

DBJ・JTBFアジア・欧米豪 訪日外国人旅行者の意向調査(災害追加調査) － 台風21号が関西訪問希望者に与えた影響－

- (株)日本政策投資銀行は2018年10月、近時発生した自然災害に焦点を絞り訪日外国人旅行者の意向調査を実施した。同調査において、本レポートでは主に「あなたが実際に行ってみたい観光地」の中から「関西、京都、奈良、大阪、神戸、紀伊半島／高野山／熊野古道（以下まとめて「関西」という。）」のいずれかを選択した旅行者（複数回答。以下「関西訪問希望者」という。）の回答について集計を行った。全国結果については『DBJ・JTBFアジア・欧米豪 訪日外国人旅行者の意向調査(2018年度版)』（2018年11月）をご参照いただきたい。

<調査結果(全体)>

1. 災害に関連する日本へのイメージについては、関西訪問希望者全体のうち過半数が「自然災害が多い」というイメージを持っている一方、「自然災害からの復旧が早い」「旅行先として安全」というイメージも半数以上が有している。ただし「自然災害時の外国人への対応が進んでいる」というイメージについては3割強にとどまっている。なお、関西訪問希望者のうち「自然災害が多い」と回答した人の中でも、約6割が「自然災害からの復旧が早い」イメージを持っているほか、「旅行先として安全」「自然災害時の外国人への対応が進んでいる」との回答も約4割と相応の水準にある。
2. 台風21号による被害の認知度については、関西訪問希望者全体のうち8割強が台風21号による被害を「知っている」あるいは「聞いた気がする」と回答しており、この割合は回答者全体(7割弱)より高い。
3. 近時自然災害に関連する日本への旅行に対する考え方の変化については、関西訪問希望者全体の4割弱が「安全とわかれば積極的に訪問したい」と考えている。加えて、4割強は日本旅行を控えようとは現在は思っておらず、自然災害後から今でも日本旅行を控えているとする回答は1割弱と限定的である。
4. 訪日旅行中の自然災害時に主に求められている対応については、関西訪問希望者全体が求めている対応として、「連絡手段の確保」「多言語による避難誘導」「外国人対象の避難所の設置」「代替移動手段や宿泊施設にかかる多言語案内と手配補助」「自然災害時の通訳・翻訳ボランティアの提供」などが挙げられた。
5. 関西訪問希望者全体が自然災害に関し求めている情報としては、「地震についての正確な余震情報」「交通アクセスの復旧・代替手段等の情報」「台風についての詳細な気象情報」「宿泊施設・観光施設の復旧に関する情報」などが挙げられた。4割～5割の回答者がこれらに関する情報が得られれば日本旅行をしたいと考えており、きめ細やかな情報発信が望まれる。

<調査結果(国・地域別)>

1. 台湾、香港における関西訪問希望者では、台風21号による被害を「知っている」あるいは「聞いた気がする」とした回答割合はそれぞれ9割超となっており、認知度は非常に高い。この2地域については「自然災害からの復旧が早い」「旅行先として安全だ」とする回答割合も回答者全体より高く、自然災害はあっても復旧への取組の早さや安全性に対し高い評価が寄せられていることがうかがえる。このため、日本旅行に対する考えも、「自然災害後から今でも日本旅行を控えている」の割合は1割弱と低い。
2. 一方、中国、韓国における関西訪問希望者では、「自然災害が多い」との回答割合が高いほか、「旅行先として安全だ」との評価は2～3割程度と低い。ただし、この2地域においても回答者の4～5割が「自然災害からの復旧が早い」と回答しており、復旧への評価は相応の水準にあり、情報発信等に一定の成果がうかがえる。なお、日本旅行に対する考えについては「自然災害後から今でも日本旅行を控えている」とした中国の回答者は1割弱、韓国では2割弱となっている。
3. また、欧米豪における関西訪問希望者では、相対的に距離が遠いこともあり、台風21号にかかる被害を「知っている」あるいは「聞いた気がする」と回答した割合はあわせて6～7割程度とアジア全体より認知度が低く、「自然災害が多い」との回答割合も3割程度と低い。「旅行先として安全」との意見は6割強と多いが、「自然災害時の外国人対応が進んでいる」との回答は1割強となっており災害対応への評価は低くなっている。

