



令和2年1月31日
観光庁

外国人旅行者向けコールセンターのお知らせ

～新型コロナウイルス関連についても多言語でお問い合わせ対応を行っています～

日本政府観光局（JNTO）では、非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のため、365日、24時間、多言語で対応するコールセンター「Japan Visitor Hotline」を開設しており、新型コロナウイルス関連のお問い合わせにも対応しています。

○ 日本政府観光局の公式ツイッターやウェイボー（中国版ツイッター）によって新型コロナウイルスに関する基本的な情報や手洗いうがい等の対策ポイント等を広く発信するとともに、日本政府観光局のコールセンターにおいて365日24時間多言語での問い合わせに対応できる体制を整備しております。

- ・ 電話番号 050-3816-2787
- ・ 対応時間 365日、24時間
- ・ 対応言語 英語、中国語、韓国語、日本語
- ・ 対応範囲 緊急時案内（病気・事故等）、災害時案内、一般観光案内

〈主な相談内容〉

○キャンセル料関係

- ・ ホテルをキャンセルせざるを得なくなったが、返金を希望する場合はどこに問い合わせればよいか。

○体調不良の訴え

- ・ 咳、発熱の症状があり新型コロナウイルスでないか不安なため、検査を受けたい。
- ・ ホテルに宿泊しているお客様に咳、発熱の症状がある。

【お問い合わせ先】

観光庁 外客受入担当参事官室 担当：山口、前川、佐藤、松田
TEL 03-5253-8111(内線 27906、27911)
03-5253-8972(直通)
FAX 03-5253-8123