาหาร	24
3	อาหารเพื่อสุขภาพ	16
4	การเช่าระยะสั้น การเช่าระยะยาว การให้ยืม	10
	การแพทย์	10
6	เครื่องสำอาง	9
7	ภาคตัวแทนการท่องเที่ยว	8
8	กระเป๋า	7
	นาฬิกา	7
10	บริการการเดินทาง (เช่น รถบัส รถไฟ เครื่องบิน)	6

\* :  : เกี่ยวข้องกับการซื้อของ

ตาราง 3 จำนวนเรื่องแยกตามสินค้า บริการ แบ่งตามภาษา (n=195)

	ที่พัก	การทานอาหารข้างนอก บริการส่งอาหาร	อาหารเพื่อสุขภาพ	การเช่าระยะสั้น การเช่าระยะยาว การให้ยืม	การแพทย์	เครื่องสำอาง	ภาคตัวแทนการท่องเที่ยว	กระเป๋า	นาฬิกา	บริการการเดินทาง (เช่น รถบัส รถไฟ เครื่องบิน)
ภาษาอังกฤษ	14	8	0	3	1	0	2	0	1	3
ภาษาจีน	26	13	16	7	6	8	4	6	6	1
ภาษากาหลี	3	2	0	0	2	0	1	0	0	1
ภาษาไทย	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ภาษาเวียดนาม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ภาษาญี่ปุ่น	4	1	0	0	1	1	1	1	0	0

\* :  : เกี่ยวข้องกับการซื้อของ

### 3. ตัวอย่างเรื่องปรึกษาส่วนใหญ

เรื่องปรึกษาจากนักท่องเที่ยว จะเน้นเรื่องเกี่ยวกับปัญหาผู้บริโภคระหว่างท่องเที่ยวในญี่ปุ่น โดยเน้นเนื้อหาปรึกษาทั่วไปของนักท่องเที่ยวที่มาเยือนญี่ปุ่นใน 4 เรื่องหลักคือ “เกี่ยวข้องกับที่พัก” “เกี่ยวข้องกับอาหารข้างนอก” “เกี่ยวข้องกับการซื้อของ” “เกี่ยวข้องกับการขนส่ง”

#### (1) เกี่ยวข้องกับที่พัก

##### **【ตัวอย่าง 1】 จองที่พักไปเพราะเห็นว่ามีคะแนนรีวิวสูงในเว็บไซต์ แต่ในความเป็นจริงสภาพสกปรก ไม่สามารถพักได้**

จองเกสต์เฮาส์ (ที่พักแบบไม่แพง) แบบอพาร์ทเมนท์ที่มีคะแนนรีวิวสูงในเว็บไซต์จองที่พักไว้ 7 คืน สำหรับครอบครัว 6 คน แต่ทว่า เมื่อมาญี่ปุ่นทันทีที่เข้าไปในห้องก็รู้สึกได้ถึงกลิ่นบูหรือกลิ่นห้องน้ำ โสพาขาด เต้าเสียบปลั๊กไฟใช้งานไม่ได้ จึงแจ้งเว็บไซต์ที่ทำการจองทันที และในอีกด้านก็ได้ติดต่อเจ้าของห้องซึ่งเจ้าของห้องบอกว่าจะลดราคาให้แต่อยากให้ทำการพักต่อไป แต่ทว่า สภาพห้องนั้นต่างจากห้องที่ลงรูปในเว็บไซต์ที่ทำการจองอย่างสิ้นเชิง ความสกปรกและกลิ่นเหม็นเป็นสภาพที่ไม่สามารถพักได้ ทำให้ไม่ได้พักที่นี้แม้แต่คืนเดียว จึงหาที่พักที่อื่น ดังนั้นอยากจะได้คืนเงินค่าที่พักที่ไม่ได้ใช้บริการ

(รับเรื่องเมื่อเดือนตุลาคม 2562 ภาษาไทย)

##### **【ตัวอย่าง 2】 ไปยังที่พักแบบมินิปาคู (บริการให้เช่าที่พักส่วนตัว เช่น Airbnb) ที่จองไว้ แต่ว่าเจ้าของไม่อยู่ทำให้ไม่สามารถเข้าพักได้ต้องนอนข้างนอกอย่างช่วยไม่ได้**

