

Ngày 16 tháng 1 năm 2020

**TỔNG KẾT 1 NĂM TỪ KHI THIẾT LẬP “ĐƯỜNG DÂY NÓNG
NGƯỜI TIÊU DÙNG LÀ KHÁCH DU LỊCH ĐẾN NHẬT BẢN”
- 65% cuộc gọi trao đổi từ khách du lịch đến Nhật Bản là tiếng Trung Quốc -**

Vào tháng 12 năm 2018, trung tâm sinh hoạt quốc dân đã thiết lập “Đường dây nóng người tiêu dùng là khách du lịch đến Nhật Bản” (dưới đây gọi là “Bàn tiếp nhận thăm Nhật Bản”) như là bàn tiếp nhận trao đổi bằng điện thoại để khách tham quan người nước ngoài đến thăm Nhật Bản có thể trao đổi trong trường hợp gặp vấn đề người tiêu dùng trong thời gian ở Nhật Bản. Tại bàn tiếp nhận này, chúng tôi sử dụng dịch vụ phiên dịch 3 bên, tiếp nhận trao đổi bằng tổng cộng 6 thứ tiếng là tiếng Anh, tiếng Trung Quốc, tiếng Hàn Quốc, tiếng Thái, tiếng Việt và tiếng Nhật.

Lần này, nhân dịp đón 1 năm kể từ khi thiết lập bàn tiếp nhận, chúng tôi tổng kết những loại trao đổi đã nhận và cung cấp thông tin cho khách tham quan người nước ngoài đến thăm Nhật Bản trong tương lai.

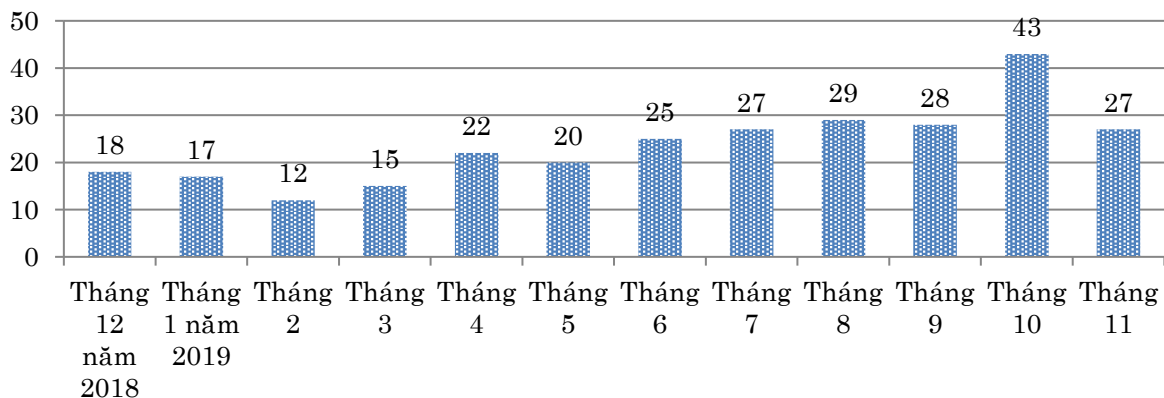
1. Khái quát về trao đổi nhìn thấy ở PIO-NET¹

(1) Số lượng cuộc trao đổi

Số lượng trao đổi đã tiếp nhận trong 12 tháng từ sau ngày 3 tháng 12 năm 2018 - ngày thiết lập bàn tiếp nhận thăm Nhật Bản đến hết tháng 11 năm 2019 là 283 cuộc².

Quan sát số lượng cuộc theo từng tháng, số lượng cuộc gọi tăng từ từ, từ năm 2019 trở đi mỗi tháng tiếp nhận trên 20 cuộc gọi trao đổi. Đặc biệt tháng 10 năm 2019, là thời gian diễn ra Cúp Bóng bầu dục Thế giới, có thể coi số lượng khách du lịch đến Nhật Bản tăng lên là một trong các nguyên nhân làm tăng số lượng cuộc gọi. (Hình 1)