調査要領

- 調査方法：インターネットによる調査
- 実施時期：2018年10月5日～19日
- 調査地域：韓国、中国、台湾、香港、タイ、シンガポール、マレーシア、インドネシア、アメリカ、オーストラリア、イギリス、フランスの12地域
(注)中国は北京および上海在住者のみ(割合は北京50%：上海50%)
- 調査対象者：20歳～59歳の男女、かつ、海外旅行経験者
(注)中国-香港-マカオ間、マレーシア-シンガポール間、タイ-マレーシア間、アメリカ-カナダ・メキシコ・ハワイ・グアム間、オーストラリア-ニュージーランド間、イギリス・フランス-欧州各国間の旅行については、海外旅行経験から除く
- 有効回答数：上記各地域に居住する住民計6,286人
(注)中国は北京および上海各半数ずつ
- 協力実査会社：楽天インサイト株式会社

※ アジア：韓国、中国、台湾、香港、東南アジア

※ 東南アジア：タイ、シンガポール、マレーシア、インドネシア

※ 欧米豪：アメリカ、オーストラリア、イギリス、フランス

※ 関西訪問希望者：「あなたが実際に行ってみたい観光地」の中から「関西、京都、奈良、大阪、神戸、紀伊半島／高野山／熊野古道」のいずれかを選択した旅行者

(図表1-1)有効回答数

	回答者 全体	関西訪問 希望者 全体							欧米豪 全体
		アジア 全体	中国	台湾	香港	韓国	東南 アジア		
男性	3,078	1,220	2,075	260	253	258	271	1,033	1,003
女性	3,208	1,281	2,153	277	279	278	264	1,055	1,055
総数	6,286	2,501	4,228	537	532	536	535	2,088	2,058
訪日未経験者	3,392	1,012	1,708	220	101	77	132	1,178	1,684
訪日経験者	2,894	1,489	2,520	317	431	459	403	910	374
有効回答のうち 関西訪問希望者 (%)	2,501 (39.8%)		1,968 (46.5%)	207 (38.5%)	303 (57.0%)	256 (47.8%)	242 (45.2%)	960 (46.0%)	533 (25.9%)

関西訪問希望者における災害に関連する日本へのイメージ

- 関西訪問希望者全体のうち、「自然災害が多い(50.4%)」と回答した割合は全体よりも僅かに高かった一方、「自然災害からの復旧が早い(55.9%)」「旅行先として安全(54.2%)」の回答割合は全体を大きく上回っている。ただし「自然災害時の外国人への対応が進んでいる」というイメージについては32.0%にとどまっている(図表2-1)。
- 台湾、香港における回答者では、「自然災害からの復旧が早い」「旅行先として安全だ」の回答割合も全体より高く、自然災害はあっても復旧への取組の早さや安全性に対し高い評価が寄せられている。
- 中国、韓国における回答者では、全体と比べて「自然災害が多い」との回答割合が高いほか、「旅行先として安全だ」との評価は2~3割程度と低い。一方、「自然災害からの復旧が早い」の評価は4~5割と復旧への評価は相応の水準となっており、情報発信等に一定の成果が見られる。
- 欧米豪における回答者では、「自然災害が多い」との回答も3割程度と低い。また「旅行先として安全」との意見は66.2%と多いが、「自然災害時の外国人対応が進んでいる」との回答は16.3%となっており災害対応への評価は低い。

(図表2-1) 関西訪問希望者における災害に関連する日本へのイメージ(複数回答)

		回答者全体	関西訪問希望者全体	アジア全体	中国	台湾	香港	韓国	東南アジア	欧米豪全体
回答数(人)		6,286	2,501	1,968	207	303	256	242	960	533
回答割合(%)	自然災害が多い	47.5	50.4	54.8	67.6	39.3	56.3	79.8	50.3	34.0
	旅行先として安全だ	44.0	54.2	50.9	20.3	74.6	57.8	31.0	53.2	66.2
	自然災害からの復旧が早い	43.8	55.9	59.8	49.8	66.3	63.3	42.6	63.2	41.8
	自然災害時の外国人への対応が進んでいる	26.2	32.0	36.3	27.5	40.3	36.3	26.9	39.3	16.3
	この中にあてはまるものはない	6.2	1.8	1.6	0.5	1.0	1.2	3.3	1.7	2.6

