

令和6年度「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するアンケート」調査結果

調査概要（訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するアンケート）

《調査内容》

- 受入環境（入国手続き、多言語表示、通信環境等）の現状および課題を明らかにするため、訪日外国人旅行者を対象に、旅行中に困ったこと等についてアンケートを実施

《調査方法》

- 訪日外国人旅行者の利用が多い5空港（成田国際空港、東京国際空港、関西国際空港、新千歳空港、福岡空港）において、対面式のアンケート調査

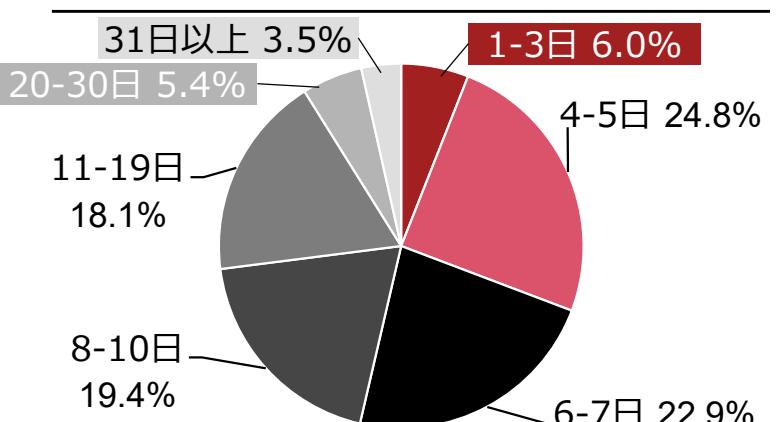
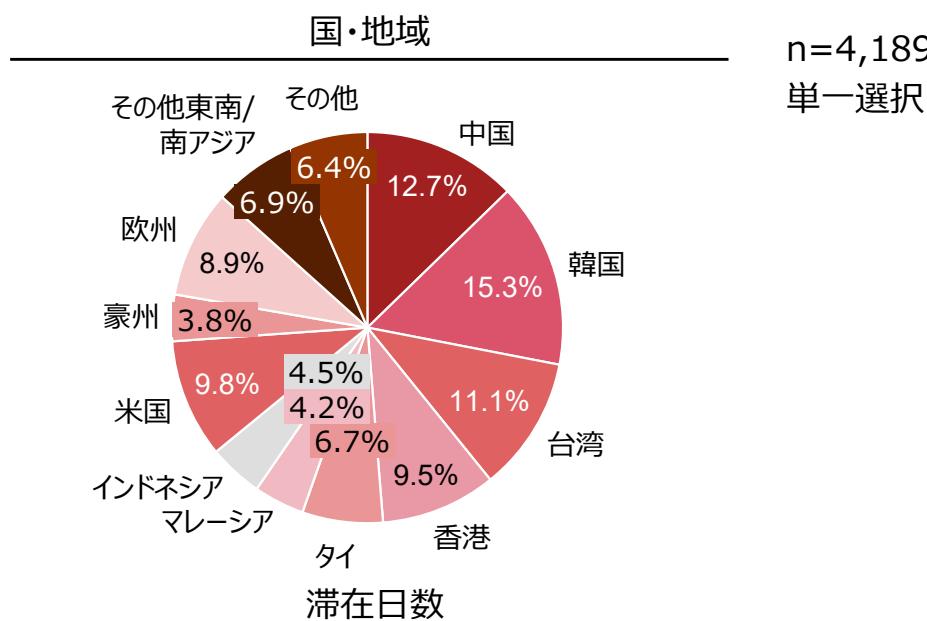
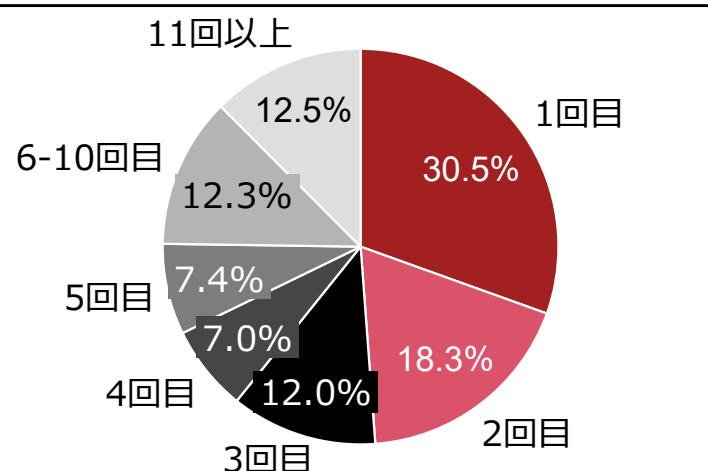
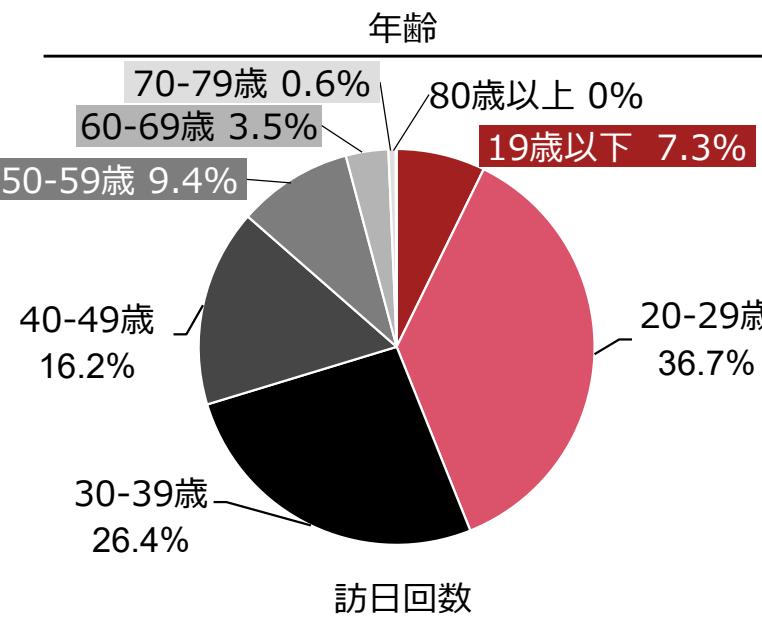
調査場所	調査日（令和6年度）	回収件数
新千歳空港	12月13日～14日、12月22日～25日	479
成田国際空港	12月9日、1月6日～9日	1,100
東京国際空港	12月18日～26日	1,014
関西国際空港	1月6日～8日、1月20日～22日	1,050
福岡空港	12月17日～20日	546
	回収合計	4,189