Hình 1 Số lượng cuộc gọi tiếp nhận trao đổi theo tháng



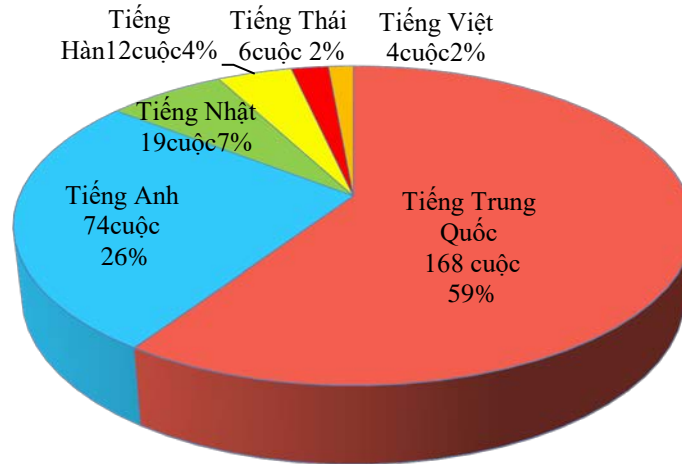
¹PIO-NET (Pai-o-net: hệ thống mạng lưới thông tin đời sống tiêu dùng toàn quốc) là cơ sở dữ liệu tích trữ thông tin trao đổi liên quan đến đời sống tiêu dùng, kết nối trung tâm sinh hoạt quốc dân với các trung tâm đời sống tiêu dùng toàn quốc, v.v. bằng mạng lưới trực tuyến.

² Phân đăng ký đến ngày 30 tháng 11 năm 2019. Bao gồm “thắc mắc”.

(2) Số lượng cuộc trao đổi theo ngôn ngữ hỗ trợ

Khi nhìn trao đổi được bàn tiếp nhận thăm Nhật Bản tiếp nhận theo ngôn ngữ phiên dịch hỗ trợ, 168 cuộc gọi trên tổng số (59%) là trao đổi bằng tiếng Trung Quốc, tiếp theo là tiếng Anh với 74 cuộc (26%), 2 ngôn ngữ này chiếm khoảng 85% trên tổng số. Cũng có tiếp nhận trao đổi bằng tiếng Nhật, nhưng ngoài trường hợp là người trao đổi nói được tiếng Nhật, còn có trường hợp bạn của người trao đổi (người Nhật) gọi đến. (Hình 2)

Hình 2 Số lượng cuộc gọi và tỷ lệ theo ngôn ngữ hỗ trợ (n=283)



(3) Đặc điểm của người trao đổi

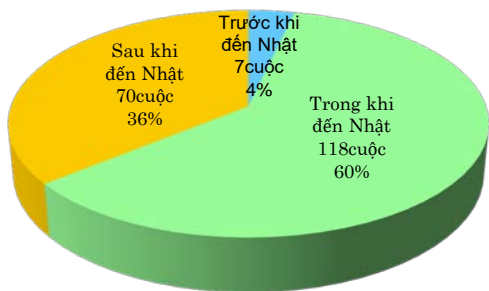
Bàn tiếp nhận thăm Nhật Bản về nguyên tắc là nhằm vào đối tượng khách du lịch đến Nhật Bản, nhưng cũng có trao đổi từ người nước ngoài sống tại Nhật và người nước ngoài sống ngoài Nhật Bản, trong tổng số 283 cuộc gọi, trao đổi từ khách tham quan Nhật Bản là 195 cuộc (69%), trao đổi từ người nước ngoài sống tại Nhật là 74 cuộc (26%), trao đổi từ người nước ngoài sống ngoài Nhật Bản là 14 cuộc (5%). Trường hợp trao đổi từ những người không phải là khách du lịch đến Nhật Bản, tại bàn tiếp nhận sau khi lắng nghe nội dung trao đổi, chúng tôi giới thiệu bàn tiếp nhận trao đổi thích hợp.

2. Khái quát về trao đổi từ khách du lịch đến Nhật Bản

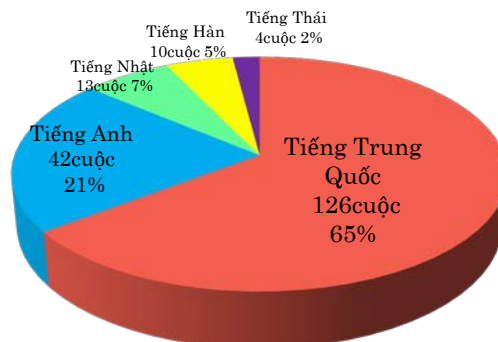
(1) Số lượng cuộc gọi theo thời gian trao đổi

Trong số lượng cuộc trao đổi từ khách du lịch đến Nhật Bản (195 cuộc, sau đây cũng tương tự), khi nhìn vào số lượng cuộc gọi theo thời gian để xem xét trao đổi vào giai đoạn trước khi đến Nhật, trong khi đến Nhật hay sau khi đến Nhật, có thể thấy trong khi đến Nhật với 118 cuộc (60%) là nhiều nhất, nhưng sau khi đến Nhật cũng có 70 cuộc (36%), có những trường hợp vấn đề không được giải quyết trong khi đến Nhật, và những trường hợp trao đổi về vấn đề nhận thấy sau khi đến Nhật. Trao đổi trước khi đến Nhật cũng chiếm 4%, có thể thấy là các vấn đề như về tiền hủy khi hủy khách sạn đã đặt trên các trang đặt chỗ ở. (Hình 3)