- 「自然災害が多い」と回答した人の中でも、約6割が「自然災害からの復旧が早い」イメージを持っているほか、「旅行先として安全」「自然災害時の外国人への対応が進んでいる」との回答も約4割と相応の水準にある(図表2-2)。

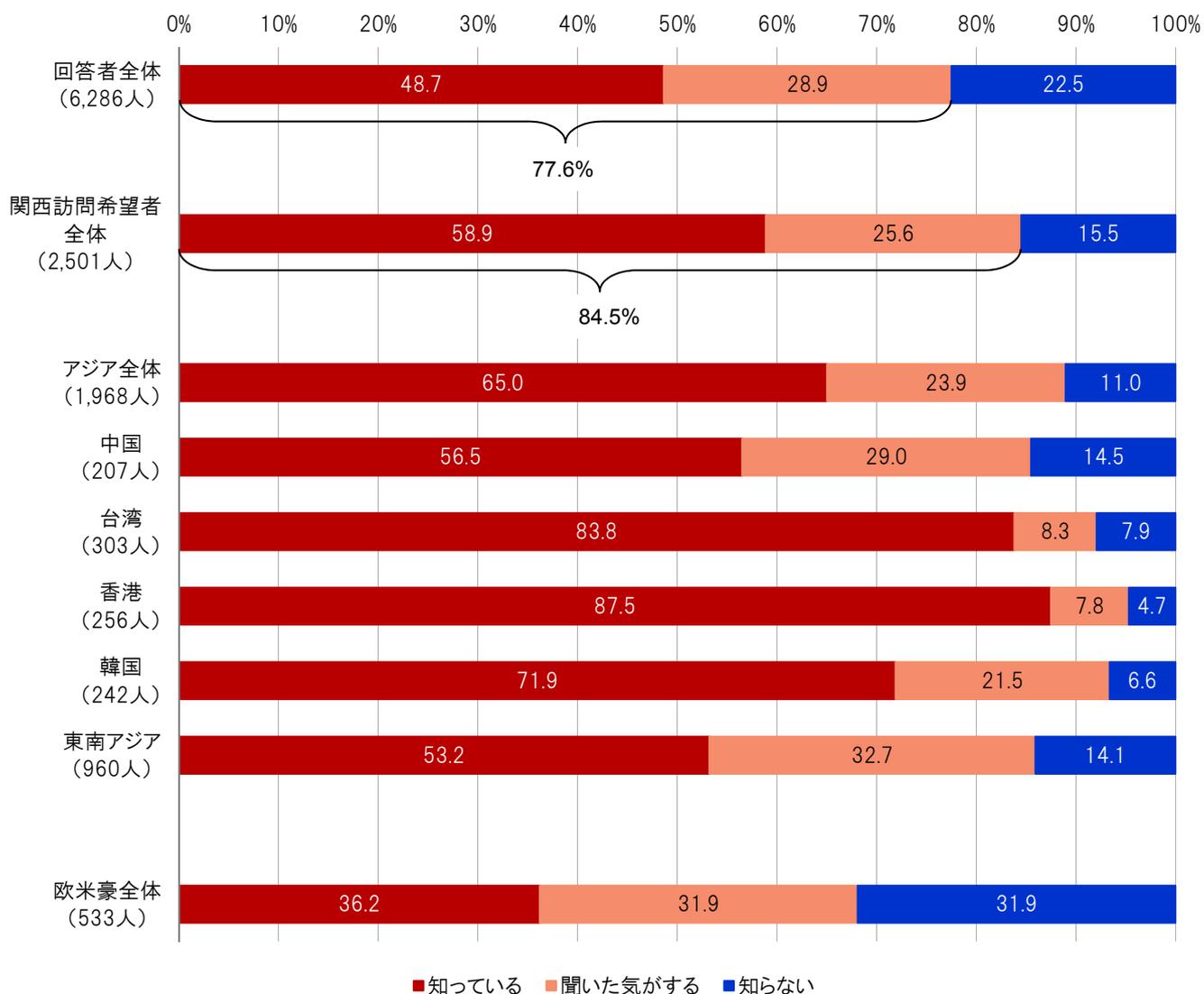
(図表2-2) 関西訪問希望者における災害に関連する日本へのイメージ(うち自然災害が多いと回答した回答者のみ抜粋)