จองที่พักแบบมินิปาคู (บริการให้เช่าที่พักส่วนตัว เช่น Airbnb) จากเว็บไซต์จองที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวเป็นกลุ่ม 5 คน ได้สัญญาเวลาเช็คอินไว้คือระหว่าง 17.00-20.00 น. แต่ทว่าเครื่องบินล่าช้าทำให้มาถึงเลยเวลา 20.00น. ไปแล้ว ได้แจ้งเรื่องมาช้าทางอีเมลกับเจ้าของก่อนหน้าแล้ว มาช้าไป 30 นาที และเมื่อมาถึงเจ้าของก็ไม่อยู่แล้ว ทำให้ไม่ได้รับกุญแจอีกทั้งไม่สามารถติดต่อเจ้าของได้ เมื่อติดต่อเว็บไซต์ที่ทำการจองก็ได้ความว่าเขาถูกแจ้งได้ในช่วงเวลาเดิมของวันต่อมา คืนนั้นเลยต้องนอนข้างนอกอย่างช่วยไม่ได้

(รับเรื่องเมื่อเดือนกรกฎาคม 2562 ภาษาอังกฤษ)

#### (2) เกี่ยวข้องกับการทานอาหารข้างนอก

##### **【ตัวอย่าง 3】 ถูกเรียกเก็บค่าไอโทชิ (อาหารเรียกน้ำย่อย) ในราคาที่สูงจนไม่น่าเชื่อที่ร้านอาหาร**

หลังจากที่ทานอาหารกัน 2 คน เมื่อเรียกคิดเงิน ถูกเรียกเก็บเงินเป็นจำนวน 4,300 เยน ทั้งๆที่ค่าอาหารรวมของค่าเครื่องดื่มและอาหารที่สั่งคือ 2,500 เยน คิดสงสัย จึงตรวจสอบกับผู้จัดการร้านและได้คำตอบว่าเป็นค่าไอโทชิ (อาหารเรียกน้ำย่อย) มีความรู้เข้าใจเกี่ยวกับไอโทชิ (อาหารเรียกน้ำย่อย) แต่ทว่าว่าตอนสั่งอาหารก็ไม่มีการอธิบายอะไรเลย และไม่มีเขียนในเมนู คิดว่าแพงมาก แต่เพราะว่าไม่ชอบที่จะรู้สึกไม่พอใจเวลาท่องเที่ยวจึงจ่ายเงินไปแล้วออกจากร้าน แต่ทว่า การเรียกเก็บค่าไอโทชิ (อาหารเรียกน้ำย่อย) ที่มีราคาแพงจนเกินไปเมื่อเทียบกับค่าอาหารและเครื่องดื่ม โดยไม่มีการอธิบายอะไรเลยเป็นสิ่งที่ไม่สามารถรับได้

(รับเรื่องเมื่อเดือนกันยายน 2562 ภาษาญี่ปุ่น (ประเทศที่อาศัยคือประเทศเกาหลีใต้))

##### **【ตัวอย่าง 4】 สั่งนาเบะสำหรับ 4 ที่แต่ถูกเรียกเก็บเงินสำหรับ 8 ที่ที่ร้านอิซากายะ (ร้านเหล้า)**

เมื่อคืนสั่งนาเบะราคา 550 เยน ที่ร้านอิซากายะ (ร้านเหล้า) โดยไปกัน 10 คน ก่อนหน้าที่จะสั่งเพื่อเป็นการตรวจสอบว่า “2 คนสั่ง 1 ที่ได้หรือไม่” จึงถามพนักงานของร้านแต่ทว่ามีปัญหาเรื่องภาษาเลยสื่อสารไม่เข้าใจ เพราะว่าพนักงานที่พูดภาษาจีนออกมาจากด้านหลังแล้วพูดว่า “ได้” จึงสั่งนาเบะไป 4 ที่ ซึ่งคิดไว้แล้วว่าค่ารวมของนาเบะคือมากกว่า 2,000 เยนนิดๆ นาเบะนี้คือ 550 เยนต่อ 1 ที่ เป็นเมนูที่ต้องสั่งสำหรับ 2 ที่ขึ้นไป จำนวนเงินถูกเรียกเก็บในความเป็นจริงคือ 4,400 เยนสำหรับ 8 ที่ ก่อนหน้าที่จะสั่งทั้งๆที่ตรวจสอบเป็นภาษาจีนกับพนักงานแล้ว การถูกเรียกเก็บเงินสำหรับ 8 คนเป็นเรื่องที่ยอมรับไม่ได้ อีกทั้งมีความรู้สึกว่ามีเมนูภาษาต่างชาติของร้านนี้ราคาแพงกว่าเมนูภาษาญี่ปุ่น