Hình 3 Số lượng cuộc gọi và tỷ lệ theo thời gian trao đổi (n=195)



Hình 4 Số lượng cuộc gọi và tỷ lệ theo ngôn ngữ hỗ trợ (n=195)



(2) Số lượng cuộc theo ngôn ngữ hỗ trợ

Khi nhìn vào khách du lịch đến Nhật Bản, trao đổi bằng tiếng Trung Quốc được tiếp nhận nhiều nhất, tiếp theo là tiếng Anh, nhưng tỷ lệ tiếng Trung Quốc vẫn nhiều hơn một chút so với tổng thể các trao đổi gọi đến bàn tiếp nhận thăm Nhật. (Hình 4)

(3) Số lượng cuộc gọi theo quốc gia, khu vực cư trú

Tại bàn tiếp nhận thăm Nhật, chúng tôi xác nhận nhưng không bắt buộc quốc gia cư trú và khu vực của người gọi. Nhìn vào chi tiết thì thấy Trung Quốc với 93 cuộc là nhiều nhất, tiếp theo là Đài Loan, Hàn Quốc. Tại khu vực nói tiếng Anh, Úc nhiều nhất với 11 cuộc trao đổi được tiếp nhận. Cũng có các trao đổi từ các quốc gia và khu vực sử dụng tiếng mẹ đẻ khác với 5 ngôn ngữ mà bàn tiếp nhận thăm Nhật đang hỗ trợ, nhưng đa phần là trao đổi bằng tiếng Anh. (Bảng 1)

Bảng 1 Số lượng cuộc theo quốc gia, khu vực cư trú (n=195)

Quốc gia cư trú	Số cuộc	Quốc gia cư trú	Số cuộc
Trung Quốc	93	Canada	6
Đài Loan	27	Thái Lan	6
Tiếng Hàn Quốc	13	Phi-líp-pin	2
Úc	11	Bỉ	2
Hồng Kông	11	Anh	2
Mỹ	7	Khác (*)	7
Singapore	6	Không rõ	2

*: Israel, Ấn Độ, Hà Lan, Đức, New Zealand, Pháp, Mã Lai mỗi nước 1 cuộc

(4) Số lượng cuộc theo sản phẩm, dịch vụ, v.v.

Nhìn vào trao đổi theo sản phẩm, dịch vụ, v.v., “Chỗ ở” với 49 cuộc là nhiều nhất, tiếp nhận các vấn đề liên quan đến khách sạn, lữ quán, nhà dân, v.v. (liên quan đến chỗ ở). Tiếp theo là “Ăn bên ngoài, giao thức

ăn tận nhà” với 24 cuộc, có thể thấy các vấn đề liên quan đến cách biểu hiện thực đơn, số tiền yêu cầu thanh toán, .v.v (liên quan đến ăn bên ngoài). Ngoài ra, các trao đổi liên quan đến “Thực phẩm chức năng”, “Mỹ phẩm”, “Túi xách”, “Đồng hồ”, v.v. cũng được gọi đến như các vấn đề về mua sắm như chất lượng, trả hàng, hoàn tiền, v.v. (liên quan đến mua sắm). “Cho thuê, cho vay, cho mượn” với các trao đổi chính liên quan đến thuê xe. Ngoài ra, liên quan đến di chuyển trong chuyến du lịch cũng có nhiều cuộc gọi về “dịch vụ vận tải hành khách” bao gồm đường sắt, xe buýt, hàng không, v.v. (liên quan đến phương tiện di chuyển).

Ngoài ra, đối với “Y tế”, có thể thấy các phân nân liên quan đến hiệu quả phẫu thuật làm đẹp tại Nhật, ngoài ra đối với “ngành đại lý du lịch” còn có than phiền về hướng dẫn viên của tour du lịch đang tham gia. (Bảng 2)

(5) Số lượng cuộc theo sản phẩm, dịch vụ v.v. nhìn theo ngôn ngữ hỗ trợ

Khi nhìn vào số lượng cuộc trao đổi theo sản phẩm, dịch vụ, v.v. theo ngôn ngữ hỗ trợ, có thể nghĩ rằng ở mảng “Chỗ ở” và “Ăn bên ngoài, giao thức ăn tận nhà”, v.v. thì không có khác biệt nhiều theo quốc gia và khu vực.

