

報道発表資料

令和5年8月9日
独立行政法人国民生活センター

2022年度 訪日観光客消費者相談の状況 －訪日観光客消費者ホットラインより－

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)を開設しています。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。

以下では、2022年度に訪日窓口寄せられた相談状況を報告します。

2022年度の傾向と特徴

【訪日窓口寄せられた相談】

- ・2022年度の相談件数は134件で、そのうち訪日観光客からの相談が68件、在日外国人からの相談が55件、在外外国人及び在外日本人からの相談が9件、その他(不明)の相談が2件であった。
- ・2022年6月10日以降の外国人観光客への段階的な水際政策の緩和、同年10月11日からの個人旅行受入れや査証免除措置の再開等により、訪日観光客が増加したこともあり、訪日窓口への相談件数は、2021年度90件から2022年度134件に増加した。なお、2022年10月以降、訪日窓口における訪日観光客からの相談割合は半数以上を占めた。

【訪日観光客からの相談】

- ・訪日観光客からの相談は、2021年度10件から2022年度68件に増加した。
- ・時期別にみると、訪日前の相談が12件、訪日中が43件、訪日後が13件であった。
- ・対応言語別でみると、英語が33件、中国語が18件、韓国語6件、ベトナム語1件、日本語10件であった。
- ・商品・役務等別分類でみると、例年同様に「宿泊施設」が13件と最も多く寄せられた。
- ・相談内容別にみると、例年同様に「契約・解約」「接客対応」に関する相談が目立った。

1. 訪日窓口寄せられた相談件数とその内訳¹

(1) 年度別件数と相談者の属性

2022年度に訪日窓口寄せられた相談件数は134件で、2021年度の90件から増加しました(図1)。訪日窓口には、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ます。2022年度の134件のうち、訪日観光客からの相談は68件で半数以上を占め、在日外国人からの相談は55件、在外外国人及び在外日本人からの相談は9件、その他(不明)の相談は2件でした(表1)²。

図1 年度別相談件数の推移

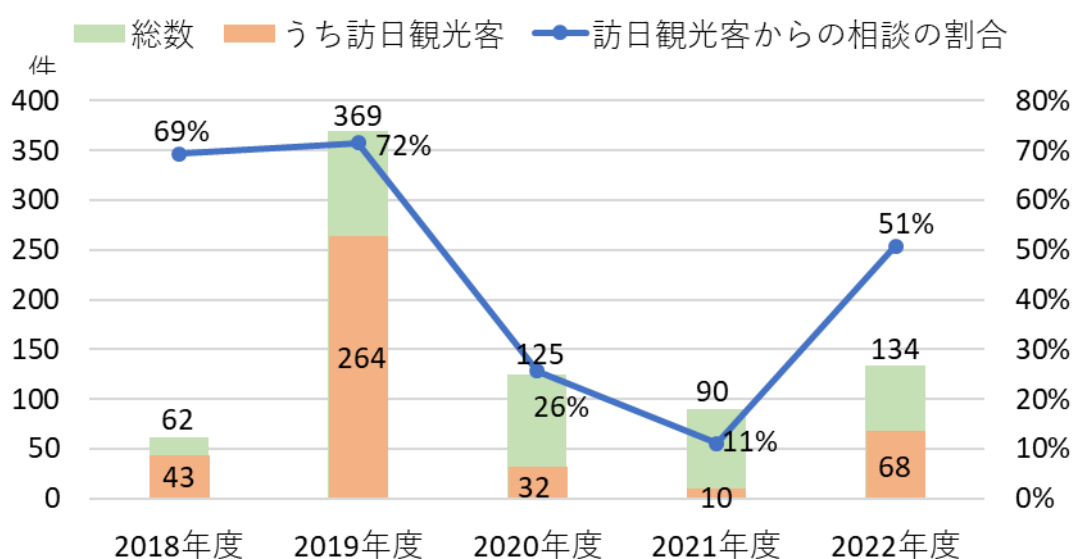


表1 年度別³・相談者属性別の相談件数と割合⁴

		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度		2022年度	
総数		62件	100%	369件	100%	125件	100%	90件	100%	134件	100%
内 訳	訪日観光客	43件	69%	264件	72%	32件	26%	10件	11%	68件	51%
	在日外国人	18件	29%	85件	23%	70件	56%	69件	77%	55件	41%
	在外外国人・在外日本人	1件	2%	20件	5%	23件	18%	10件	11%	9件	7%
	その他(不明)	0件	0%	0件	0%	0件	0%	1件	1%	2件	1%