(รับเรื่องเมื่อเดือนพฤษภาคม 2562 ภาษาจีน)

##### **【ตัวอย่าง 5】 ตีมเหล้าในบาร์ย่านการค้า จำนวนเงินที่เรียกเก็บแพงเวอร์จนเกินไป**

มาญี่ปุ่นเพื่อมาดูการแข่งขันรักบี้ชิงแชมป์โลก และได้ไปบาร์ที่ได้รับการแนะนำจากผู้หญิงที่เพิ่งรู้จัก ตอนจะออกจากร้านตั้งใจจะจ่ายด้วยบัตรเครดิต แต่ถูกบอกว่ายบัตรเครดิตมีปัญหาจึงจ่ายด้วยเงินสด แต่ทว่า ถูกเรียกเก็บเงินเป็นจำนวนประมาณ 2 ล้านเยน จากบริษัทบัตรเครดิต

(รับเรื่องเมื่อเดือนตุลาคม 2562 ภาษาอังกฤษ)

#### (3) เกี่ยวข้องกับการซื้อของ

**【ตัวอย่าง 6】** ตั้งใจว่าจะ কিনาอาหารราคาแพงเนื่องจากเจอร้านที่ราคาถูกกว่าแต่ถูกปฏิเสธ

ได้ซื้ออาหารราคาแพงที่ร้านค้าปลีกปกติแต่ร้านอื่นที่ขายสินค้าตัวเดียวกันในราคาที่ถูกมากกว่า แต่ร้านถูกแจ้งว่าไม่สามารถคืนได้ในกรณีที่พบเหตุผลส่วนตัว

ในวันรุ่งขึ้นจึงไปที่ร้านและแจ้งความจำนงค์คืนของ

(รับเรื่องเมื่อเดือนมกราคม 2562 ภาษาจีน)

**【ตัวอย่าง 7】** ได้รับการอธิบายที่หลุดลวงจากโกดังที่ร้านค้าปลีกปกติที่พั่วพาเวะ

ได้รับการอธิบายจากโกดังระหว่างร่วมปีพั่วพาเวะว่า “คนญี่ปุ่นทุกคนใช้” “ชื่อที่ไหนในญี่ปุ่นราคาก็เหมือนกัน” หลังจากนั้นก็ได้ซื้อสินค้า เช่นอาหารเสริม เครื่องเสริมความงามใบหน้า มาสก์ ซึ่งมูลค่ารวมประมาณ 140,000 เยน จากร้านค้าปลีกปกติที่แนะนำทันที หลังจากนั้นได้ทราบว่ามีสินค้าที่ซื้อส่วนมากนั้นที่ร้านอื่นขายถูกกว่าร้านค้าปลีกปกติร้านนี้เป็นอย่างมาก และสินค้าก็เป็นสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยวที่มาจากญี่ปุ่นไม่ใช่สำหรับคนญี่ปุ่น ได้แจ้งโกดังว่าอยากจะได้คืนสินค้า แต่ถูกตอบกลับว่าไม่สามารถทำได้ ควรจะทำอย่างไร

(รับเรื่องเมื่อเดือนมิถุนายน 2562 ภาษาจีน)

**【ตัวอย่าง 8】** คิดว่าเครื่องสำอางแบรนด์ที่ซื้อมาไม่ใช่ของแท้จึงต้องการคืน แต่ทว่าไม่ได้รับการยอมรับ

ได้ซื้อเครื่องสำอางแบรนด์ดังของญี่ปุ่น 4 ชิ้น จากร้านที่แวะเข้าไปอย่างไม่ตั้งใจในย่านการค้า ซึ่ง 2 ชิ้นใน 4 ชิ้นนั้นมีความคล้ายคลึงกับตัวอย่างของเลียนแบบเขียนอยู่ในโฮมเพจอย่างเป็นทางการของแบรนด์นั้น 2 ชิ้นที่เหลือไม่ได้พิสูจน์แต่คิดว่ามันเป็นของปลอมจึงไปที่ร้านอีกครั้ง โดยต้องการที่จะคืนเครื่องสำอางที่ซื้อมาทั้งหมด แต่ถูกบอกว่าจะไม่สามารถคืนเงินได้

