

報道発表資料

令和2年8月6日
独立行政法人国民生活センター

2019年度訪日観光客消費者ホットラインに寄せられた相談のまとめ

国民生活センターでは、日本を訪れた外国人観光客が、日本滞在中に消費者トラブルにあった場合に相談できる電話相談窓口として「訪日観光客消費者ホットライン (Consumer Hotline for Tourists)」(以下、「訪日窓口」とする)を2018年12月に開設しました。この窓口では、三者間通訳サービスを利用して、英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、フランス語、日本語の計7カ国語で相談を受け付けています(フランス語は2020年4月から開始)。

以下では、2019年度に訪日窓口に寄せられた相談のまとめを報告します。なお、当該情報の概要については、「消費生活年報2020」に2020年10月に国民生活センターホームページ上に掲載する予定です。

2019年度の傾向と特徴

【訪日窓口寄せられた相談】

- ・2019年度の相談件数は、369件であり、件数を月別にみると2019年10月と2020年1月から3月の相談が他の月に比べて増加しました。2019年10月はラグビーワールドカップ開催に伴う訪日観光客の増加、2020年1月から3月にかけては新型コロナウイルス感染拡大が相談件数が増加した要因の一つと考えられます。なお、2018年度は訪日窓口を開設した2018年12月から2019年3月の4カ月間で62件でした。

【窓口寄せられた相談のうち訪日観光客からの相談】

- ・訪日窓口寄せられた相談のうち、訪日観光客からの相談は264件であり、時期別にみると訪日中の相談が145件(55%)と最も多く、次いで訪日後が85件(32%)、訪日前が34件(13%)でした。
- ・通訳対応言語別でみると、中国語での相談は161件(61%)、次いで英語が61件(23%)と、中国語と英語で8割以上を占めました。
- ・商品・役務等別分類でみると、「宿泊施設」が75件(28%)と最も多く、次いで「外食」が31件(12%)でした。
- ・対応言語別に商品・役務等別でみると、「宿泊施設」や「外食」などは、どの言語においても一定程度の相談が寄せられているものの、「健康食品」や「化粧品」など買い物に関連するものは、ほとんどが中国語による相談でした。
- ・相談内容別にみると、「契約・解約」「接客対応」に関する相談が多く寄せられました。

以下「1. 訪日窓口に寄せられた相談の概要」では、訪日窓口に寄せられた相談の全てを分析したもの、「2. 訪日観光客からの相談の概要」では、訪日窓口に寄せられた相談のうち、訪日観光客から訪日前・訪日中・訪日後に寄せられた相談を分析したものを記載しています。

1. 訪日窓口に寄せられた相談の概要

(1) 年度別・月別相談件数

2019年度に訪日窓口に寄せられた相談件数は、369件でした。件数を月別にみると2019年度は毎月20件以上の相談が寄せられ、窓口開設から時間が経つにつれて相談件数が徐々に増加する傾向がみられました。なお、2019年10月はラグビーワールドカップの開催に伴う訪日観光客の増加の影響、2020年1月から3月は新型コロナウイルス感染拡大の影響が、他の月に比べ相談件数が増加した要因の一つと考えられます。(図1)