（参考）上記の空港における対面式アンケート調査と併せて、インターネット上でも下記のとおり調査を実施

- ✓ 調査内容：受入環境について、インターネット上に投稿されている不平不満や高評価の事例を調査
- ✓ 調査方法：一般的なSNS、旅行情報サイトにおける投稿や、地図アプリ上のレビューを関連分野で抽出し分析
- ✓ 分析対象件数：3,000件

回答者の属性（年齢、国・地域、訪日回数、滞在日数）

- 年齢別：回答者は20代・30代が6割以上を占める結果となった
- 国・地域別：5大市場（中国、韓国、台湾、香港、米国）で各400件以上、タイ・マレーシア・インドネシアで各100件以上かつ3か国合計600件程度、豪州で80件以上、欧州で320件程度の回答数となった
- 訪日回数：約7割が訪日回数2回以上のリピーターであり、11回以上訪日したことがあるヘビーリピーターは約13%にのぼった
- 滞在日数：4-5日の滞在が約25%と最も多く、また、1週間以上滞在する方が4割以上を占める結果となった

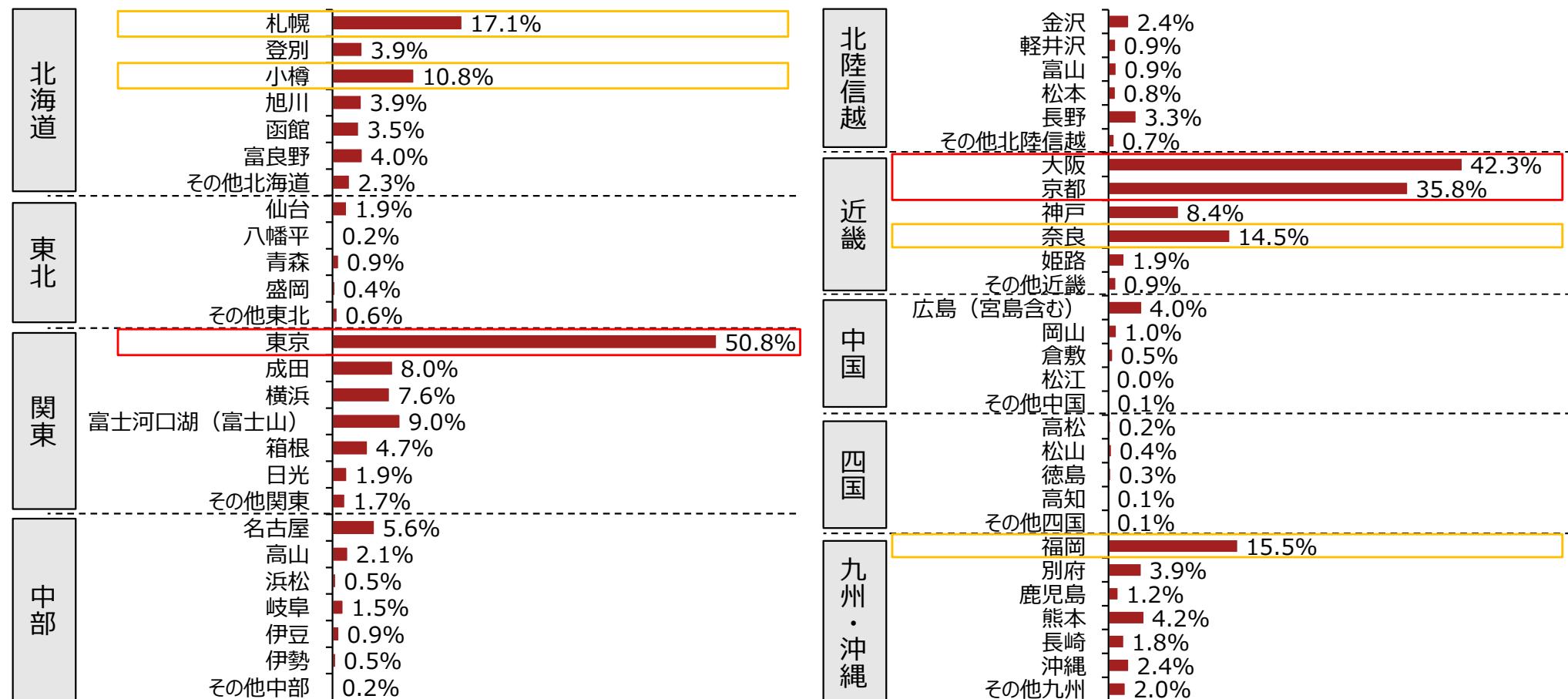


調査結果 – 1. 訪問都市

