

2020年1月16日

## 自开设“访日游客消费者热线”1年的总结 - 访日游客咨询的65%都是中文 -

国民生活中心于2018年12月开设了“访日游客消费者热线”（以下简称“访日窗口”），是当访日外国游客在日本滞留期间发生消费者纠纷的时候可以进行咨询的电话咨询窗口。本窗口利用三方通话口译服务，受理英语、中文、韩语、泰语、越南语以及日语共计6国语言的咨询。

此次，迎来了窗口开设1周年，在对至今为止接到的咨询进行汇总的同时，也向今后来访日本的外国游客提供信息。

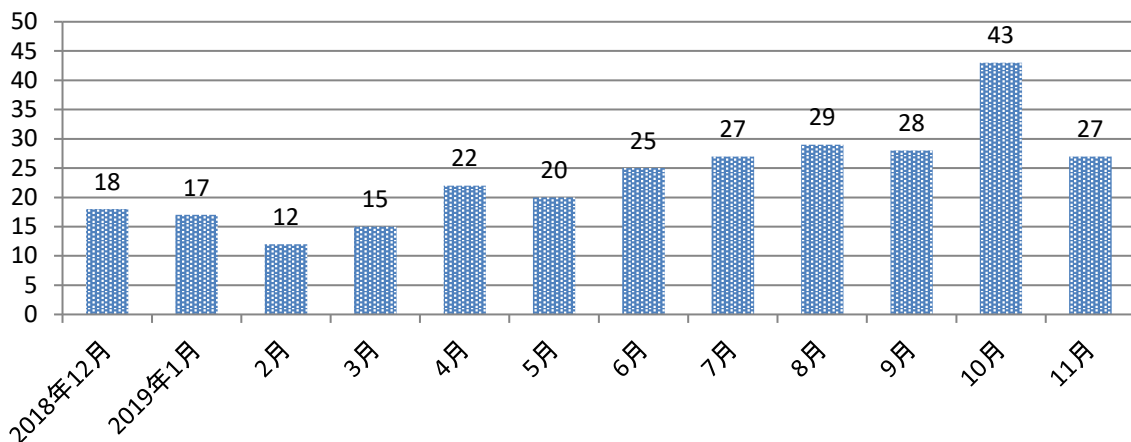
### 1. PIO-NET<sup>1</sup>的咨询概要

#### (1) 咨询件数

从访日窗口开设日的2018年12月3日开始算起，到2019年11月末为止的12个月之间，受理的咨询件数为283件<sup>2</sup>。

从各个月份的件数来看，件数呈逐渐增加的趋势，进入2019年以后每个月都有20件以上的咨询。特别是2019年10月正值橄榄球世界杯举办期间，访日游客的增加也是件数攀升的主要原因之一。（图1）

图1 各个月份的咨询受理件数



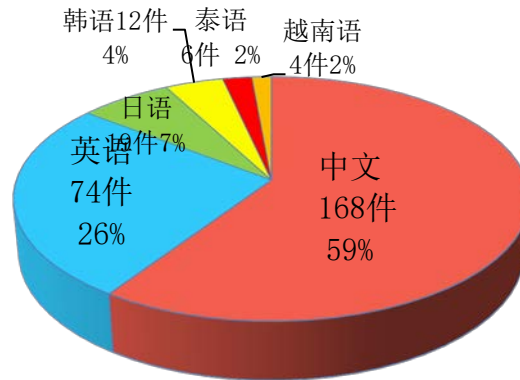
<sup>1</sup> PIO-NET（全国消费生活信息网络系统）是指，通过在线网络将国民生活中心与全国的消费生活中心等连结起来，积累消费生活相关咨询信息的数据库。

<sup>2</sup> 2019年11月30日为止登录的部分。包含“咨询”。

## (2) 各个语言的咨询件数

访日窗口接到的咨询按照各个口译语言来看，其中的168件(59%)为中文咨询，其次为英语74件(26%)，这两种语言约占全体的85%。也有通过日语进行咨询的，但这当中除了咨询的当事人会说日语的情况以外，还包括当事人的朋友(日本人)致电的情况。(图2)

图2 各个语言的件数与比率 (n=283)