Trong khi đó, nếu nhìn vào số lượng cuộc liên quan đến mua sắm v.v. như “Thực phẩm chức năng”, “Mỹ phẩm”, “Túi xách”, “Đồng hồ”, v.v. thì từ việc đa phần là các trao đổi bằng tiếng Trung Quốc, ta biết được rằng các trao đổi liên quan đến mua sắm chủ yếu là các vấn đề dễ phát sinh cho khách du lịch đến Nhật Bản trong vùng nói tiếng Trung Quốc.


Bảng 2 Số lượng cuộc theo sản phẩm, dịch vụ v.v. (10 hạng mục đầu) (n=195)

	Sản phẩm, dịch vụ v.v.	Số cuộc
1	Chỗ ở	49
2	Ăn bên ngoài, giao thức ăn tận nhà	24
3	Thực phẩm chức năng	16
4	Cho thuê, cho vay, cho mượn	10
	Y tế	10
6	Mỹ phẩm	9
7	Ngành đại lý du lịch	8
8	Túi xách	7
	Đồng hồ	7
10	Dịch vụ vận tải hành khách	6

*: □: Liên quan đến mua sắm.

Bảng 3 Số lượng cuộc theo sản phẩm, dịch vụ v.v. theo ngôn ngữ (n=195)

	Chỗ ở	Ăn bên ngoài, giao thức ăn tận nhà	Thực phẩm chức năng	Cho thuê, cho vay, cho mượn	Y tế	Mỹ phẩm	Ngành đại lý du lịch	Túi xách	Đồng hồ	Dịch vụ vận tải hành khách
Tiếng Anh	14	8	0	3	1	0	2	0	1	3
Tiếng Trung Quốc	26	13	16	7	6	8	4	6	6	1
Tiếng Hàn	3	2	0	0	2	0	1	0	0	1
Tiếng Thái	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Tiếng Việt	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tiếng Nhật	4	1	0	0	1	1	1	1	0	0

*: : Liên quan đến mua sắm.

3. Các ví dụ thực tế về trao đổi chủ yếu

Các trao đổi từ khách du lịch đến Nhật Bản tập trung vào các trao đổi liên quan đến vấn đề người tiêu dùng trong khi du lịch, 4 nội dung chủ yếu “Liên quan đến chỗ ở”, “Liên quan đến ăn bên ngoài”, “Liên quan đến mua sắm”, “Liên quan đến phương tiện di chuyển” là nội dung trao đổi điển hình của khách tham quan Nhật Bản.

(1) Liên quan đến chỗ ở

[Ví dụ 1] Đã đặt chỗ vì có bình luận đánh giá tốt nhưng thực tế thì là tình trạng bẩn và không thể trọ được

Tôi đã đặt nhà khách dạng căn hộ (chỗ trọ đơn giản) có bình luận tốt trên trang đặt chỗ ở cho gia đình 6 người 7 đêm. Tuy nhiên khi đến Nhật, vừa mới bước vào phòng thì thấy mùi thuốc lá nặng và mùi phòng vệ sinh, sofa cũng bị rách, và có vấn đề với ổ cắm. Bên cạnh việc phản ánh lập tức với trang đặt chỗ, tôi còn liên lạc với chủ nhà thì họ nói rằng sẽ giảm giá, và mong chúng tôi ở tiếp. Tuy nhiên độ bẩn và mùi hôi khác với căn phòng được đăng trên trang đặt chỗ nên không thể ở được. Dù không ở một đêm nào và đã tìm được chỗ khác nhưng tôi muốn được trả lại tiền thuê chưa sử dụng.

(Tiếp nhận tháng 10 năm 2019, tiếng Thái)

[Ví dụ 2] Đã đến trọ nhà dân đã đặt nhưng chủ nhà không có nhà nên không trọ được mà bắt buộc phải cắm trại

Khách đã đặt nhà dân từ trang đặt chỗ để du lịch nhóm 5 người. Dù hẹn thủ tục nhận phòng trong khoảng từ 17 giờ đến 20 giờ, nhưng vì máy bay đến trễ nên bị quá 20 giờ. Dù đã liên lạc trước bằng email với chủ nhà về chuyện sẽ trễ, nhưng khi trễ 30 phút và đến nơi thì chủ nhà không có nhà, không nhận được

chìa khóa và cũng không thể liên lạc được. Khi liên hệ với trang đặt chỗ thì được cho biết là chỉ có thể đến vào cùng khoảng thời gian đó ngày hôm sau, nên bắt đắ dĩ tối đó phải cắm trại.