- 1人当たり訪問都市数は、約3都市（4,189人がのべ12,355都市を訪問）だった
- 東京・大阪・京都などの三大都市圏に含まれる都市への訪問率が高い一方、他にも一定数の訪問割合を有する都市が存在していることが分かった（札幌、小樽、奈良、福岡に10%以上の旅行者が訪問）

今回の訪日旅行にて、訪れた都市を教えてください

母数 (n) : 全回答者、n=4,189、複数選択（最大10都市まで）



調査結果 – 2. 訪日旅行中に困ったこと（経年比較）

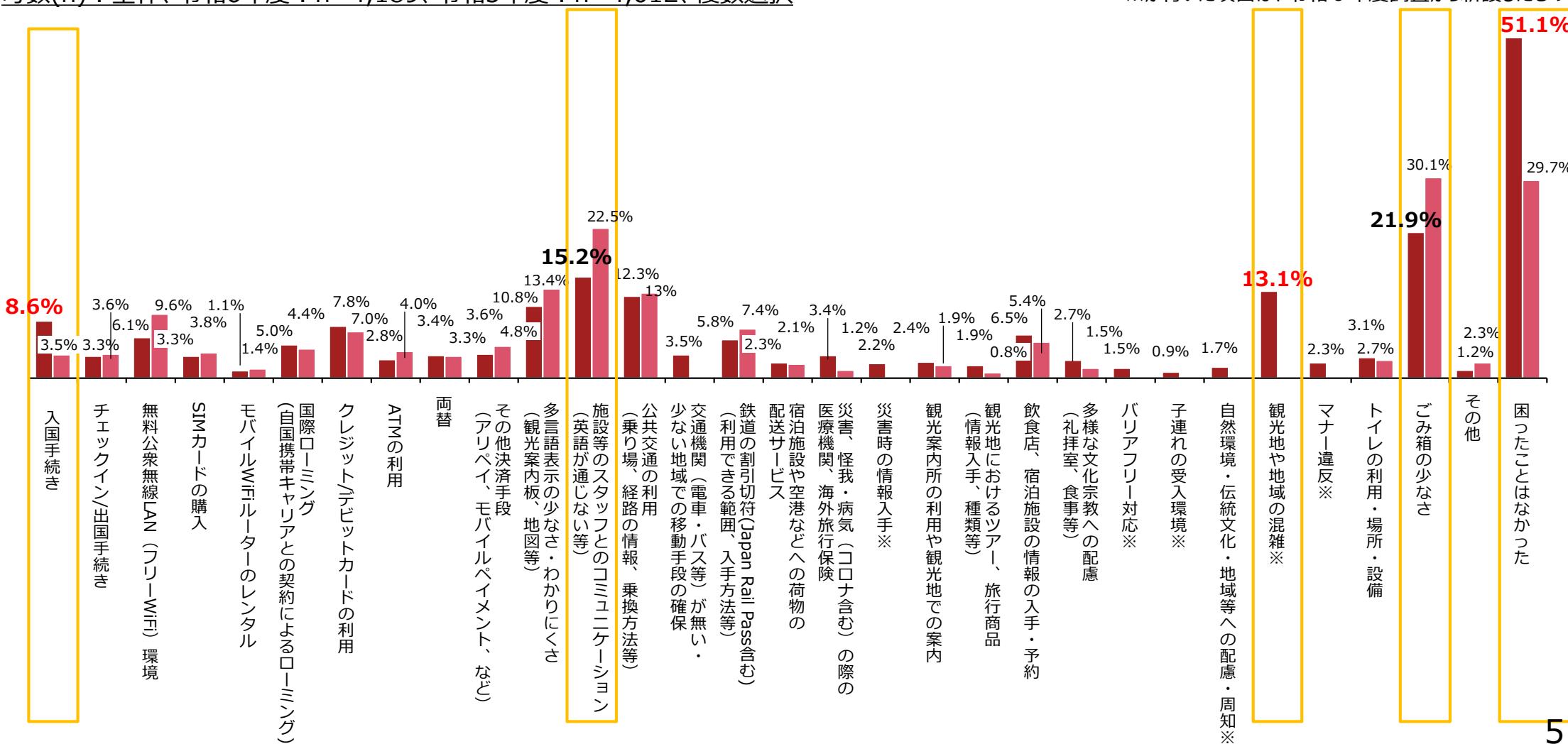
- 今年度調査では、半数以上（51%）の訪日外国人旅行者は「困ったことはなかった」と回答し、昨年度調査時から大幅に增加了
- 受入環境項目別でみると、「ごみ箱の少なさ」（22%）、「施設等のスタッフとのコミュニケーション」（15%）が昨年度同様、第1位・第2位となった。一方、これら二項目については、いずれも困った割合は昨年度から減少了
- また、今年度調査から新たに追加した「観光地や地域の混雑」（13%）が第3位となったほか、「入国手続き」（9%）に困った割合が增加了

