
■「訪日観光客消費者ホットライン」に寄せられたトラブル事例

国民生活センターでは、日本を訪れる外国人観光客の増加に伴って今後増えていくと予想される訪日観光客の消費者トラブルに対応するため、2018年12月より、訪日外国人向けの消費者相談窓口として、「訪日観光客消費者ホットライン（03-5449-0906）」を開設しました。

この窓口では、英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、日本語による相談を受け付けています。

寄せられる相談の中には、文化や習慣、言葉の違いから生じる相互の理解不足が原因と思われるものなど、通常の消費生活相談には見られない訪日窓口特有のものもあります。いくつかの事例を引用してご紹介します。

【事例1】高級腕時計を返品しようとしたら断られた

免税店で高級腕時計を買ったが、別の店で同じ商品がさらに安く販売されているのを見つけたため、翌日店舗へ出向いて返品を申し出たが、自己都合での返品は不可と言われた。（2019年6月受付 中国語）

【事例2】居酒屋で注文していない料理（お通し）の代金を請求された

居酒屋で2人で食事をしたが、会計時に注文していない料理（お通し）に対して1人約400円を請求された。また、鍋料理を1人前しか注文していないはずが、2人前の請求を受けた。その場では支払ったが、納得できないので返金してほしい。（2019年2月受付 中国語）

日本独自の文化や習慣に関して、訪日観光客側の理解不足、事業者側の説明不足等のためにトラブルとなっているケースが見られます。【事例2】の居酒屋の「お通し」はその典型例で、日本人には広く知られている文化であっても、外国人にとっては注文していない料理に対して料金を支払うことについて疑問に感じてしまうことがあるようです。また、鍋料理も「2人前から注文可能」という日本ではよくあるシステムの理解が十分でなかったことによるトラブルです。【事例1】は商品の返品に関する相談ですが、日本では店舗で購入した商品は店側の承諾がない限り自己都合で返品することはできませんが、国によっては理由を問わず開封済みの商品であっても無条件で返品に応じているところもあるようで、これらの商習慣の違いから生じるものと考えられます。

参考:国民生活センター

http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20190919_1.pdf

=====

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：oita-shouhi@pref.oita.lg.jp

☆ **メルマガバックナンバー**（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）

<http://cms.ncsv.pref.oita.jp/site/seihinanzen/mailmaga.html>

☆ **Facebook** で暮らしに役立つ最新情報を発信しています！

★ Facebook に登録していなくても、見ることができます。

<https://www.facebook.com/oita.iness>

～「ながら見守り」にご協力ください～

子ども達を犯罪被害から守るために、「気楽に」「気長に」「危険なく」自分のペースにあわせた見守り活動を始めてみませんか？

ウォーキングや犬の散歩、花の水やり、仕事などをし「ながら」、子どもを見守り、不審者を地域のコミュニティに入らせないようにしましょう。

【消費生活に関するご相談は・・・】

☆ **市町村の消費生活相談窓口**

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインは、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口をご案内します。お気軽にご相談下さい。

《 **消費者ホットライン：188** 》

☆ **大分県の消費生活相談窓口**

※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ **消費生活等相談**（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
- ・ 相談電話：**097-534-0999**

◇ **消費生活特別相談**

- 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- 相談電話：097-534-0999

◇ **食品表示110番**（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
- 相談電話：097-536-5000

☆ **メルマガ登録者を募集しています！**

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。（配信停止も同様）

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp （メルマガ専用アドレス）