(รับเรื่องเมื่อเดือนตุลาคม 2562 ภาษาจีน)

(4) เกี่ยวข้องกับการขนส่ง

**【ตัวอย่าง 9】** ถูกบอกว่าประกันไม่ครอบคลุม ทั้งๆที่ซื้อประกันการเช่ารถแล้ว

หลังจากที่คืนรถเช่าที่จองผ่านอินเทอร์เน็ตหลังจากใช้งานเสร็จแล้ว ได้รับการบอกว่าตัวรถมีรอยขีดข่วน ถูกเก็บเงินค่าซ่อมเป็นจำนวน 30,000 เยน ได้แจ้งว่าอยากใช้ประกันที่ซื้อตอนทำสัญญา แต่ถูกบอกว่าเนื่องจากตอนที่รู้ว่ามีรอยขีดข่วนไม่ได้ติดต่อบริษัทประกันและตำรวจ ประกันจึงไม่ครอบคลุมเกี่ยวกับกฎความคุ้มครองประกันนั้นซึ่งเขียนอยู่ในอินเทอร์เน็ต แต่ว่าตอนที่มารับรถไม่มีการอธิบาย และสัญญาที่เป็นภาษาญี่ปุ่นไม่สามารถเข้าใจได้ ไม่อยากจะทำ

(รับเรื่องเมื่อเดือนมิถุนายน 2562 ภาษาจีน)

(5) อื่นๆ

**【ตัวอย่าง 10】** ทำการรักษารอยแผลเป็นผิวที่คลินิกเสริมความงาม แต่ว่าหลังจากผ่านไปหนึ่งเดือนรอยแผลก็ไม่หาย

เพื่อเข้ารับการรักษารอยแผลเป็นผิวจึงเข้ารับการทำตัด (เลเซอร์ ทริพเน้นท์ ฯลฯ) รักษาที่คลินิกรักษาเสริมความงามของญี่ปุ่น แต่ทว่ารอยแผลเป็นที่หน้ายังคงอยู่ แพทย์บอกว่าใช้เวลาประมาณ 1 เดือนก็จะหาย แต่ทว่ารอยแผลเป็นที่หน้าไม่หาย ได้ใช้ส่ามและฮิเมลบอกไปทางคลินิกแล้ว แต่ว่าถูกบอกให้รอต่ออีกหนึ่งเดือน และถูกบอกว่าในกรณีที่ถึงแม้จะผ่านไปอีกหนึ่งเดือนแล้วยังไม่หาย จะทำการรักษาให้ใหม่ คิดว่ารอยแผลเป็นที่หน้ายังคงอยู่นั้นเป็นอุปสรรคต่อการแพทย์ การที่คลินิกไม่มีความจริงใจเป็นเรื่องที่ไม่สามารถยอมรับได้

(รับเรื่องเมื่อเดือนกันยายน 2562 ภาษาจีน)

4. ถึงทุกท่านที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวที่ญี่ปุ่นต่อจากนี้

(1) เกี่ยวข้องกับที่พัก

มาตรวจสอบรายละเอียดของเว็บไซต์จองโรงแรม และตรวจสอบรีวิวของผู้ใช้และเว็บไซต์อย่างเป็นทางการกันเถอะ

**【การจองจากเว็บไซต์จองที่พัก】**

เรื่องปัญหาที่มีสาเหตุมาจากรายละเอียดที่แสดงในเว็บไซต์จองที่พัก เช่น รายละเอียดที่แสดงในเว็บไซต์จองที่พักกับของจริงแตกต่างกัน มีเข้ามาเป็นจำนวนมาก เวลาจองที่พักผ่านออนไลน์ให้ตั้งใจดูรายละเอียดข้อยกเว้น เช่นหมายเหตุ และส่วนที่แสดงขึ้นไม่ว่าจะคลิกที่ครั้งก็ตาม ตรวจสอบเนื้อหาสัญญา เงื่อนไขที่ติดก่อนทำการจองกันเถอะ อีกทั้งในกรณีที่ปัญหาเกิดจากปัญหารายละเอียดที่แสดงในเว็บไซต์จองโรงแรม เพื่อให้สามารถค้นหาปัญหาจากรายละเอียด การเซฟหน้าจากรองเก็บไว้ก็จะเป็นสิ่งสำคัญ ในกรณีได้รับการแจ้ง เช่น การจองสำเร็จ มาตรวจสอบเนื้อหาในนั้นให้ดีกว่านี้