今回の訪日旅行中に困ったことについて教えてください

母数(n)：全体、令和6年度：n=4,189、令和5年度：n=4,012、複数選択

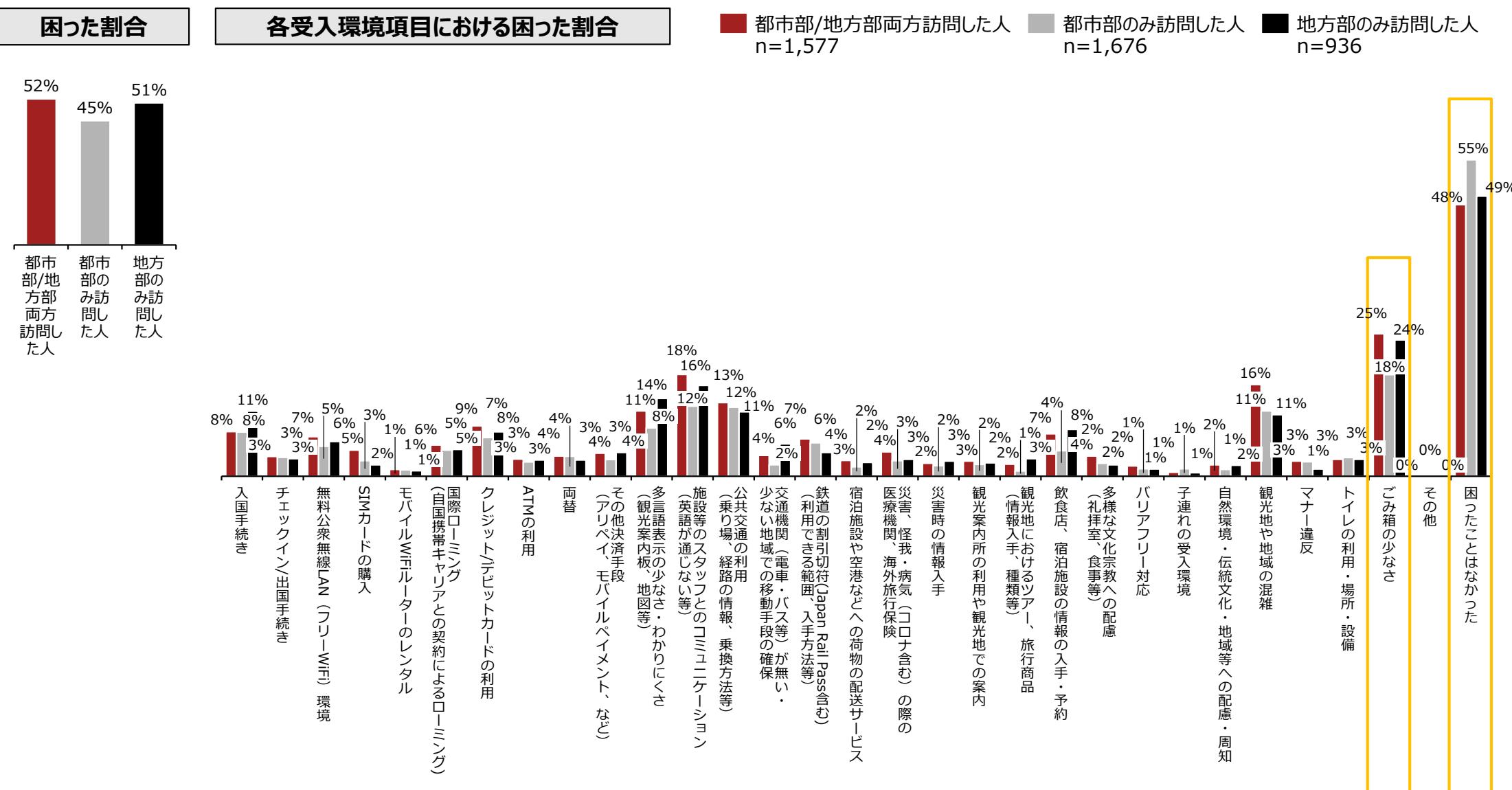
■ 令和6年度 ■ 令和5年度

※が付いた項目は、令和6年度調査から新設したもの



調査結果 – 3. 訪日旅行中に困ったこと（都市／地方別）

- 訪日旅行中に何らかの困ったことがあった人の割合は、都市部と地方部で大きな差は見られなかった
 - 「困ったことはなかった」と回答した割合は、地方部のみを訪問した人と比較して都市部のみを訪問した人の方が高かった一方で、受入環境項目別にみると、「ごみ箱の少なさ」に困った人は、地方部のみを訪問した人の方が都市部のみを訪問した人よりも高かった