		回答者全体	関西訪問希望者全体	アジア全体	中国	台湾	香港	韓国	東南アジア	欧米豪全体
回答数(人)		2,984	1,260	1,079	140	119	144	193	483	181
回答割合(%)	自然災害が多い	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	自然災害からの復旧が早い	46.1	59.8	61.8	45.7	72.3	68.1	44.0	69.2	48.1
	旅行先として安全だ	32.7	43.8	43.1	14.3	70.6	52.1	28.0	48.0	48.1
	自然災害時の外国人への対応が進んでいる	29.7	39.4	42.2	27.1	52.1	43.8	28.5	49.1	22.7
	この中にあてはまるものはない	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

関西訪問希望者における台風21号による被害の認知度

- 関西訪問希望者全体のうち84.5%が台風21号による被害を「知っている(58.9%)」あるいは「聞いた気がする(25.6%)」と回答しており、この割合は回答者全体(77.6%)より高い(図表3-1)。
- 台湾、香港における回答者の台風21号による被害を「知っている」あるいは「聞いた気がする」と回答した割合はそれぞれ9割超と認知度は高い。
- 欧米豪における回答者では、相対的に距離が遠いこともあり、台風21号にかかる被害を「知っている」あるいは「聞いた気がする」と回答した割合はあわせて6~7割程度とアジア全体より認知度が低い。