อีกทั้ง การปรึกษาเกี่ยวกับค่ายกเลิกก็มีเข้ามา เงื่อนไขการยกเลิกนั้น เนื่องจากจะแตกต่างกันไปแล้วแต่เว็บไซต์จองที่พักและเงื่อนไขการพัก ดังนั้นก่อนที่จะยืนยันการจอง มาตั้งใจตรวจสอบรายละเอียด เช่น เงื่อนไขการยกเลิกกันเถอะ

### 【เกาส์แฮาส์ (ที่พักราคาถูก)】

เรื่องปรึกษาเข้ามาเป็นจำนวนหลายเรื่องว่า คิดว่าจองโรงแรมไป แต่ในความเป็นจริงคือเกาส์แฮาส์และเมื่อไปดูของจริง ตึกเก่า ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมือนโรงแรมทั่วไป แคมป์ขนาดใหญ่ที่ไม่สามารถพักได้ สกปรก หรือไม่มั่นใจในการรักษาความปลอดภัย เกาส์แฮาส์ (ที่พักราคาถูก) นั้นแตกต่างจากโรงแรม มีความเป็นไปได้ที่จะไม่ได้รับการที่คาดหวังที่โรงแรมทั่วไปไม่มีให้ ในกรณีที่จองที่พักโดยใช้เว็บไซต์จองที่พัก มาเลือกที่พักหลังจากที่ค้นหาเว็บไซต์จองโรงแรมหลายๆเว็บเท่าที่สามารถหาได้รวมทั้งตรวจสอบรีวิวจากผู้เคยพัก และเว็บไซต์ทางการของที่พักนั้นกันเถอะ

อนึ่ง ไม่สามารถยกเลิกเหตุผลข้างเดียวกับเกาส์แฮาส์ที่จองแล้วด้วยเหตุผลอย่างเดียวที่ว่าสกปรกกว่าที่คิดไว้ ในกรณีเช่นนั้น ก่อนอื่นให้ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังเจ้าของที่พัก ถ้ายังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ให้ปรึกษากับเว็บไซต์จองที่พัก

### 【มินปาคู】 (บริการให้เช่าที่พักส่วนตัว เช่น Airbnb)

เกี่ยวกับมินปาคู (บริการให้เช่าที่พักส่วนตัว เช่น Airbnb) ก็เช่นกันมีเรื่องปรึกษาเข้ามาเกี่ยวกับ “คุณภาพ” เช่น ไม่สามารถพักได้เพราะสกปรก เหม็นขึ้นรุนแรง หรือฮีตเตอร์ไม่ทำงานในฤดูหนาว ในกรณีที่ใช้เว็บไซต์จอง มาตรวจสอบข้อมูล รีวิว หรือ คอมเมนต์หลายๆอันกันเถอะ อีกทั้ง มีกรณีที่ไม่สามารถเข้าพักได้เนื่องจากไม่สามารถติดต่อกับเจ้าของได้ และไม่ได้รับกุญแจ ถ้าในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหา เช่นไม่สามารถติดต่อเจ้าของที่พักได้ตอนเกิดปัญหา การติดต่อเว็บไซต์จองโรงแรมเป็นสิ่งที่ดี การตรวจสอบวิธีการติดต่อ และการติดต่อเจ้าของที่พักไว้ล่วงหน้าเป็นเรื่องสำคัญ