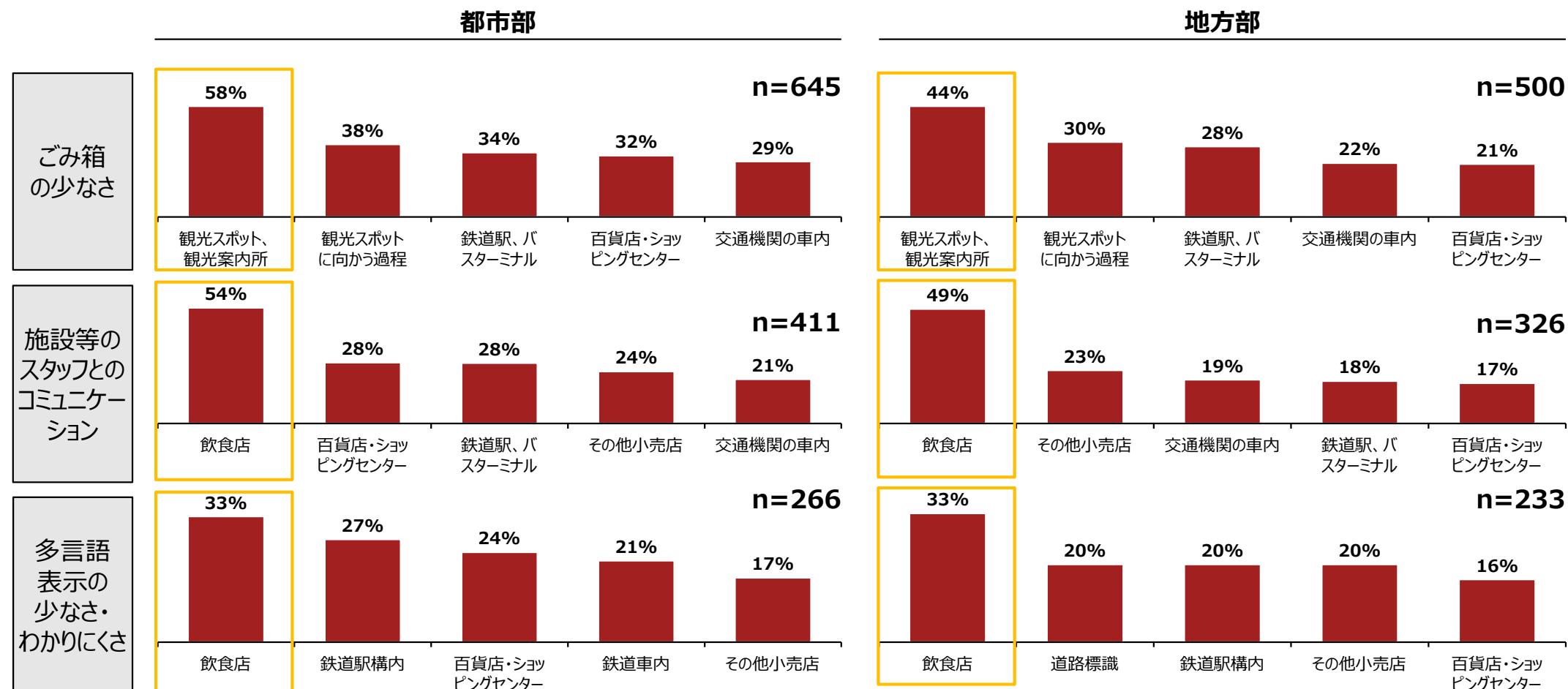


調査結果－4. 困った施設・交通機関（都市／地方別）（1／2）

- 「ごみ箱の少なさ」について困った場所としては、都市部／地方部共に「観光スポット、観光案内所」が最も高かった
- また、「施設等のスタッフとのコミュニケーション」、「多言語表示の少なさ・わかりにくさ」については、都市部／地方部共に「飲食店」が最も高かった

各受入環境項目について困った施設

母数 (n) : 各項目について、都市部/地方部においてそれぞれ困ったと回答した人、複数選択、（上位6施設）