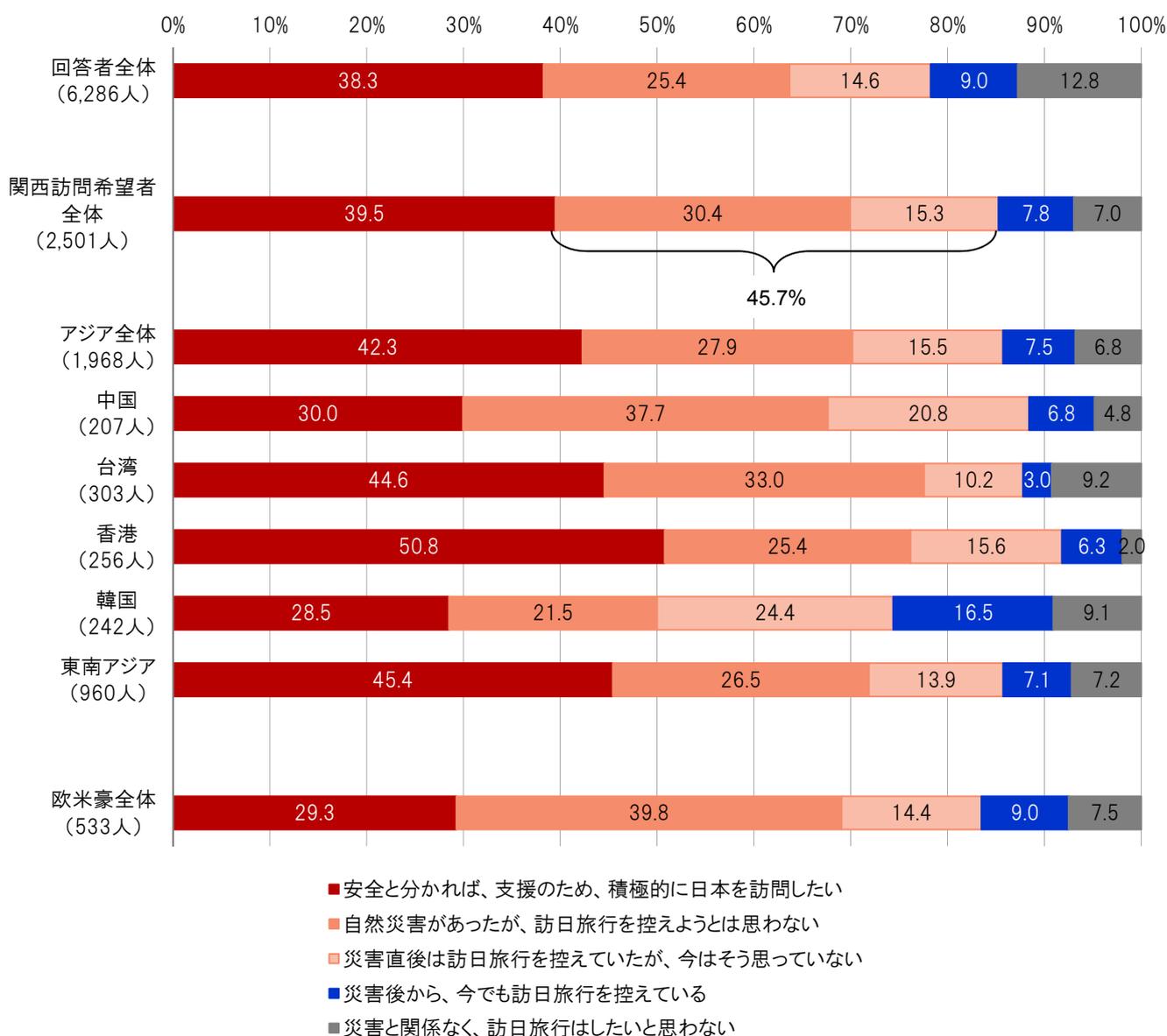
(図表3-1) 関西訪問希望者における台風21号による被害の認知度



関西訪問希望者における近時自然災害（地震・台風等）に関連する日本への旅行に対する考え方の変化

- 関西訪問希望者全体の39.5%が「安全とわかれば積極的に訪問したい」と考えている。加えて、45.7%は日本旅行を控えようとは現在も思っておらず、自然災害後から今でも日本旅行を控えているとする回答は7.8%と限定的である(図表4-1)。
- 台湾、香港における回答者では、「自然災害後から今でも日本旅行を控えている」の割合は3~6%程度と低い。
- 中国、韓国における回答者では、「自然災害後から今でも日本旅行を控えている」とした中国の回答者は6.8%となっているものの、韓国では全体を上回る16.5%となっている。

(図表4-1) 関西訪問希望者における近時自然災害(地震・台風等)に関連する、日本への旅行に対する考え方の変化



関西訪問希望者における訪日旅行中の自然災害時に主に求められている対応

- ・ 関西訪問希望者全体が自然災害時に求めている対応としては、「連絡手段の確保」「多言語による避難誘導」「外国人対象の避難所の設置」「代替移動手段や宿泊施設にかかる多言語案内と手配補助」「自然災害時の通訳・翻訳ボランティアの提供」などが挙げられた（図表5-1）。

（図表5-1）関西訪問希望者における訪日旅行中の自然災害時に主に求められている対応（5項目まで）

	回答者 全体	関西訪問 希望者 全体	アジア					東南 アジア	欧米豪 全体
			アジア 全体	中国	台湾	香港	韓国		
回答数(人)	6,286	2,501	1,968	207	303	256	242	960	533
自然災害時の自国大使館や家族との 連絡・連携手段の案内や提供	34.8	39.3	40.9	34.8	48.8	32.0	48.8	40.1	33.4
人(ホテル・店舗スタッフ、自治体職員・警 察官等)による英語・多言語による避難誘 導	33.5	38.8	39.4	31.4	41.3	35.9	35.1	42.5	36.6
自然災害時の外国人対象の避難所の 設置	31.2	37.2	40.0	42.5	40.6	31.3	40.9	41.4	27.0
代替移動手段や宿泊施設に関する外国人 旅行者向け多言語案内と手配の補助	30.2	35.1	38.1	28.0	46.2	30.1	36.4	40.2	24.4
自然災害時の通訳・翻訳ボランティア の提供	29.9	34.0	34.3	18.4	36.3	27.7	37.2	38.1	33.0
自然災害時の外国人向け多言語電話 対応	26.6	29.1	29.7	28.0	18.8	29.7	29.8	33.5	27.0
多言語で受診可能な医療機関の情報 提供	26.6	32.0	34.1	33.8	38.3	35.9	32.6	32.8	24.0
被害状況、交通・通信などの復旧状況など を知らせる外国人旅行者向け多言語ウェ ブサイト	25.1	29.7	30.7	32.4	36.3	32.8	31.8	27.8	25.7
自然災害時のテレビ・ラジオによる多言 語放送	24.8	28.7	27.6	32.4	21.8	21.9	31.8	29.0	32.6
外国人向けプッシュ型情報発信アプリ (多言語)	19.9	22.7	24.0	25.1	24.4	27.0	23.1	23.0	17.8
多言語防災リーフレット	16.9	19.2	18.4	20.8	18.5	18.0	10.7	19.9	22.3
紙による被災状況や避難場所などに関 する多言語案内の配布・掲示	14.1	15.9	16.5	13.5	13.2	14.8	14.5	19.2	13.5
多言語コミュニケーションカードや指さし フリップボードの提供	13.1	13.6	13.5	14.5	16.2	13.3	9.5	13.5	13.7
ピクトグラム(絵文字)のよる誘導表示	11.9	12.8	12.7	12.6	10.2	14.1	7.4	14.4	13.5