(Tiếp nhận tháng 7 năm 2019, tiếng Anh)

(2) Liên quan đến ăn bên ngoài

[Ví dụ 3] Bị yêu cầu thanh toán tiền tại nhà hàng cho món khai vị đắt đến mức không tưởng tượng được

Sau khi 2 người ăn tại nhà hàng, và nhờ tính tiền, tổng số tiền cho món ăn và đồ uống đã gọi là 2500 yên, nhưng lại bị yêu cầu thanh toán 4300 yên. Khi thấy nghi ngờ và hỏi lại chủ quán thì biết là tiền Otoshi (đồ khai vị). Tôi có kiến thức về Otoshi (đồ khai vị), nhưng khi đặt món thì không được giải thích gì cả, và cũng không ghi gì trong thực đơn. Tôi đã nghĩ rằng khá đắt nhưng tôi cũng không muốn khó chịu khi đi du lịch nên đã trả tiền và ra khỏi quán. Tuy nhiên, món khai vị so với tiền ăn uống còn đắt hơn nhiều, và lại còn bị thanh toán đơn phương khi không giải thích gì nên tôi không chấp nhận được.

(Tiếp nhận tháng 9 năm 2019, tiếng Nhật (quốc gia cư trú là Hàn Quốc))

[Ví dụ 4] Tôi đã đặt lẩu cho 4 người tại quán Izakaya (quán nhậu) nhưng lại bị yêu cầu thanh toán thành cho 8 người

Tôi hôm qua nhóm 10 người đi quán Izakaya đã đặt lẩu 550 yên. Trước khi đặt món để xác nhận “2 người một lẩu có được không”, tôi đã hỏi tiếp viên nhưng vì vấn đề ngôn ngữ nên không truyền tải được. Có nhân viên bên trong nói tiếng Trung Quốc đã nói là “Được” nên tôi đặt 4 lẩu, định là tổng tiền cho món lẩu là hơn 2000 yên. Món lẩu này có thể đặt từ 2 người, 1 người là 550 yên, số tiền yêu cầu thanh toán thực tế là 4400 yên cho phần của 8 người. Trước khi gọi món đã hỏi nhân viên bằng tiếng Trung Quốc nhưng lại bị yêu cầu thanh toán số tiền cho phần của 8 người, tôi không chấp nhận được. Ngoài ra, tôi có cảm giác là thực đơn ghi tiếng nước ngoài của tiệm này lại ghi giá cao hơn thực đơn tiếng Nhật.

(Tiếp nhận tháng 5 năm 2019, tiếng Trung Quốc)

[Ví dụ 5] Khi uống rượu sake tại quầy bar ở khu sầm uất thì đã bị yêu cầu thanh toán số tiền đắt cắt cổ

Tôi đến thăm Nhật Bản để xem thi đấu Cúp Bóng bầu dục Thế giới, được một người phụ nữ mới quen hướng dẫn và đã đi bar. Khi ra khỏi quán thì tôi định thanh toán bằng thẻ nhưng được cho biết là bị lỗi nên đã thanh toán bằng tiền mặt. Tuy nhiên tôi đã bị công ty thẻ yêu cầu thanh toán khoảng 2 triệu yên.

(Tiếp nhận tháng 10 năm 2019, tiếng Anh)

(3) Liên quan đến mua sắm

[Ví dụ 6] Vì tôi đã tìm được cửa hiệu rẻ hơn nên tôi định trả lại đồng hồ đeo cao cấp nhưng đã bị từ chối

Tôi đã mua đồng hồ đeo tay cao cấp tại cửa hàng miễn thuế, nhưng tôi tìm thấy cùng sản phẩm tại cửa hàng được bán với giá rẻ hơn nên ngày hôm sau tôi đã đến cửa hàng yêu cầu trả hàng, nhưng được cho biết

là không thể trả hàng với lý do cá nhân.

(Tiếp nhận tháng 1 năm 2019, tiếng Trung Quốc)

[Ví dụ 7] Bị hướng dẫn viên giải thích bịa đặt tại cửa hàng miễn thuế ghé thăm trong tour

Hướng dẫn viên trong tour xe buýt giải thích “người Nhật ai cũng dùng”, “mua ở đâu tại Nhật Bản giá cũng như nhau”, v.v. nên đã mua sản phẩm tương đương khoảng 140.000 yên như thực phẩm chức năng, thiết bị làm đẹp, túi xách, v.v ở cửa hàng miễn thuế được hướng dẫn ngay sau đó. Sau đó, tôi mới biết là đa số sản phẩm đã mua đó được bán tại cửa hàng khác với giá rẻ hơn nhiều so với cửa hàng miễn thuế này, và là sản phẩm dành cho khách du lịch đến Nhật chứ đa phần không bán cho người Nhật. Khi nói với hướng dẫn viên là muốn trả hàng thì được cho biết là không được, tôi phải làm sao đây?