1 「1. 訪日窓口寄せられた相談件数とその内訳」では、訪日窓口寄せられた相談の全てについて、「2. 訪日観光客からの相談件数とその内訳」では、訪日窓口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について、統計的な数値を報告し、「3. 訪日観光客からの相談における特徴」において、具体的な相談事例などを記載している。

2 なお、訪日観光客以外からの相談があった場合、相談内容を聞き取った上で適切な相談窓口を紹介している。

3 2018年度は、訪日窓口開設が2018年12月であるため、2018年12月から2019年3月までの集計である。

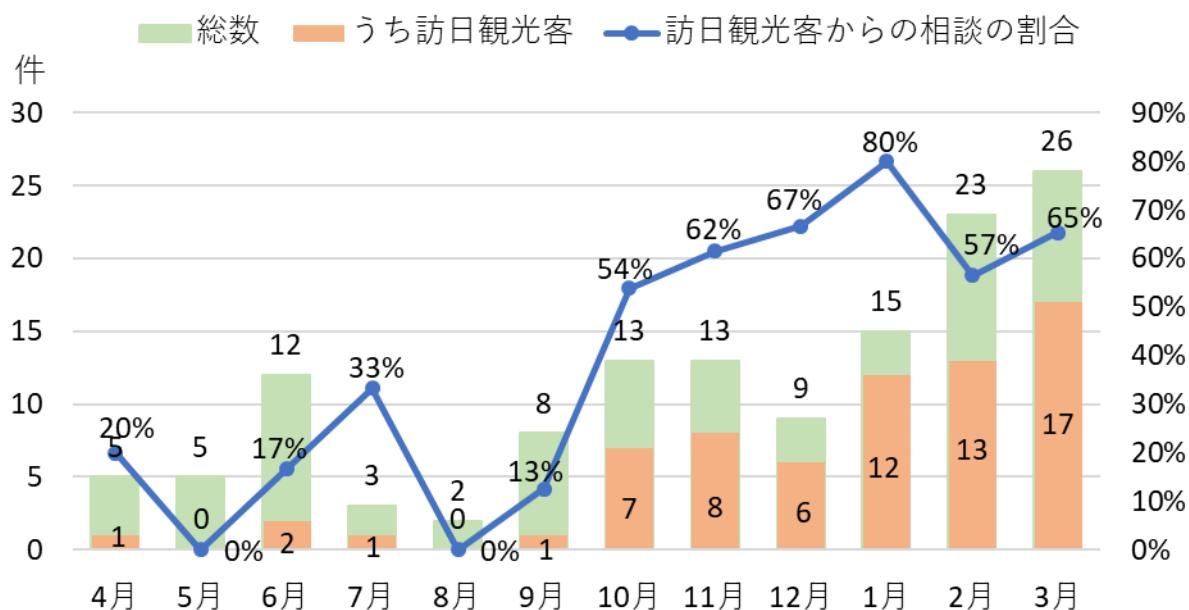
4 割合は各年度の総件数を100として算出し、小数点以下第1位を四捨五入した値。以下、端数を四捨五入しているため、数値の合計が100%にならない場合がある。

(2) 2022年度の月別件数と相談者の属性

2022年度の月別の相談件数の推移をみると、2022年10月以降、訪日観光客からの相談が増加し、訪日窓口に寄せられた毎月の相談において半数以上を占めました（図2）。

これは、2022年10月11日より日本政府が個人旅行の受入れや査証免除措置の再開等を実施したことにより、訪日観光客数が増加したことが影響していると考えられます。

図2 2022年度月別相談件数の推移



(3) 対応言語別件数

2022年度に訪日窓口に寄せられた相談134件を対応言語別でみると、英語による相談が64件（48%）と最も多く、次いで中国語が43件（32%）、韓国語が9件（7%）、ベトナム語1件（1%）、日本語17件（13%）でした。2018年度の訪日窓口設置以降、中国語、英語の2カ国語が対応言語の大半を占めています。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。

2. 訪日観光客からの相談件数とその内訳

(1) 年度別件数と相談時期別件数

2022年度の訪日観光客からの相談は68件で、2021年度の10件から増加しています。相談時期別にみると、68件のうち、訪日前の相談が12件、訪日中の相談が43件、訪日後の相談が13件で、訪日中の相談が全体の63%を占めました（図3、表2）。これは2018年度の窓口開設以