## (3) 咨询者的属性

访日窗口虽然在原则上是以访日游客为对象，但也有来自在日外国人及非在日外国人的咨询，全体的283件中，来自访日游客的咨询为195件(69%)，在日外国人的咨询为74件(26%)，非在日外国人的咨询为14件(5%)。当接到来自访日游客以外的咨询时，本窗口会在听取咨询内容的基础之上，介绍适当的咨询窗口。

## 2. 来自访日游客的咨询概要

### (1) 各个咨询时期的件数

来自访日游客的咨询(195件, 以下同样)中, 在访日前、中、后的哪个阶段进行了咨询, 从各个时期的咨询件数来看, 访日中有118件(60%)，是最多的，但是访日后也有70件(36%)，其中有访日期间中没有解决的纠纷及访日后才发现纠纷问题的相关咨询。访日前的咨询也占4%，可以看到一些纠纷问题是关于在住宿预约网站上取消预约酒店时所产生的取消费用等。(图3)

图3 各个咨询时期的件数和比率 (n=195)

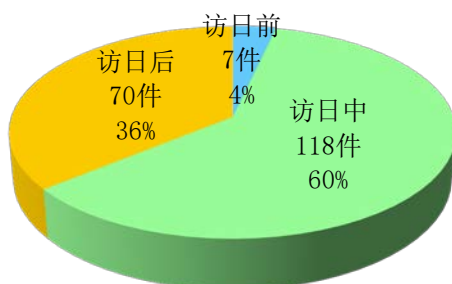
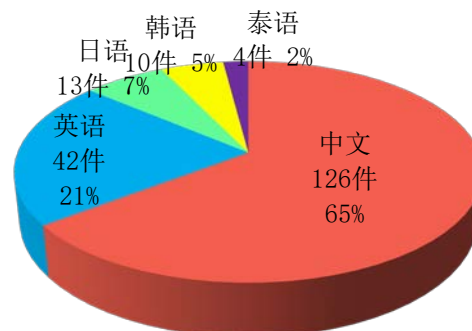


图4 各个语言的件数和比率 (n=195)



## (2) 各个语言的件数

从访日游客也能看出，中文咨询的数量最多，其次是英语，但与访日窗口咨询的整体相比，中文咨询的比率还是略多一些。(图4)

## (3) 各个居住国·地区的件数

访日窗口会以自愿回答的形式确认咨询者的居住国家和地区。从详情来看，中国最多，为93件，其次是台湾和韩国。在英语圈中，澳大利亚的咨询最多，有11件。另外，访日窗口也接到了来自以5国对应语言以外的语种为母语的国家及地区的咨询，而其中大部分最终都以英语进行咨询。(表1)

表1 各个居住国·地区的件数(n=195)

居住国	件数	居住国	件数
中国	93	加拿大	6
台湾	27	泰国	6
韩国	13	菲律宾	2
澳大利亚	11	比利时	2
香港	11	英国	2
美国	7	其他(*)	7
新加坡	6	不明	2

\*：以色列、印度、荷兰、德国、新西兰、  
法国、马来西亚各1件

## (4) 各个商品·行业等的件数

按照商品·行业等分类来看“住宿设施”的咨询最多，为49件，是关于酒店·旅馆·民宿等的纠纷(住宿相关)。其次是“外出就餐、外卖送餐”，为24件，可以看到菜单显示、账单金额等方面的问题(外出就餐相关)。此外，还有关于质量、退货、退款等与购物有关的纠纷问题，如“保健食品”、“化妆品”、“包”、“钟表”等咨询(购物相关)。“出租·租赁·借贷”主要是关于租车方面的咨询。另外，关于旅行中的移动，也有很多包含铁路、巴士、航空等在内的“旅客运输服务”方面的咨询(移动方式相关)。

此外，在“医疗”中可以看到关于在日本接受的美容医疗手术效果的投诉，而在“旅行代理行业”中可以看到对于参加观光旅游团的导游的投诉。(表2)