(Tiếp nhận tháng 6 năm 2019, tiếng Trung Quốc)

[Ví dụ 8] Tôi cho rằng mỹ phẩm hàng hiệu đã mua là hàng nhái nên muốn trả hàng, nhưng không được đáp ứng

Tôi đã mua 4 món mỹ phẩm hàng hiệu nổi tiếng của Nhật Bản tại cửa hàng vô tình ghé vào ở khu sầm uất, nhưng trong đó có 2 món giống với ví dụ hàng nhái được đăng trên trang chủ chính thức của nhãn hiệu đó. Tôi chưa xác minh được các mỹ phẩm còn lại nhưng tôi nghĩ cũng là hàng nhái nên tôi lại ghé cửa hàng và muốn trả lại toàn bộ mỹ phẩm đã mua nhưng được cho biết là không thể đáp ứng được.

(Tiếp nhận tháng 10 năm 2019, tiếng Trung Quốc)

(4) Liên quan đến phương tiện di chuyển

[Ví dụ 9] Dù tôi đã tham gia bảo hiểm xe cho thuê, nhưng được cho biết là không thể áp dụng

Khi tôi trả lại xe cho thuê đã đặt trên Internet sau khi sử dụng, tôi được cho biết là có vết trầy xước trên thân xe, và được yêu cầu thanh toán tiền sửa là 30.000 yên. Tôi đã nói là muốn họ dùng bảo hiểm tôi đã tham gia khi làm hợp đồng, nhưng tôi được cho biết là khi nhận ra vết xước thì tôi đã không liên lạc với công ty bảo hiểm và cảnh sát nên không thể áp dụng được. Quy định áp dụng bảo hiểm đó có ghi trên Internet nhưng khi tôi gặp mặt lại không giải thích và hợp đồng lại là tiếng Nhật nên tôi đã không hiểu. Tôi không muốn trả.

(Tiếp nhận tháng 6 năm 2019, tiếng Trung Quốc)

(5) Khác

[Ví dụ 10] Tôi đã tiếp nhận điều trị sẹo mụn tại viện thẩm mỹ, nhưng đã hết 1 tháng mà sẹo vẫn không hết

Tôi đã tiếp nhận phẫu thuật điều trị sẹo mụn tại viện điều trị thẩm mỹ của Nhật để chữa sẹo mụn, nhưng trên mặt có vết thương. Bác sỹ nói khoảng 1 tháng sẽ hồi phục nhưng vết sẹo lõm trên trán vẫn không hồi phục. Tôi có dùng phiên dịch và email để yêu cầu với viện nhưng được nói là chờ thêm 1 tháng nữa. Tôi được cho biết là nếu chờ thêm 1 tháng nữa mà cũng không hồi phục thì điều trị lại. Tôi nghĩ vết thương lõm trên trán bị sót lại là do sự cố y tế. Tôi không thể chấp nhận thái độ không thành ý của viện.

(Tiếp nhận tháng 9 năm 2019, tiếng Trung Quốc)

4. Gửi đến tất cả quý khách sẽ du lịch Nhật Bản trong tương lai

(1) Liên quan đến chỗ ở

Hãy kiểm tra kỹ nội dung hiển thị trên trang đặt chỗ và tìm hiểu đánh giá của trang chính thức và người sử dụng

[Đặt từ trang đặt chỗ]

Có nhiều trao đổi mà nguyên nhân gây vấn đề có thể là do mô tả trên trang đặt chỗ như mô tả trên trang đặt chỗ khác với nội dung thực tế. Nếu đặt chỗ ở trực tiếp thì hãy xem thật kỹ các hiển thị chi tiết như các ghi chú, v.v. click nhiều lần để xem các phần sẽ hiển thị, đọc kỹ nội dung và thỏa thuận hợp đồng rồi mới đặt. Ngoài ra, trên thực tế nếu xảy ra sự cố do vấn đề hiển thị của trang đặt chỗ thì hãy làm sao để có thể nhấn mạnh là có vấn đề ở hiển thị, và việc giữ lại ảnh chụp màn hình đặt chỗ cũng rất quan trọng. Nếu đã nhận được thông báo như hoàn tất tiếp nhận đặt chỗ, v.v. thì hãy kiểm tra kỹ nội dung đó.