来もっとも多い割合です。2021年度は、新型コロナウイルス感染症の影響を受けて訪日旅行を断念せざるをえなかった消費者による訪日前の相談が目立ちましたが、2022年度は、10月11日以降の訪日観光客の本格受入れ再開後、訪日中の相談が増加しました。

図3 訪日観光客からの相談における年度別・相談時期別の割合

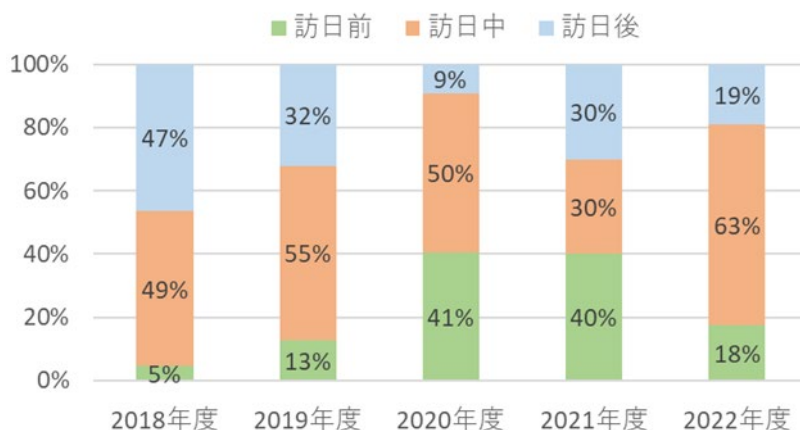


表2 訪日観光客からの相談における年度別・相談時期別件数と割合

		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度		2022年度	
訪日観光客		43件	100%	264件	100%	32件	100%	10件	100%	68件	100%
内 訳	訪日前	2件	5%	34件	13%	13件	41%	4件	40%	12件	18%
	訪日中	21件	49%	145件	55%	16件	50%	3件	30%	43件	63%
	訪日後	20件	47%	85件	32%	3件	9%	3件	30%	13件	19%

(2) 対応言語別件数

2022年度の訪日観光客からの相談68件を対応言語別にみると、英語が33件(49%)、中国語が18件(26%)、韓国語6件(9%)、ベトナム語1件(1%)、日本語10件(15%)でした。

(3) 商品・役務等別件数

2022年度の訪日観光客からの相談68件を商品・役務等別分類でみると、上位3位は、「宿泊施設」13件、「商品一般」6件、「外食」3件でした。なお、「商品一般」は、様々な商品の購入における免税手続きや支払い手段などに関する相談でした。

(4) 相談内容別件数

相談内容別にみると、例年同様に「契約・解約」「接客対応」に関する相談が目立ち、新型コロナウイルス感染症拡大前から傾向は変わっていません。「契約・解約」に関しては、サービスや商品に問題がある又は納得ができないため、返品、返金を求めたいといったもの、「接客対応」に関して

は、苦情を申し出たが、事業者から反応がないなどの内容となっています。

3. 訪日観光客からの相談における特徴

(1) 宿泊施設に関する相談

キャンセルした宿泊代金を返金してほしい、朝食を食べることができなかったので返金してほしい、客室が禁煙ルームでないので返金してほしいなど、返金に関する相談が多くありました。事業者の説明不足がうかがえるもののほか、キャンセル不可プラン等への相談者の認識不足がうかがえるものもありました。

また、宿泊施設と連絡がとれない、連絡が途絶えたなど、連絡不能に関する内容も目立ちました。当窓口から連絡をとると連絡が可能なケースもあり、事業者側での人員不足などの影響により、外国人観光客への対応が十分にできていない現状がうかがえました。

(2) 消費税免税制度に関する相談

どの店舗でも免税で商品を購入できるのか、食事代金も免税になるのかなど、制度に関する買い物前の問い合わせが目立ちました。

(3) 商品の返品に関する相談

返品手続きに関して、事業者と意思疎通ができないという、言語の壁が原因の相談や、帰国後に商品のキズに気が付いたので、返品し、商品の交換または返金を求めたいといった相談が寄せられました。帰国後に商品のキズに気が付いた場合、キズが商品購入時に既に存在していたことを証明することが困難であること、また、事業者が返品に応じる場合も、海外のまでの送料の負担が問題となることから、事業者との交渉が難航する傾向があります。

4. 情報提供先

- ・消費者庁（法人番号 5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会（法人番号 2000012010019）
- ・観光庁（法人番号 9000012100003）
- ・独立行政法人国際観光振興機構（法人番号 4010005006896）