## (5) 各个语言的商品·行业等分类件数

从各个语言中按照商品·行业等分类的咨询件数来看，“住宿设施”、“外出就餐·外卖送餐”等，各个不同的国家和地区，并没有太大的差异。

另一方面，从“保健食品”、“化妆品”、“包”、“钟表”等购物相关的件数来看，大部分都是中文咨询，由此可见购物相关的咨询主要是汉语圈的访日游客容易发生纠纷。

表2 各个商品·行业等的件数（前10位）（n=195）

	商品·行业等	件数
1	住宿设施	49
2	外出就餐·外卖送餐	24
3	保健食品	16
4	出租·租赁·借贷	10
	医疗	10
6	化妆品	9
7	旅行代理行业	8
8	包	7
	钟表	7
10	旅客运输服务	6

\*: □: 购物相关。

表3 各个语言的商品·行业等件数（n=195）

	住宿设施	在外就餐· 外卖送餐	保健食品	出租· 租赁· 借贷	医疗	化妆品	旅行代理行业	包	钟表	旅客运输服务
英语	14	8	0	3	1	0	2	0	1	3
中文	26	13	16	7	6	8	4	6	6	1
韩语	3	2	0	0	2	0	1	0	0	1
泰语	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1
越南语	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
日语	4	1	0	0	1	1	1	1	0	0

\*: □: 购物相关。

### 3. 主要的咨询事例

来自访日游客的咨询是以关于旅行中的消费者纠纷为中心，主要有“住宿相关”“外出就餐相关”“购物相关”“移动方式相关”这4个方面成为访日游客的典型咨询内容。

#### (1) 住宿相关

##### 【事例1】因为网上的评价很高才预约的，但是实际上却很脏，无法住人的状态

一间在住宿预约网站评价较高的公寓型旅馆(简易宿舍)，我们家族6人预约了7晚的住宿。但是，一进房间，烟和厕所的味道就很重，沙发也是破的，插座也有问题。我们一方面马上向预约网站申诉，另一方面与业主取得了联系，对方说给降价，还是想让我们住宿。但是，与预约网站上登载的房间差距太大，那种脏乱和臭味并不是可以住人的状态。结果我们一晚都没有住，而是找了别的旅馆，因为完全没住所以想让业主把住宿费退还给我。

(2019年10月受理 泰语)

### 【事例2】去了预约的民宿但业主不在无法住宿不得已露宿街头了

因为是5人的集体旅行，就在住宿预约网站上预约了民宿。约定从17点到20点之间办理入住手续，因为飞机晚点所以20点之后才到达名宿。我们已经事先给业主发邮件通知要迟到，但只迟到了30分钟，却因业主不在，没能拿到钥匙，也联系不上他。联系了预约网站，结果被告知只能在第二天的同一时间段去，无奈之下，当晚只好露宿街头。（2019年7月受理 英语）

## (2) 外出就餐相关

### 【事例3】在餐厅被要求支付意想不到的高额招待小菜固定费用

两个人在餐厅吃完饭后正要结账，点的菜和饮料共计2500日元，却被要求支付4,300日元。我觉得很可疑，就向店长确认了一下，说是招待小菜固定费用。虽然知道有关于招待小菜固定费用的知识，但是点餐的时候什么都没有说明，菜单上也没有记载。即使觉得很贵，但也不想旅途中破坏心情，所以付了钱就离开了。但是与饮食费用相比招待小菜的固定费用过高，而且在没有说明的情况下，单方面要求支付，实在令人难以接受。（2019年9月受理 日语（居住国为韩国））

### 【事例4】在居酒屋点了4人份的锅料理却被要求支付8人份的费用

昨晚10个人一起去了居酒屋，点了550日元的锅。在点餐前，为了确认“可以2人一起吃一个锅吗”，询问了楼层服务员，但由于语言问题而无法沟通。这时里面过来了一位会说中文的店员，对我说“可以”，于是我点了4个锅，心想合计金额也就2000多日元。这是1人份为550日元，2人以上可以点餐的锅料理，实际账单金额是8人份4,400日元。我们在点餐前就用中文向店员确认过，却被要求支付8人份的金额，让人无法接受。另外，这家店的外语菜单好像也比日语菜单上显示的价格更高。（2019年5月受理 中文）

