

報道発表資料

平成 30 年 11 月 22 日
 独立行政法人国民生活センター

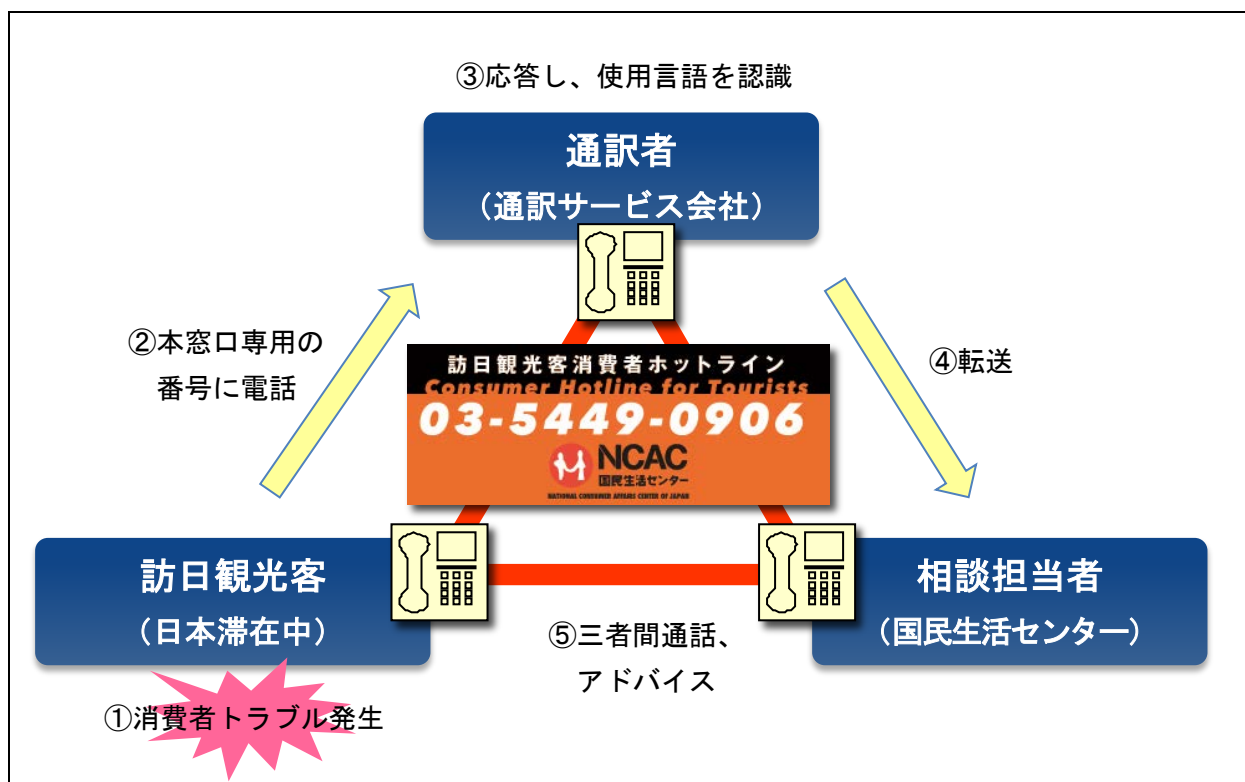
「訪日観光客消費者ホットライン」を開設します

日本を訪れる外国人観光客数は 2017 年に 2,800 万人を超えており、2020 年の東京オリンピック・パラリンピックの開催なども控え、今後、更に増加することが予想されます。

これに伴い、日本国内での訪日観光客の消費者トラブルの増加が予想されることから、国民生活センターでは、平成 30 年 12 月 3 日（月）より、訪日観光客向け（専用）の電話による消費者相談窓口（名称：訪日観光客消費者ホットライン¹）を開設することとしました。

本窓口の対応言語は、英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、日本語の計 6 カ国語です。

1. 「訪日観光客消費者ホットライン」のイメージ



1 英語名称：Consumer Hotline for Tourists

<相談の流れ>

- ・訪日観光客：日本滞在中に消費者トラブルにあった場合に、本窓口専用の電話番号に電話をする。(上記①・②)
- ・通訳サービス会社：応答し、相談者の使用言語を認識して、その言語の通訳ができる者（通訳者）が国民生活センターに転送する。(上記③)
- ・国民生活センター：本窓口の相談担当者が応答し、通訳者を介して、相談者からの聴き取り、アドバイス等を行う（三者間通話）。(上記④・⑤)

2. 窓口開設日

- ・平成 30 年 12 月 3 日（月）

3. 電話番号・受付時間

- ・電話番号：03-5449-0906
- ・受付時間：平日 10 時～16 時（土日・祝日、年末年始を除く）

4. 対応言語

- ・英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、日本語（計 6 カ国語）

5. 対象となる相談

- ・日本滞在中の消費者トラブル（商品の購入、飲食、宿泊、交通機関の利用等に伴うトラブル）に関する相談

<対象となる消費者トラブルの具体例>

- 例 1：商品を購入したが、壊れていた。
- 例 2：飲食店で著しく高額な請求があった。
- 例 3：レンタカーで高額な修理代を請求された。
- 例 4：ホテルの部屋が予約内容と違っていた。

※消費者トラブル以外の相談（観光情報、落とし物・忘れ物、事件・事故、病気・ケガなど）は他の相談窓口を紹介

(参 考)

- ・「訪日観光客消費者ホットライン」ウェブページ（国民生活センターホームページ内）
<http://www.kokusen.go.jp/tourists/index.html>