Ngoài ra còn có các trao đổi liên quan đến tiền hủy dịch vụ. Điều kiện hủy dịch vụ khác nhau tùy theo trang đặt chỗ và điều kiện trợ, v.v. nên hãy kiểm tra kỹ chính sách hủy, v.v. trước khi xác định đặt chỗ.

[Nhà khách (chỗ trọ đơn giản)]

Tiếp nhận nhiều trao đổi về chuyện đã dự định đặt khách sạn mà thực tế lại là nhà khách, khi đến thực tế thì là tòa nhà cũ, không có tiện nghi tiêu dùng như ở khách sạn thông thường, nhỏ hẹp không thể ở được, bẩn, hoặc không an tâm về an ninh. Nhà khách (chỗ trọ đơn giản) khác với khách sạn, có thể không nhận được các dịch vụ được mong đợi như khách sạn thông thường. Nếu sử dụng trang đặt chỗ để đặt chỗ ở, nếu được hãy tìm kiếm ở nhiều trang đặt chỗ ở, thêm vào đó tìm hiểu trang chính thức của chỗ ở đó và đánh giá của người sử dụng, rồi sau đó mới chọn lựa.

Không thể đơn phương hủy chỗ ở đã đặt chỉ với lý do là nhà khách đã đặt bẩn hơn tưởng tượng. Trường hợp đó, hãy gửi than phiền đến chủ chỗ trọ, nếu không giải quyết được thì trao đổi với trang đặt chỗ trọ.

[Nhà dân]

Liên quan đến nhà dân cũng vậy, có các trao đổi liên quan đến “Chất” như bẩn, mùi hôi nặng không thể ở được, và không dùng được máy sưởi vào mùa đông, v.v. Nếu dùng trang đặt chỗ thì hãy xem nhiều đánh giá, bình luận, kiểm tra thông tin. Ngoài ra, cũng có các trường hợp không thể liên lạc với chủ nhà, không nhận được chìa khóa nên không trọ được. Nếu như khi vấn đề xảy ra mà dự kiến không thể giải quyết được vấn đề do không thể liên lạc được với chủ nhà, v.v. thì có thể liên lạc với trang đặt chỗ. Liên lạc trước với chủ nhà, xác nhận trước cách để liên lạc cũng rất quan trọng.

(2) Liên quan đến ăn bên ngoài

① Nếu có chỗ không hiểu ở cửa hàng ăn uống, hãy kiểm tra kỹ với nhân viên

[Otoshi (Đồ khai vị)]

Ở Nhật Bản, tại các quán Izakaya khi ngồi vào ghế, trước khi gọi món thì sẽ có món ăn nhỏ nhỏ được mang ra. Đây là Otoshi (đồ khai vị), khi tính tiền có thể được yêu cầu thanh toán tiền đó. Có thể coi như là tiền phí dịch vụ, nhưng hãy kiểm tra kỹ với nhân viên trước khi trả tiền trong trường hợp bị yêu cầu thanh

toán “tiền phí dịch vụ” thêm vào “tiền otoshi (đồ khai vị)” và trường hợp có nghi vấn về số tiền.

[Đặt món lẩu và món nướng, v.v.]

Trường hợp món ăn có hình thức là một món cho nhiều người như món lẩu hoặc thịt nướng, hoặc là thực đơn định sẵn bữa ăn nhiều món, vẫn có trường hợp hệ thống là dù trên thực đơn có hiển thị là “1 người o yên” đi nữa thì nếu không từ 2 người trở lên thì cũng không thể gọi món được. Ghi chú như thế này đa phần được viết bằng chữ nhỏ nên hãy kiểm tra thật kỹ hiển thị trên thực đơn, nếu có điểm không rõ thì hỏi nhân viên. Ngoài ra, có trường hợp có hình hiển thị trên thực đơn cho các món ăn này, nhưng không bắt buộc là hình cho phần 1 người, nên cũng hãy kiểm tra điểm đó thật kỹ.

② Đừng đến những chỗ đắt khách

[Quán bar giá cắt cổ]

Có nhiều trao đổi gửi đến về việc khi vào quán bar ở khu sầm uất và thanh toán bằng thẻ tín dụng thì số tiền thanh toán vào sau đó vô cùng cao. Thủ đoạn này đa phần là đắt khách hoặc được người quen tại chỗ giới thiệu, và việc lấy lại số tiền bị hại là vô cùng khó khăn. Đừng cho rằng vì là Nhật Bản nên an toàn rồi bước vào các cửa hàng được đắt khách hoặc do người không quen biết giới thiệu ở khu sầm uất.