### 【事例5】在闹市的酒吧喝了酒以后，却被要求支付巨额金额

为了观看橄榄球世界杯而访日，去了刚认识的女性介绍的酒吧。出店的时候想刷卡，但是被告知卡出现故障，所以用现金支付了。但是，收到了信用卡公司约200万日元的账单。（2019年10月受理 英语）

## (3) 购物相关

### 【事例6】因为找到了更便宜的店铺想要退掉高档手表但被拒绝了

在免税店买了高档手表，但是在别的店发现同样的商品卖得更便宜，所以第二天去店里要求退货，但是却被告知不能因自身原因退货。（2019年1月受理 中文）

### 【事例7】在跟团体旅游去的免税店里得到了导游的虚假说明

在团体旅游的大巴上，导游说“日本人都在用”、“在日本的任何地方购买价格都一样”，随后我在免税店买了营养品、美颜器、面膜等价值约14万日元的商品。后来发现，大部分购买的商品在起其他商店都卖得比这家免税店便宜得多，这些几乎都是不面向日本人出售而是面向访日游客的商品。我跟导游说想退货，可是他说不能，我该怎么办？（2019年6月受理 中文）

**【事例8】因为认为购买的化妆品是仿冒品所以想退货，但是没有被接受处理**

偶然在繁华的街道上路过一家商店，购买了4件日本著名品牌的化妆品，但其中2件与该品牌主页上刊登的仿冒品例相似。虽然剩下的化妆品也没有确切的证据，但感觉是假货，所以再次来到店里，要求全部退货，但是被告知不能接受。

(2019年10月受理 中文)

(4) 移动方式相关

**【事例9】明明加入了租车保险，却被告知不适用。**

使用完在网上预约的租车去还车时，被告知车身有划痕，要求支付3万日元的修理费。虽然向对方提出使用签约时加入的保险，但对方表示，在发现划痕时，没有及时联系保险公司和警方，因此不能适用该保险。关于那样的保险适用规则，虽然在网上有写明，但是没有当面说明，合同也是日语所以无法理解。不想支付。

(2019年6月受理 中文)

(5) 其他

**【事例10】我在美容诊所接受了粉刺疤痕治疗，过了一个月疤痕还是没好**

为了治疗粉刺，在日本的美容治疗诊所接受了粉刺治疗的手术，但是脸上留下了伤痕。虽然医生说一个月左右就会恢复，但是额头上凹陷的伤痕却没有恢复。我和翻译人员用邮件向诊所提出了申请，但是医生让我再等一个月。如果再等待1个月仍不见好转的话，问我愿不愿意再治疗。额头上留有凹陷的伤痕，难道不是医疗事故吗？我无法接受诊所没有诚意的态度。

(2019年9月受理 中文)

4. 致今后去日本旅行的各位

(1) 住宿相关

**仔细查看预约网站的显示，也要查看官方网站和用户评论。**

**【从住宿预约网站的预约】**

住宿预约网站的显示和实际的内容不一样等，很多的咨询都是因为住宿预约网站的显示的原因而引起了纠纷。在网上预约住宿设施的情况下，注意事项等详细的显示，点击几次后才显示的部分也要仔细查看，请确认好合同的内容和规章后再进行预约。另外，实际上因为预约网站的显示问题而发生纠纷的时候，为了能够申明显示有问题，保留预约画面的截图也是很重要的。如果收到了预约受理成功等的通知，请仔细确认其内容。

另外，也有关于取消费用的咨询。取消的条件根据住宿预约网站或住宿条件而异，所以在确定预约前要仔细确认好取消政策。

**【招待所（简易住宿设施）】**

也有多数是以为预约了酒店但实际是招待所，实际到了以后发现是非常古老的建筑，没有通常酒店里有的洗漱用品，面积小到无法入住，脏，或是担心安全面的咨询。招待所(简易住宿设施)与酒店不同，有可能无法享受到普通酒店所期待的服务。利用住宿预约网站预约住宿设施的时候，尽可能在多个住宿预约网站上搜索，同时也要在查看该住宿设施的官方网站和利用者的评价之后再选择。