(2) เกี่ยวข้องกับการทานอาหารข้างนอก

### ① ถ้ามีเรื่องไม่เข้าใจที่ร้านอาหารให้ตรวจสอบกับพนักงานให้ดี

#### 【โอโทชิ】

ที่ญี่ปุ่นในร้าน เช่น อีซากายาจะมีการเสิร์ฟอาหารปริมาณเล็กน้อยให้ก่อนการสั่งอาหารเมื่อมานั่งที่โต๊ะ อาหารนี้เรียกว่า “โอโทชิ” เวลาคิดเงินสามารถถูกเรียกเก็บเงินได้ ให้คิดว่าเป็นค่าซาร์จโต๊ะ แต่ในกรณีที่ถูกรเรียกเก็บเงิน “ค่าซาร์จ” เพิ่มขึ้นจาก “ค่าโอโทชิ” หรือ กรณีที่มีข้อสงสัยเกี่ยวกับยอดเงิน มาตรวจสอบให้ดีกับพนักงานของร้านก่อนที่จะจ่ายเงินกันเถอะ

### 【การสั่งอาหาร เช่นนาเบะ เนื้อย่าง】

อาหารเช่น นาเบะ เนื้อย่างมีรูปแบบการทานที่คนหลายคนทานอาหารอย่างเดียวกัน อีกทั้งกรณีที่เป็นคอร์สถึงแม้ว่าในเมนูจะระบุว่า “○○ yen สำหรับ 1 ที่” แต่บางที่มีระบบถ้าไม่สั่งสำหรับ 2 ที่ขึ้นไปจะไม่สามารถสั่งได้ หมายเหตุอย่างนี้ส่วนมากจะเขียนด้วยตัวอักษรตัวเล็กๆ ดังนั้นมาตั้งใจตรวจสอบรายละเอียดของเมนู และถ้ามีสิ่งไม่เข้าใจมาถามพนักงานกันเถอะ อีกทั้ง อาหารพวกนี้มักมีรูปแสดงในเมนู ซึ่งไม่ได้จำกัดว่าเป็นรูปอาหารสำหรับ 1 คน ถ้าตรวจสอบจุดนี้ให้ดีด้วยก็จะเป็นการดี

②อย่าไปตามพนักงานแนะนำหน้าร้าน

#### 【บาร์คิมตุ่น】

เรื่องปรึกษาเข้ามาเป็นจำนวนหลายเรื่องว่า เข้าบาร์ในย่านการค้าแล้วพอจ่ายเงินด้วยบัตรเครดิต เงินที่เรียกเก็บวันหลังจากนั้นเป็นจำนวนเงินที่สูงมาก ส่วนมากของทริกพวกนี้คือการถูกแนะนำจากคนที่รู้จักจากสถานที่นั้นหรือพวกแนะนำร้าน ซึ่งการช่วยเหลือเรื่องเงินที่เสียหายนั้นเป็นเรื่องที่ลำบากมาก อย่าเข้าร้านที่ถูกแนะนำจากคนที่ไม่รู้จักหรือคนแนะนำร้านในย่านการค้า เพราะคิดว่าญี่ปุ่นปลอดภัย

(3) เกี่ยวข้องกับการซื้อของ

### ① มารู้ว่าไม่สามารถคืนสินค้าได้กรณีที่มาจากเหตุผลส่วนตัวกันเถอะ

#### 【การคืนสินค้า การคืนเงิน】

ที่ญี่ปุ่น เกี่ยวกับสินค้าที่ซื้อไปจากร้าน ยกเว้นกรณีที่มีปัญหาจากสัญญาการซื้อขาย เช่น มีการอธิบายที่ไม่เป็นความจริงตอนที่ซื้อ หรือกรณีที่สินค้าชำรุด การคืนสินค้าและการคืนเงินเนื่องจากเหตุผลส่วนตัว เช่น “เพราะว่าร้านอื่นถูกกว่า” “ไม่เหมือนในรูป” ตามหลักการไม่สามารถทำได้ ดังนั้น เวลาจะซื้อของที่ร้าน มาตรวจสอบราคา

คุณภาพของสินค้าก่อนทำการซื้อ หากมีข้อสงสัยหรือปัญหาให้สอบถามพนักงานของร้านกัน

**② เวลาซื้อสินค้าที่อยากซื้อ การตรวจสอบ เช่น ราคา ก่อนทำการซื้อเป็นสิ่งที่ดี**

**【ร้านค้าปลอดภาษี】**

ปัญหาโกดังทัวร์อธิบายว่า “ญี่ปุ่นซื้อที่ร้านไหนราคาก็เท่ากัน” แล้วก็พาไปร้านค้าปลอดภาษี หลังจากนั้นรู้ว่าคำอธิบายของโกดังเป็นเรื่องหลอกลวง ญี่ปุ่นถึงแม้ว่าจะเป็นสินค้าอย่างเดียวกัน แต่ราคาจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับร้าน ดังนั้นก่อนที่จะซื้อหากตรวจสอบจากร้านอื่น หรืออินเทอร์เน็ต และเปรียบเทียบราคาก่อนก็จะเป็นการดี