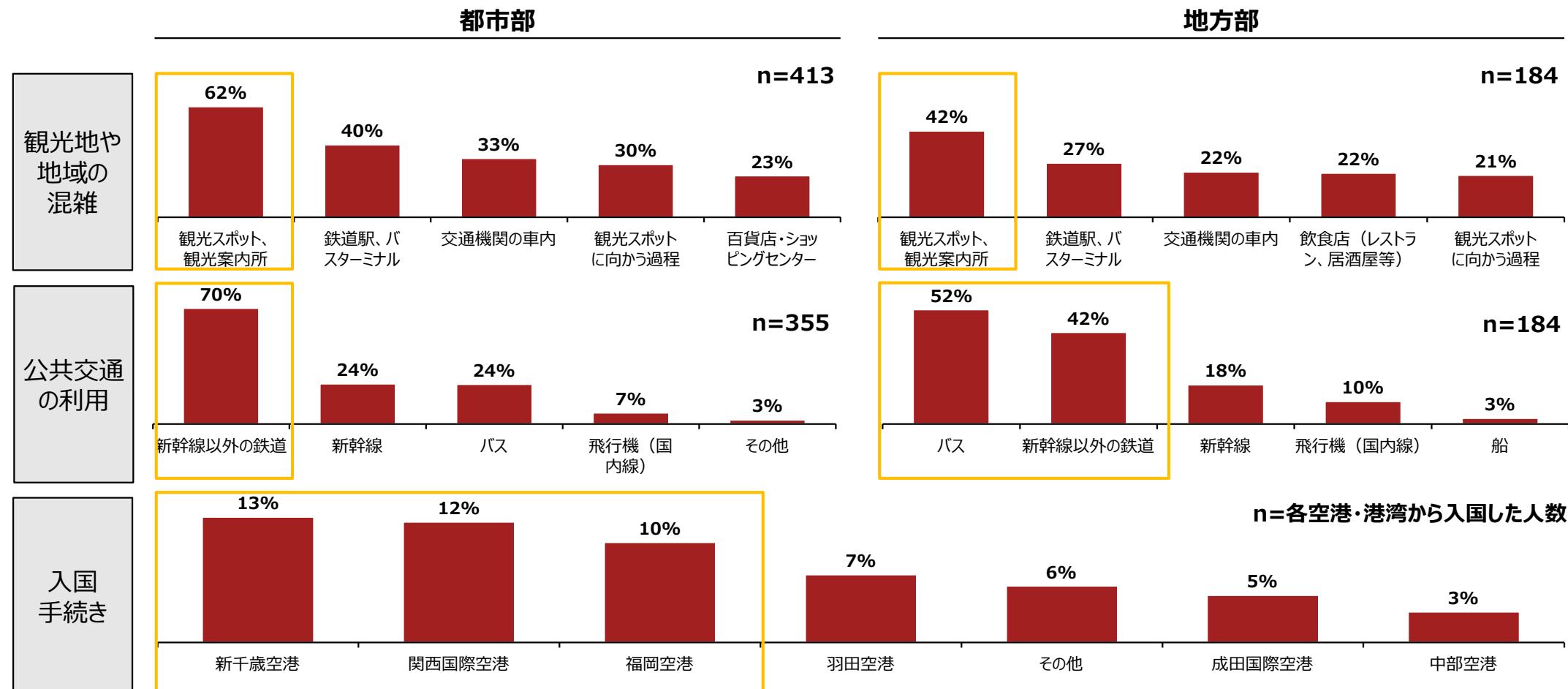


調査結果－4. 困った施設・交通機関（都市／地方別）（2／2）

- 「観光地や地域の混雑」について困った場所としては、都市部／地方部共に「観光スポット、観光案内所」が最も高かった
- 「公共交通の利用」については、都市部では「新幹線以外の鉄道」が突出して高く、地方部では「バス」、「新幹線以外の鉄道」が高くなる結果となった
- また、「入国手続き」については、新千歳空港、関西空港、福岡空港で困った割合が高かった