另外，不能仅以预约的招待所比想象的还要脏等理由单方面取消预约。那种情况下，首先要向旅馆的主人提出投诉，如果在那不能解决的话，就去住宿预约网站进行咨询。

## 【民宿】

关于民宿，也有很多太脏或太臭根本不能住宿，冬天没有暖气等的关于“品质”的咨询。使用预约网站的时候，也要多看点网评和评论来确认信息。另外，也有因为没能和业主取得联系，没能拿到钥匙而无法入住的情况。如果发生纠纷的时候因为无法和业主取得联系而无法解决纠纷的话，也可以联系预约网站。事先和业主联系，确认好联络方式也是很重要的。

### (2) 外出就餐相关

①在餐厅如有不明白的地方，请向工作人员仔细确认。

#### 【招待小菜】

在日本，到达居酒屋等地，在点餐之前会有小菜上桌。这个被称为“招待小菜”，在结账的时候会被要求支付费用。可以认为是坐席费，不过，除了“招待小菜”费用外还被要求支付“坐席费”的情况，或者对金额等有疑问等的情况下，在支付前要向工作人员确认清楚。

#### 【锅料理和烤肉等的点餐】

锅料理、烤肉等几人一起吃一道菜形式的料理，以及，套餐料理的时候，即使菜单中显示为“1人份〇日元”，也有可能是不满2人份或以上份数就不能点菜的规定。这样的注意事项大多情况字写得很小，所以要仔细确认菜单上的标示，如有不明之处要询问工作人员。另外，关于这些菜，菜单上有时会显示照片，但不一定都是一人份，这点也要好好确认。

②不要跟拉客的人随行

#### 【敲诈酒吧】

有很多人咨询说，在进入位于繁华街道的酒吧用信用卡支付了以后，日后的账单金额异常高的情况。这些手法大部分都是通过拉客或当时认识的人介绍的，挽回损失金额是非常困难的。不要因为认为日本很安全，就进入在繁华街道拉客或陌生人介绍的店铺。

### (3) 购物相关

①要清楚仅根据自身情况是不能退货的

#### 【商品的退货·退款】

在日本，对于在商店购买的商品，除了商品有瑕疵，或销售时有虚假的说明等买卖合同有问题的情况之外，“因为其他店比较便宜”“和想象的东西不一样”等自身原因想退货·退款的话，原则上是不可以的。因此，在商店购买商品时，购买前要确认商品的质量和价格，如果有疑问或不明白的地方，要询问店铺的工作人员。

②有想购买的商品的时候，最好事先调查一下价格。

#### 【免税店】

有的纠纷是经导游介绍“在日本无论在哪个店买都是一样的价格”等，然后被带到免税店，之后投诉说那个说明是虚假的。在日本，即使是同样的商品，不同店铺的价格也会有所不同，所以在购买前最好先到其他店或网上进行调查比较价格比较好。

### 【日本制的化妆品，名牌】

有很多是买了日本产的化妆品但怀疑是假货，在二手商店等买的品牌的包是否是真货的咨询。有些制造商不会在正规店以外的地方销售。能够判定商品真伪的只有制造商，但通常都不接受真伪鉴定的请求，因此实际上判断真伪不是件很容易的事情。在值得信赖的销售店购买商品前，仔细检查商品是很重要的。

#### (4) 移动方式相关

租车的时候，事先要仔细阅读合同，不明白的时候要向租车公司确认。

### 【租车】

关于租车，有很多都是关于租车时加入的保险·补偿适用范围的咨询。关于适用保险·补偿的条件，是由各租车公司的规章制度而决定的。例如，“发生事故的时候，要当场与警方和租车公司联系”等，如果不遵守的话保险·补偿就不适用，会被要求赔偿实际费用。关于保险·补偿的适用条件等，在签订租车合同的时候通常都会有说明。关于这一点，如果租车公司没有说明，或者有不明白的地方，请和租车公司确认。另外，也有关于取消费用的纠纷。租车的时候要认真阅读合同、租赁条款和使用指南。

#### 5. 「访日游客消费者热线」的介绍

在日本旅行期间遇到消费者纠纷的时候，请向电话咨询窗口「访日游客消费者热线」咨询。

另外，如发现因消费者纠纷而困扰的外国游客的时候，请介绍这个窗口！

受理时间：工作日10点到16点（年末年初除外）

应对语言：英语、中文、韩语、泰语、越南语、日语

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

