



第43回

「外国人客とのトラブルについて」

Q 最近、インバウンド観光客と日本の企業・店舗間で発生するトラブルが少なくありませんが、どう対処すればよいでしょうか。

A そういったトラブルには以下の種類があります。

1. 言語の壁により商品説明やサービス内容が正確に伝わらず、誤解が生じる。
2. 接客マナーやルールに関する文化や習慣の認識の違いからトラブルになる。
3. 外国人客が利用できるキャッシュレス決済手段が限られている場合。
4. 価格表示、免税制度の適用条件に関する認識不足。
5. 無断キャンセル、キャンセル料支払いを巡るトラブル。
6. 商品やサービスのクオリティに関する認識の違い、クレーム。
7. 衛生観念や安全基準の違い。

Q それらのトラブルにはどのような対策がありますか。

A 予防の観点と発生時の対応があります。

1. 多言語表記の導入。翻訳アプリの活用と、スタッフの簡単な外国語教育。
2. 注意事項を店頭・施設入口に多言語で掲示。これらを予約確認時にキャンセルポリシーを明示し、同意を取得。
3. クレジットカード情報を保持し、無断キャンセル時のキャンセル料請求を可能にする。これらを視覚的に表示する。
4. 事前に対応可能な決済手段を多言語で掲示。支払い時に使用可能なカードブランドや電子マネーの種類を視覚的に提示。
5. 写真・広告の内容は正確に、過度な誇張表現を避ける。
6. 故意・過失による施設損壊、無断持ち出しに対しては利用規約で損害賠償責任を明記し、クレジットカードでデポジットを確保し、損害が発生した場合はデポジットから充当。監視カメラ映像や破損証拠を保存。悪質な場合は警察へ通報、被害届提出。
7. 個人情報・プライバシー問題については、個人情報保護方針を多言語で明示し、取得目的・保管期間・第三者提供範囲を具体的に示す。不要になった個人情報は速やかに破棄・

消去する。

Q 外国人客の不当な行為に対して日本国内で責任追及する方法はありますか。

A 一応は「民事責任の追及」、「刑事責任の追及」は可能ですが、短期の滞在であることから現実的な困難はありますが、悪質で逮捕に値する事案であれば、警察に通報して出国前に身柄を押さえ、その間に金銭賠償をさせるという方法は考えられます。

Q 外国人客が出国した場合の対応策は、どのような方法があるでしょうか。

A (1) 国際民事訴訟の手続きを利用して、相手国の裁判所に提訴し、損害賠償請求を行う方法。ただし、相手国での訴訟費用が高額で手続きが煩雑、相手国での強制執行が困難、日本と相手国の間に民事判決の相互承認制度がない場合、実効性に乏しい。

(2) 重罪の場合、刑事事件としてICPO（国際刑事警察機構）を通じて国際手配する方法があります。

Q まとめてどのようなことになりますか。

A (1) 事前の契約・同意書、多言語表示、デポジット確保。
 (2) パスポート情報の控えなど法的制限（個人情報保護法）に留意しつつ、正当な範囲で本人確認情報を保持。
 (3) 旅行者保険・賠償責任保険の加入の確認、義務付け、被害が生じた場合は本人の手続き関与なく保険を通じて請求可能とする。
 (4) 外国人客に対する法的責任追及は、現実問題として困難な場合が多いので、被害発生前の予防策の徹底と、被害が発生した際の迅速な証拠確保と警察対応が重要になります。事前の契約や本人確認を徹底しておくことが効果的でしょう。

＜掲載内容に関するご質問、お問合せについて＞

高下謹彦法律事務所 電話 03-5568-6655(代)
<http://www.takashita-law.jp>