（注）上位5項目を青色で塗りつぶしている

関西訪問希望者における訪日旅行前に自然災害に関し求められている情報

- 関西訪問希望者全体が自然災害に関し求めている情報としては、「地震についての正確な余震情報」「交通アクセスの復旧・代替手段等の情報」「台風についての詳細な気象情報」「宿泊施設・観光施設の復旧に関する情報」などが挙げられた。4割～5割の回答者がこれらに関する情報が得られれば日本旅行をしたいと考えており、きめ細やかな情報発信が望まれる(図表6-1)。

(図表6-1)関西訪問希望者における訪日旅行前に自然災害に関し求められている情報（複数回答）

	回答者 全体	関西訪問 希望者 全体							欧米豪 全体	
		アジア 全体	中国	台湾	香港	韓国	東南 アジア			
回答数(人)	6,286	2,501	1,968	207	303	256	242	960	533	
回答割合 (%)	地震が起きた場合、正確な余震の発生状況に関する情報	50.2	58.3	60.3	48.8	57.4	52.7	59.9	65.8	51.0
	台風などに関する詳細な気象情報	44.6	50.6	52.0	33.3	48.5	44.9	54.5	58.4	45.2
	交通アクセスの復旧・営業状況・代替交通手段に関する情報	44.1	53.8	58.3	52.7	74.6	60.5	50.0	55.8	37.3
	宿泊施設の復旧・営業状況に関する情報	40.2	47.8	50.8	43.0	63.0	57.0	40.1	49.7	36.6
	観光施設の復旧・営業状況に関する情報	38.5	46.9	50.6	44.0	59.7	53.5	39.7	51.0	33.4
	自然災害発生時の避難場所や自国大使館等との連携方法など問い合わせ窓口に関する情報	36.0	43.2	44.3	28.5	54.8	26.6	47.9	48.2	39.0
	自然災害発生時の外国語対応に関する情報	34.8	43.0	44.6	23.7	52.8	34.0	44.2	49.5	37.0
	通信インフラの復旧・営業状況に関する情報	32.3	39.6	42.2	35.3	47.9	36.7	40.9	43.6	30.2
	電気・ガス・水道インフラの復旧状況に関する情報	29.0	36.2	39.1	39.1	40.6	40.2	29.3	40.7	25.7

(注)上位3項目を青色で塗りつぶしている



©Development Bank of Japan Inc.2018

本資料は情報提供のみを目的として作成されたものであり、取引等を勧誘するものではありません。本資料は当行が信頼に足ると判断した情報に基づいて作成されていますが、当行はその正確性・確実性を保証するものではありません。本資料のご利用に際しましては、ご自身のご判断でなされますようお願い致します。本資料は著作物であり、著作権法に基づき保護されています。本資料の全文または一部を転載・複製する際は、著作権者の許諾が必要ですので、当行までご連絡下さい。著作権法の定めに従い引用・転載・複製する際には、必ず『出所：日本政策投資銀行』と明記して下さい。

(お問い合わせ先)

株式会社日本政策投資銀行 関西支店 企画調査課

〒541-0042

大阪府中央区今橋4-1-1 淀屋橋三井ビルディング13F

Tel:06-4706-6455

E-mail:ksinfo@dbj.jp

HP: <https://www.dbj.jp/co/info/branchnews/kansai/index.html>