各受入環境項目について困った施設

母数（n）：各項目について、都市部/地方部においてそれぞれ困ったと回答した人、複数選択

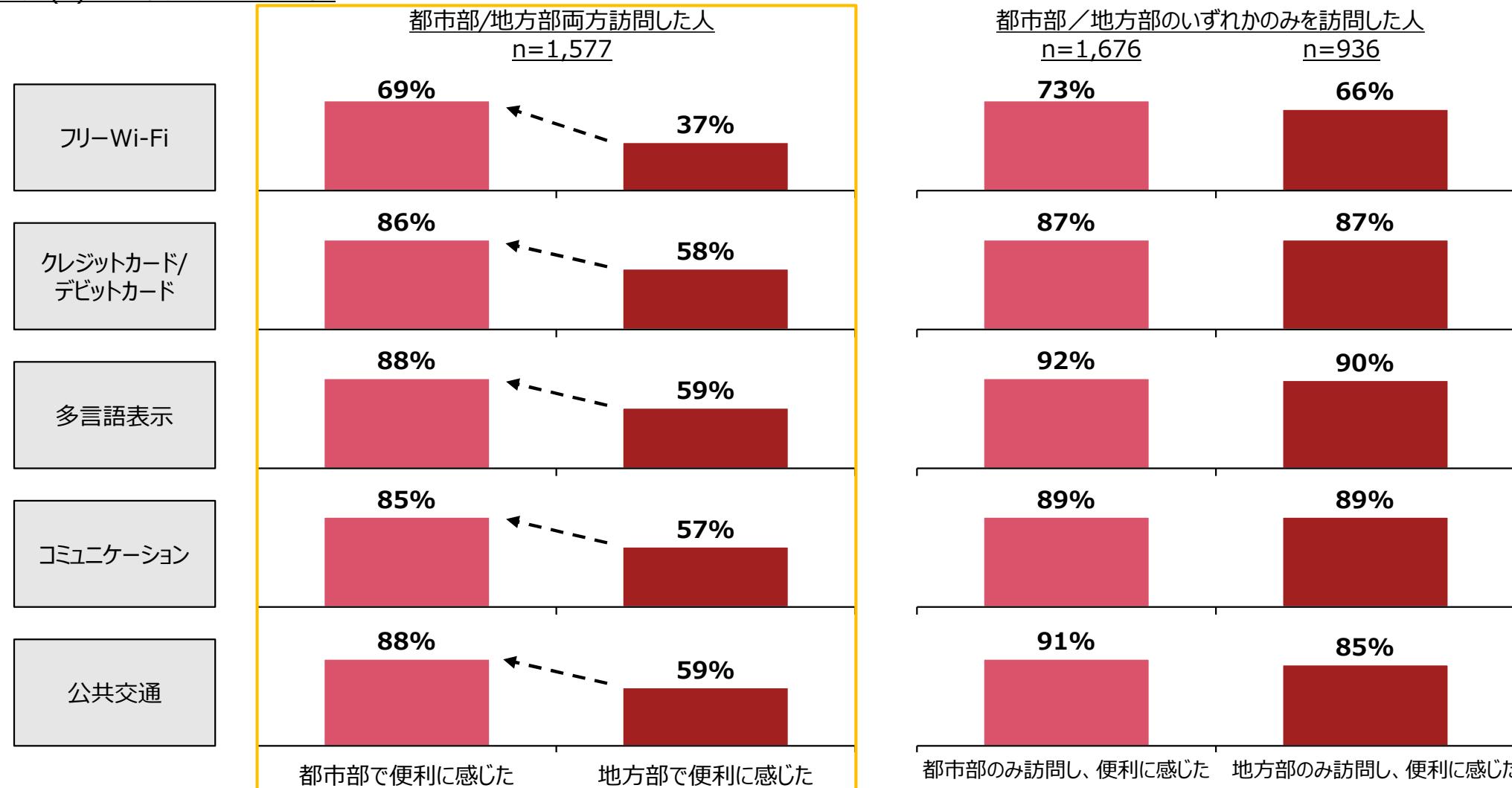


調査結果 – 5. 便利だと感じたこと・理由 (1/2)

- 都市部／地方部の両方を訪問した人について、下記の受入環境項目に関して、都市部で便利に感じる割合は地方部で便利に感じる割合を大きく上回る結果となった
- 一方、都市部／地方部いずれかのみを訪れた訪問した人については、都市部／地方部の差は大きくみられなかった

