

トラブルや困ったときの

Q&A

ステイ先・学校でトラブルが起こった時のよくあるQ&Aをあげてみました。どんな場面でも、まずは、現地スタッフに相談しましょう。それでも解決しない場合は、日本の旅行取扱代理店や、大学生協のCO-OPあんしんダイヤル※(24時間・365日・日本語対応)にご相談ください。

※大学生協で「あんサポ24」会員になられた方にご利用いただけます。旅行出発から家に帰るまでのサポートと保険がついています。

Q. 春・夏休みは日本人が多いと聞きますが？

A. 多くの日本人学生の方が、春・夏休みを利用して語学留学に参加されます。また現地のクラス分けテストでは、日本人の方のレベルが偏る傾向もあり、所属クラスの中の9割方が日本人だったというケースもあります。ただし、これも考え方、気の持ち次第です。着いた直後は、若干のホームシック・心的な動揺もあります。そんな時、日本人の方がいる、日本語を話せるということは、かなり心の負担を軽減してくれます。そして慣れてきたら日本人同士でも研修している言語で話す、他の国籍の方と友達になる等の対応をしていきましょう。環境を積極的に取り込み、柔軟に対応していくことが重要です。(冬～春休みも同様に日本人割合が増えます。)

Q. 出迎えサービスを頼んだのに、空港で出迎えがなかったら？

A. ほとんどの場合スムーズな出迎えサービスが行われていますが、万が一出迎えの人に会えなかった場合、次のように行動してください。

1. 出迎えの人が探している場合があるので、しばらく指定場所で待ってみる。
※自分で移動してしまうことが行き違いにつながるケースがあります。
2. それでも見つからなかった場合、配付資料の緊急連絡先やホームステイ先へ電話で連絡する。

電話の際は、ご自身の荷物を必ず手前によせて連絡をしてください。日本にいた時のように、チョット置いておくだけだから、少しの間だからという意識は、盗難の元になります。

Q. ステイ先や学校で問題があったら？

A. 通常、トラブル等は言葉の違いによる誤解が原因のケースが多いのですが、どうしても納得のいかない問題があるときは、まず現地スタッフや、現地スクールの担当者(入学時に紹介があります)に相談しましょう。それでも時間がかかったり納得がいかない場合は、日本の取扱代理店や企画旅行会社等の緊急連絡先に連絡・相談してみてください。

Q. ステイ先で病気になったら？

A. すみやかにホストファミリーや学生寮・学校のスタッフに相談してください。そして、自己診断ではなく、すぐ病院で診断を受けて、病気や怪我を治すことに専念してください。それが、結果的に周りの人たちに迷惑をかけるための最善の処置です。

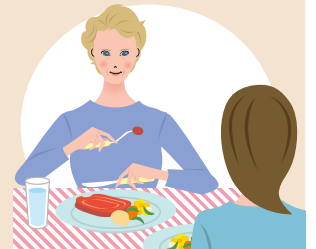
また、『あんサポ24』にご加入いただいている方は、『CO-OPあんしんダイヤル』にお電話いただければ、付帯している海外旅行保険で利用可能な最寄の病院のご紹介やその後の手続きのサポートなどをご利用いただくことができます。ご自身で加入した海外旅行保険の現地連絡先へ連絡した場合も同様のサービスを受けることが出来ます。加入している保険会社から紹介された病院で診療を受けると、その後の手続きなどがスムーズです。病院に行くときには必ず『海外旅行保険証書や付保証明書』を持参してください。治療を受けた場合、治療費は自分で払い、日本に帰国してから保険加入をした保険会社へ治療代の請求をします。その給付金の請求のため、診断書と領収証は必ず受け取りましょう。※病院によってご自身の加入した保険会社との契約内容が異なります。必ずご確認ください。

Q. ホームステイで食べられないものが出たら？

A. はっきりと食べられないと家族に言っていただけで結構です。ただ、無理して食べて中途半端に残したり、理由もなく手をつけずに残すのではなく、食べられない理由を言葉にして伝えるようにしましょう。また、おわびの気持ちと感謝の気持ちを込めて、あなたの得意な日本の料理を披露するなど、コミュニケーションが疎遠にならないような工夫をするのもよいでしょう。

Q. ホストファミリーと外食したときの支払いはどうするの？

A. ホームステイ中、自分にかかる費用は自分で払うのが原則です。レストランなどでホストファミリーから食事をごちそうになった場合には、その場できちんとお礼の言葉を言い、あとでちょっとしたプレゼントを渡すなど感謝の気持ちを伝える工夫をしましょう。これとは逆に、定められた条件内の食事が外食ばかりで、そのたびに支払いを要求されるようなら現地スタッフに相談してください。ホストファミリーは期間中にあなたに部屋と食事を提供する義務を負っていますが、これはその履行義務を怠っていることになります。



Q. ホームステイで家事の負担が多すぎて困ったら？

A. まれにこのようなケースがありますが、これは、はじめにホストファミリーと話し合って役割分担を決める際の失敗のひとつです。また、いい顔をしようとなにかも手伝っていたら、それが当然の了解事項になり、家事のほとんどがまわってきたというケースもあります。大切なのは、最初に自分の役割を決める際に、日本的な遠慮はせず、できることとできないことをはっきり言うことです。もし実際にやってみてどうしても無理なら、率直にホストファミリーや現地スタッフに相談してみましょう。

Q. パスポートやビザ、航空券を紛失したら？

A. ただちに現地の警察に紛失、盗難届を出してください。その紛失証明書と写真、旅券番号、発行年月日、交付地等の控えを持って、日本大使館・領事館で紛失・再発行の申請をします。事前にパスポートのコピーをとっておくと便利です。ただ、再発行までには2週間ぐらいかかる場合もあるなど手続きが大変なため、くれぐれも紛失しないように気をつけてください(帰国便の搭乗地国にいる場合は、数日で対応できる場合もあります)。また、航空券がEチケット(控)であれば、紛失しても無料で再発行可能ですので、心配はありません。ほか不明な点は、航空券を購入された会社・窓口の緊急連絡先で相談・指示を受けて下さい。

Q. 事件や事故、傷害にあったら？

A. 滞在地でなんらかの被害にあった場合は、即座に現地の警察に通報・連絡しましょう。あわせて、学校のスタッフ・ホストファミリーとの連絡も大事です。場面によっては、出発前にご紹介している緊急連絡先やお申込みの保険会社も活用してください。とくに盗難にあった場合、被害を最小限におさえるためにもクレジットカードやキャッシュパスポート、パスポートの番号はすべて控えておきましょう。