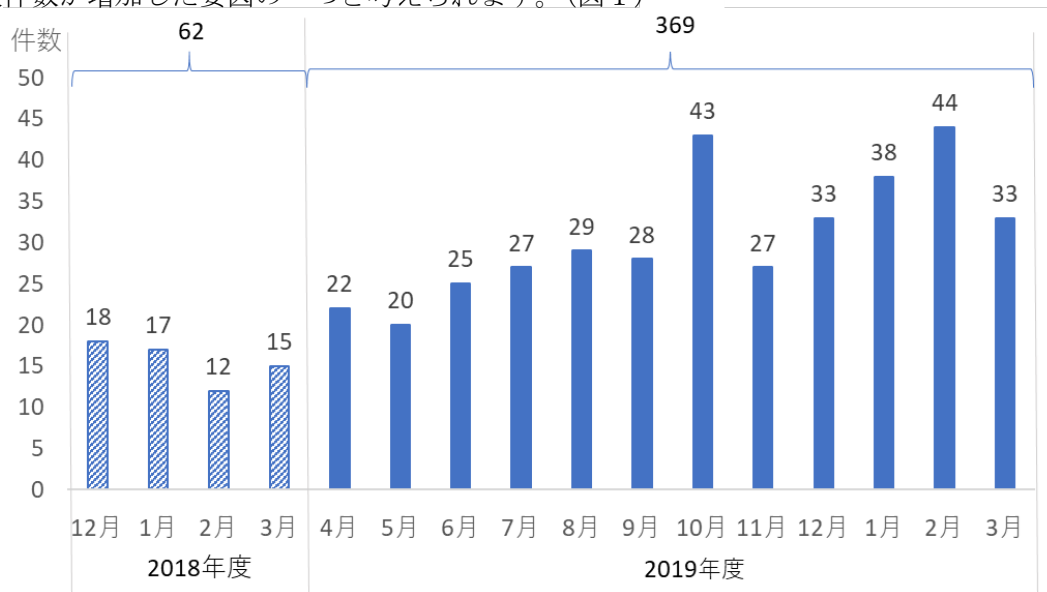


図1 年度別・月別の相談件数

(2) 対応言語別件数

2019年度に訪日窓口に寄せられた相談369件を通訳対応言語別でみると、中国語による相談が213件(58%)と最も多く、次いで英語98件(26%)であり、この2言語で全体の8割以上を占めました。日本語による相談は、相談者が日本語を話せるケースのほか、相談者の友人(日本人)から寄せられるケースも含まれています。(図2)

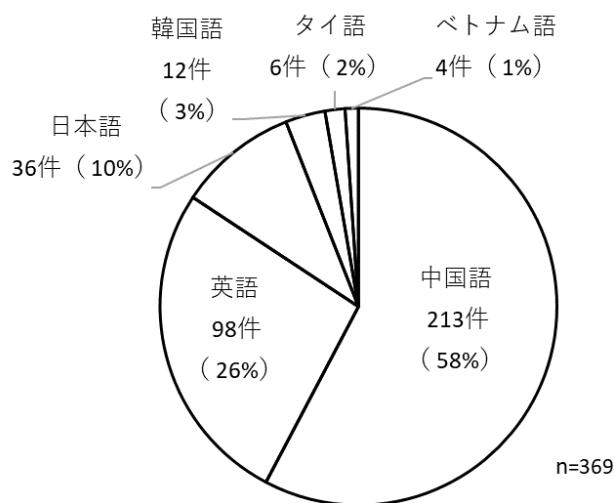


図2 対応言語別の件数と割合

(3) 相談者の属性

訪日窓口は訪日観光客を対象としていますが、在日外国人や在外外国人からも相談が寄せられることがあり、全体の369件のうち、訪日観光客からの相談が264件(72%)、在日外国人からの相談が85件(23%)、在外外国人からの相談が20件(5%)となっています。訪日観光客以外からの相談があった場合、相談内容を聴取した上で適切な相談窓口を紹介しています。(図3)

