

4 独国生相第 32 号
令和 4 年 7 月 5 日

一般社団法人日本旅行業協会
訪日旅行推進部 御中

独立行政法人国民生活センター
相談情報部長 林 大介
(公 印 省 略)

「訪日観光客消費者ホットライン」周知へのご協力をお願い

謹啓、時下益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

さて、独立行政法人国民生活センターでは、2018 年 12 月に訪日観光客が日本滞在中に消費者トラブルに遭った場合の相談窓口として、「訪日観光客消費者ホットライン」を開設し、運営しております。

2020 年以降、新型コロナウイルス感染症の影響により訪日観光客が激減いたしました。現在、日本政府は、感染状況を踏まえつつ、ツアー観光客から段階的に、外国人観光客の受け入れ緩和を進める政策を進めております。

今後、訪日観光客の増加が予想されることから、当センターは、訪日観光客に対して「訪日観光客消費者ホットライン」の周知を図っていく所存です。

このため、訪日観光客に、ホットラインの電話番号などの情報を記載したノベルティグッズ（別紙 1 参照）を配布することを計画しております。その一環といたしまして、貴協会加盟のインバウンド取扱各旅行会社様から団体顧客に、直接、ノベルティグッズをお渡しいただけないかと考えております。

つきましては、当センターの業務の主旨をご理解いただき、貴協会の会員旅行会社様に配布協力のご検討をご依頼いただければ大変幸甚に存じます。

何卒ご検討のほど宜しくお願い申し上げます。

謹白

記

【本件に関する問合せ窓口】

当業務委託会社

〒105-0012

東京都港区芝大門 2-3-6 大門アーバニスト 401

株式会社プランドウ・ジャパン

TEL : 03-5470-4401

e-mail: yasuhiko_shibana@nta.co.jp

担当者：芝名・侑（さそう）

【国民生活センター担当】

〒108-8602

東京都港区高輪 3-13-22

独立行政法人国民生活センター相談情報部相談第 3 課

担当者：大槻・相澤

TEL : 03-3443-6227

以上

配布ノベルティについて

(1) ノベルティグッズ

日本滞在中常に携帯しやすいクレジットカードサイズのプラスチック製（PET）カード

* 表面：訪日外国人が好むような日本的なデザインのイラスト

* 裏面：対応窓口に関する必要情報を英語・中国語（簡体字/繁体字）・韓国語で掲載

(2) デザイン案（例）数種類を製作する予定。

表 面



裏 面



「訪日観光客消費者ホットライン」について

1. 訪日窓口の基本情報

(1) 電話相談

名称：「訪日観光客消費者ホットライン」

電話番号：03-5449-0906

受付時間等：平日 10 時～16 時受付、土日祝日・12 月 29 日～1 月 3 日は除く

対応言語：英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、フランス語、日本語

(2) 専用ホームページ

URL：https://www.cht.kokusen.go.jp/

対応言語：【窓口概要及びフルコンテンツ】英語、中国語（簡体字・繁体字）、日本語

【窓口概要のみ】韓国語、タイ語、ベトナム語、フランス語

コンテンツ：電話窓口情報、よく寄せられる相談に対する助言等の「消費者トラブル F A Q」、日本の文化・習慣など訪日旅行に役立つ「お役立ち情報」等を掲載

(3) 多言語チャットボット

対応言語：英語、中国語（簡体字・繁体字）、日本語

コンテンツ：訪日観光客の旅行中の消費者トラブルについて、チャット形式により自動で情報提供を行う。

(4) 公表資料等

- ・2020 年 1 月 16 日公表 「訪日観光客消費者ホットライン」開設から 1 年のまとめー訪日観光客からの相談の 65%が中国語ー
http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20200116_1.html
- ・2020 年 8 月 6 日公表 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
http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20200806_3.html