**【เครื่องสำอางที่ผลิตในญี่ปุ่น สินค้าแบรนด์เนม】**

เรื่องปรึกษาเข้ามาเป็นจำนวนมากหลายเรื่อง เช่น มีความสงสัยว่าเครื่องสำอางที่ผลิตในญี่ปุ่นที่ซื้อมาเป็นของปลอม กระเป๋าแบรนด์เนมที่ซื้อจากร้านขายของมือสองเป็นของจริงหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผู้ผลิต สินค้าบางอย่างจะไม่มีขายในร้านที่ไม่ได้รับการรับรองให้ขายสินค้า มีเพียงแค่ผู้ผลิตเท่านั้นที่สามารถตัดสินได้ว่าสินค้าเป็นของแท้หรือไม่ การร้องขอการตรวจสอบว่าเป็นของแท้หรือไม่โดยปกติแล้วไม่มีการรับทำ เนื่องจากในความเป็นจริงการตัดสินว่าเป็นของแท้นั้นเป็นเรื่องที่ไม่ง่าย การตรวจสอบสินค้าอย่างถี่ถ้วนก่อนที่จะทำการซื้อจากร้านที่เชื่อถือได้เป็นสิ่งสำคัญ

(4) เกี่ยวข้องกับการขนส่ง

เวลาเยี่ยมชมเข้า อ่านสัญญา ก่อนให้ละเอียด เวลาไม่เข้าใจมาตรวจสอบกับบริษัทเช่ารถกันเถอะ

**【การเช่ารถ】**

เกี่ยวกับการเช่ารถมีเรื่องปรึกษาเข้ามาเกี่ยวกับความคุ้มครองของประกันและความชัดเจนที่สมัครตอนเช่ารถ เกี่ยวกับเงื่อนไขความคุ้มครองของประกันและค่าชดเชยนั้นขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของบริษัทที่ให้เช่ารถแต่ละราย เช่น บางบริษัทมีเงื่อนไขที่ว่า “เมื่อเกิดอุบัติเหตุ ต้องติดต่อบริษัทเช่ารถและตำรวจในทันที” ในกรณีที่ปฏิบัติตามจะไม่ได้รับความคุ้มครองของประกันและค่าชดเชย อีกทั้งยังถูกเรียกเก็บส่วนค่าความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงด้วย เกี่ยวกับเงื่อนไขความคุ้มครองประกันและค่าชดเชยนั้น การมีคำอธิบายเรื่องเงื่อนไขต่างๆตอนที่ทำสัญญาเช่ารถเป็นเรื่องปกติ ถ้าไม่มีการอธิบายเกี่ยวกับจุดนี้จากบริษัทที่ให้เช่ารถ ในกรณีที่ข้อสงสัย ให้ตรวจสอบกับบริษัทที่ให้เช่ารถกัน อีกทั้งปัญหาเกี่ยวกับค่ายกเลิกก็มีเช่นกัน กรณีที่ยืมรถเช่า เรามาตั้งใจอ่านคำแนะนำการใช้งาน สัญญาการให้ยืมและสัญญาประกัน

**5. แนะนำ “สายด่วนคุ้มครองผู้บริโภคนักท่องเที่ยวต่างชาติ”**

หากเกิดปัญหาผู้บริโภคระหว่างอยู่ในญี่ปุ่น กรุณาปรึกษาช่องทางปรึกษาทางโทรศัพท์

“สายด่วนคุ้มครองผู้บริโภคนักท่องเที่ยวต่างชาติ”

อีกทั้ง หากพบเจอนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีความลำบากเกี่ยวกับปัญหาผู้บริโภค กรุณาแนะนำช่องทางนี้ !

เวลาให้บริการ : วันธรรมดาตั้งแต่ 10.00 - 16.00 (ยกเว้นวันหยุดช่วงปีใหม่)

ภาษาที่ให้บริการ : ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาเกาหลี ภาษาไทย ภาษาเวียดนาม ภาษาญี่ปุ่น

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