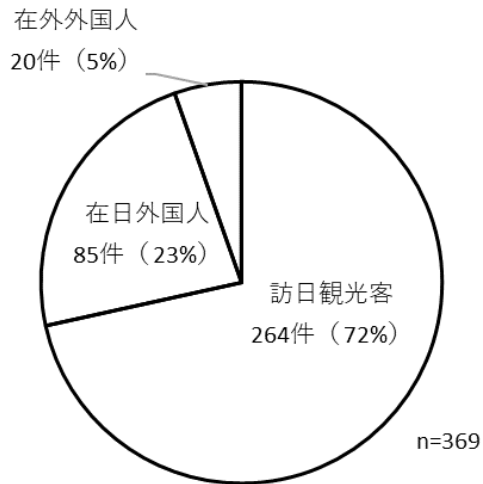


図3 相談者の属性別の件数と割合

2. 訪日観光客からの相談の概要

(1) 相談時期別件数

2019年度に寄せられた訪日観光客からの264件の相談を相談時期別にみたところ、訪日中が145件(55%)と半数以上を占めました。訪日後の相談85件(32%)については、訪日中にトラブルが解決しなかったものや訪日後に気付いたトラブルについて相談を寄せるケースがみられました。訪日前の相談も34件(13%)となっており、特に、2020年2月から3月にかけては、新型コロナウイルス感染拡大の影響による宿泊施設や航空券の予約キャンセルについてなど、訪日前の相談が他の月に比べて多く寄せられました。(図4)

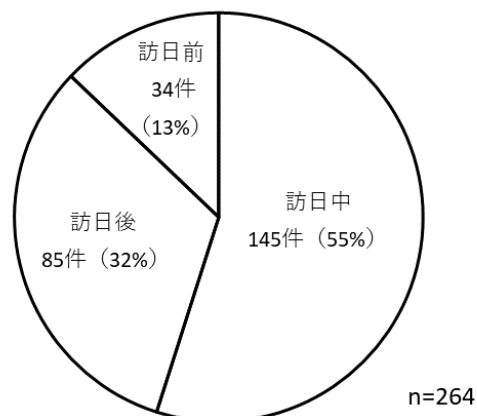


図4 相談時期別件数と割合

(2) 対応言語別件数

訪日観光客からの相談 264 件においても、窓口全体での状況（図 2）と同様に、中国語による相談が最も多く、次に英語が続きました。（図 5）

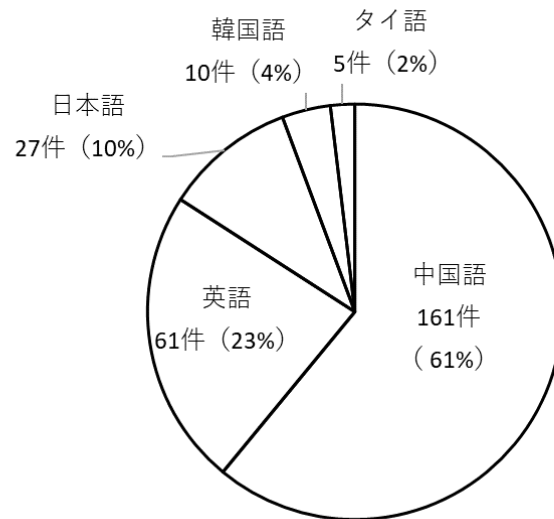


図 5 対応言語別件数と割合

(3) 居住国・地域別件数

訪日窓口では、任意で相談者の居住国・地域を確認しています。その内訳をみると、中国が 131 件と最も多く、次いで台湾が 30 件、オーストラリアが 15 件、韓国が 12 件と続きます。

なお、訪日窓口で対応している言語以外を母国語としている国や地域の居住者からの相談においては、英語による相談がほとんどでした。（表 1）

表 1 居住国・地域別件数 (n=264)

居住国	件数	居住国	件数
中国	131	イギリス	3
台湾	30	ドイツ	3
オーストラリア	15	フィリピン	3
韓国	12	イスラエル	2
香港	12	イタリア	2
シンガポール	11	ニュージーランド	2
アメリカ	9	ベルギー	2
タイ	7	マレーシア	2
カナダ	6	無回答	2

※インド、インドネシア、オランダ、キプロス、ギリシャ、
 スペイン、デンマーク、ノルウェー、フランス、不明が各 1 件
 なお、上記の国・地域名は本人の申し出によります。

(4) 商品・役務等別件数

商品・役務等別でみると、「宿泊施設」が75件と最も多く、「予約サイトの表示と違う」「予約した部屋が汚い」など部屋の状態に関する相談や予約したホテルや民泊等のキャンセル料に関する相談などが寄せられました。