(3) Liên quan đến mua sắm

① Hãy biết rằng không thể trả lại hàng chỉ vì lý do của mình

[Trả sản phẩm, hoàn tiền]

Ở Nhật, các sản phẩm đã mua ở cửa hàng, trừ trường hợp có khuyết điểm và có vấn đề ở hợp đồng mua bán như là giải thích bịa đặt, về nguyên tắc không thể trả hàng, hoàn tiền vì lý do của mình như “vì cửa hàng khác rẻ hơn”, “khác với hình dung”. Do đó, khi mua sản phẩm ở cửa hàng, hãy kiểm tra chất lượng, giá cả trước khi mua, nếu có điểm nghi vấn và chưa rõ ràng thì hỏi nhân viên của cửa hàng.

② Khi có sản phẩm muốn mua, hãy tìm hiểu giá, v.v. từ trước

[Cửa hàng miễn thuế]

Tiếp nhận các vấn đề như nghe hướng dẫn viên tour giới thiệu “Ở Nhật mua ở cửa hàng nào giá cũng như nhau”, v.v. rồi bị dẫn đến cửa hàng miễn thuế, sau đó mới biết đó là bịa đặt. Ở Nhật Bản, dù là cùng một sản phẩm nhưng giá khác nhau tùy theo cửa hàng, nên trước khi mua nên tìm hiểu ở cửa hàng khác hoặc Internet và so sánh giá cả.

[Mỹ phẩm, hàng hiệu sản xuất tại Nhật]

Có nhiều trao đổi gọi đến về việc đã mua mỹ phẩm sản xuất tại Nhật nhưng nghi ngờ là hàng nhái, hoặc đã mua túi hàng hiệu ở cửa hàng Tái chế, v.v. nhưng không biết có phải là đồ thật không. Tùy theo nhà sản xuất mà có chỗ sẽ không bán sản phẩm ngoài cửa hàng chính quy. Chỉ có nhà sản xuất mới xác định được hàng thật, hàng giả nhưng thông thường họ sẽ không nhận giám định thật giả, thực tế việc xác định thật giả không phải đơn giản. Việc nghiên cứu đầy đủ sản phẩm trước khi mua hàng tại cửa hàng có thể tin tưởng được là rất quan trọng.

(4) Liên quan đến phương tiện di chuyển

Khi thuê xe hơi, trước đó hãy đọc kỹ hợp đồng, khi không hiểu thì kiểm tra với công ty cho thuê xe hơi

[Thuê xe hơi]

Về thuê xe hơi, có nhiều trao đổi liên quan đến áp dụng bảo hiểm đã tham gia khi thuê xe, và bồi thường. Điều kiện bảo hiểm, bồi thường được áp dụng được quyết định trong thỏa thuận của từng công ty cho thuê xe hơi. Ví dụ có “khi đã xảy ra tai nạn thì phải lập tức liên lạc với cảnh sát và công ty cho thuê xe hơi ngay tại hiện trường”, v.v. và nếu không thực hiện được điều đó thì bảo hiểm, bồi thường không được áp dụng, và sẽ bị yêu cầu thanh toán phần chi phí thực tế. Thông thường sẽ có giải thích về điều kiện áp dụng bảo hiểm, bồi thường khi hợp đồng thuê xe hơi. Về điểm này nếu không có giải thích từ công ty cho thuê xe hơi, hay có điểm không rõ, thì hãy xác nhận với công ty cho thuê xe hơi. Ngoài ra cũng nhận thấy có các vấn đề liên quan đến tiền hủy dịch vụ. Nếu thuê xe hơi thì hãy đọc thật kỹ hợp đồng, thỏa thuận cho thuê, hướng dẫn sử dụng.

5. Hướng dẫn “Đường dây nóng người tiêu dùng là khách du lịch đến Nhật Bản”

Khi gặp vấn đề người tiêu dùng trong lúc đang thăm Nhật Bản, xin hãy trao đổi ở bàn tiếp nhận trao đổi bằng điện thoại “Đường dây nóng người tiêu dùng là khách du lịch đến Nhật Bản”.

Ngoài ra nếu thấy khách tham quan người nước ngoài gặp khó khăn vì vấn đề người tiêu dùng, xin hãy giới thiệu bàn tiếp nhận này!

Thời gian tiếp nhận: Ngày thường từ 10:00 đến 16:00 (trừ những ngày đầu năm cuối năm)

Ngôn ngữ hỗ trợ: tiếng Anh, tiếng Trung Quốc, tiếng Hàn Quốc, tiếng Thái, tiếng Việt, tiếng Nhật

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