次いで「外食」が31件で、旅行中に利用した飲食店におけるメニュー表示、接客対応や請求額等に関するトラブルがみられます。

また、「健康食品」に関するトラブルも多く、中にはツアーで連れていかれた免税店で購入した「健康食品」の販売方法に関する相談なども寄せられました。

「化粧品」「時計・時計付属品」「かばん」、ドラッグストア等で購入した「医薬品類」「他の保健衛生用品」の品質や返品・返金など訪日中の買い物にまつわるトラブルも多く寄せられました。「医療サービス」に関しては、日本で受けた美容医療の手術に関する相談などがみられました。「旅行代理業全般」に関しては、参加している観光ツアーのガイドに関する苦情なども寄せられています。旅行中の移動に関して、「レンタカー」「航空サービス」の相談も比較的多く寄せられ、「レンタカー」に関しては、主にレンタカーの保険・補償制度の適用に関する相談、「航空サービス」に関しては予約の変更や返金などについての相談が寄せられました。(表2)

表2 主な商品・役務等別件数と割合 (n=264)

順位	商品・役務等別分類	件数	割合 (%)	順位	商品・役務等別分類	件数	割合 (%)
1	宿泊施設	75	28	13	鉄道サービス	4	2
2	外食	31	12	16	他の行政サービス	3	1
3	健康食品	22	8	16	紳士・婦人洋服	3	1
4	化粧品	12	5	16	電話関連機器・用品	3	1
5	時計・時計付属品	11	4	19	ふとん類	2	1
6	かばん	9	3	19	他の身の回り品	2	1
7	医療サービス	8	3	19	商品一般	2	1
8	医薬品類	6	2	19	国内パックスツアー	2	1
8	旅行代理業全般	6	2	19	移動通信サービス	2	1
10	レンタカー	5	2	19	観覧・鑑賞その他	2	1
10	他の保健衛生用品	5	2	19	賃貸アパート・マンション	2	1
10	航空サービス	5	2	19	靴・運動靴	2	1
13	タクシーサービス	4	2	19	音響・映像機器付属品	2	1
13	手配旅行	4	2	20	その他	30	11

(5) 対応言語別にみた商品・役務等別件数

対応言語別に表3上位10位(商品・役務等の12項目)をみると、「宿泊施設」や「外食」などは、どの言語においても一定程度の相談が寄せられましたが、「健康食品」「化粧品」やマスクなどの「他の保健衛生用品」に関するものは、中国語による相談が他の言語に比べ特に多く寄せられました。(表3)

表3 言語別にみた商品・役務等(上位12項目)別件数(n=264)

	宿泊施設	外食	健康食品	化粧品	時計・時計付属品	かばん	医療サービス	医薬品類	旅行代理業全般	レンタカー	保健衛生用品	他の	航空サービス
英語	24	9	0	0	3	1	1	0	1	3	0		1
中国語	39	17	21	11	5	7	3	4	4	1	5		3
韓国語	1	2	0	0	0	0	1	2	1	1	0		0
タイ語	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		1
日本語	8	3	1	1	3	1	3	0	0	0	0		0

(6) 相談の内容

相談内容別¹⁾にみると「契約・解約」「接客対応」に関する相談が多く寄せられました。「契約・解約」では、宿泊施設や航空券の予約・キャンセルに伴う相談や健康食品を購入したが価格が高額なので返品したいといった相談、「接客対応」では、言語の違いにより事業者とのコミュニケーションがうまく取れずにトラブルになるケースがみられ、宿泊施設や飲食店において従業員から受けた不快な言動に関して謝罪を求めたいといった相談が寄せられました。

2019年度に全国の消費生活センター等に寄せられた相談内容においては、「契約・解約」が最も多い点は同じですが、次いで「販売方法」が多い状況です。訪日観光客からの相談においては、「接客対応」に関する相談が比較的多く寄せられていることが特徴といえます。

3. 情報提供先

本報道発表資料を、以下の行政機関に情報提供しました。

- ・消費者庁地方協力課(法人番号5000012010024)
- ・内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)
- ・観光庁総務課(法人番号9000012100003)
- ・独立行政法人国際観光振興機構(法人番号4010005006896)

¹⁾ 内容別分類は複数回答項目。