各受入環境項目について、旅行者が「便利」と回答した割合

母数(n)：以下参照、複数選択



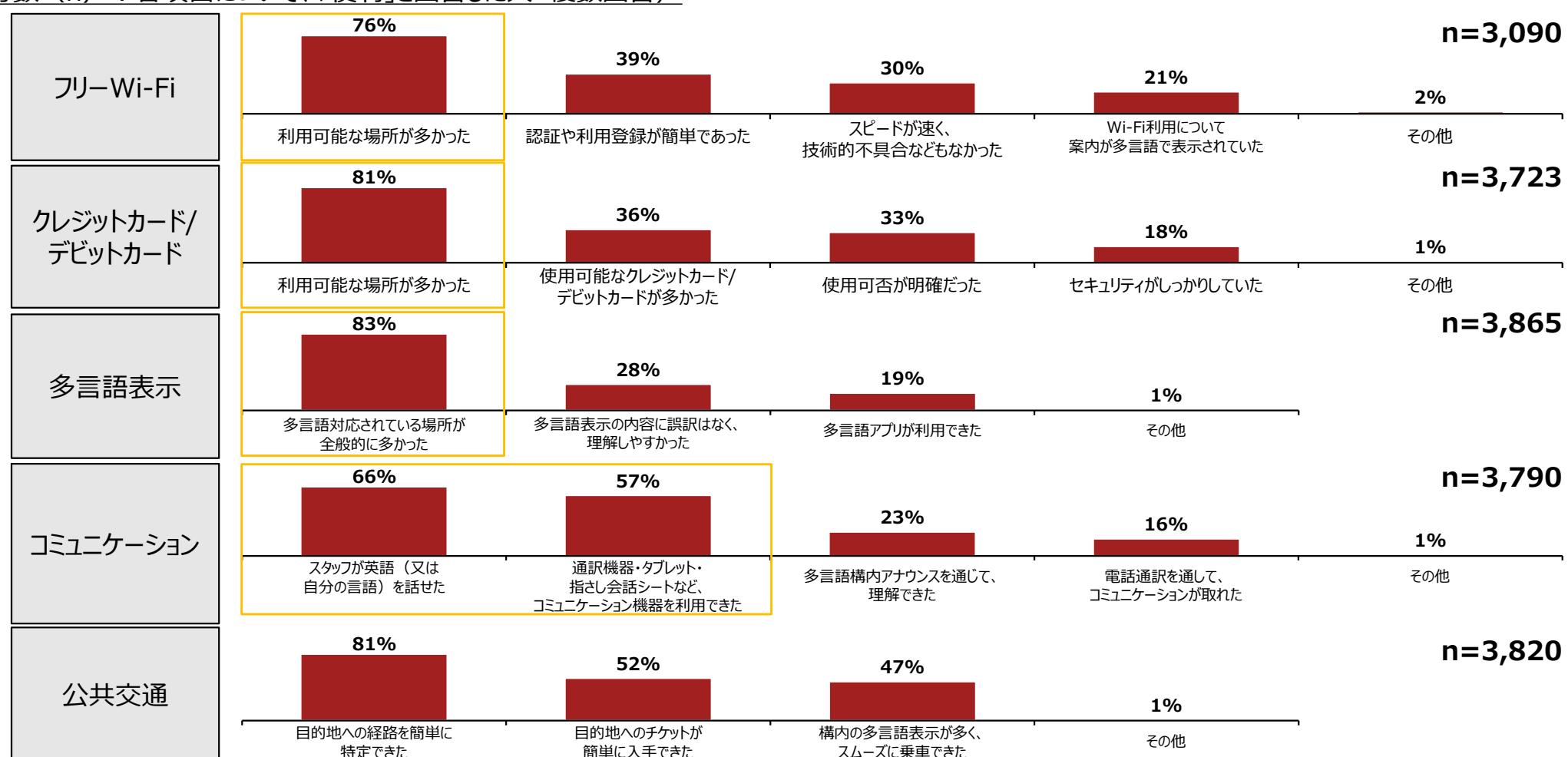
調査結果 – 5. 便利だと感じたこと・理由 (2/2)

- 各受入環境項目について便利だと感じた理由を見ると、

- 「フリーWi-Fi」及び「クレジットカード/デビットカード」では「利用可能な場所が多かった」が、「多言語表示」では「多言語対応されている場所が全般的に多かった」が、突出して高い結果となった
- 「コミュニケーション」では、「スタッフが英語（又は自分の言語）を話せた」、「コミュニケーション機器を利用できた」といった理由が半数を超える結果となった
- 「公共交通」では、「目的地への経路を簡単に特定できた」が8割を超える結果となった

各受入環境項目について、「便利」と感じた理由

母数 (n) : 各項目について、「便利」と回答した人 * 複数回答)



調査結果－6. 困ったこと「ごみ箱の少なさ」に関する分析（1／3）

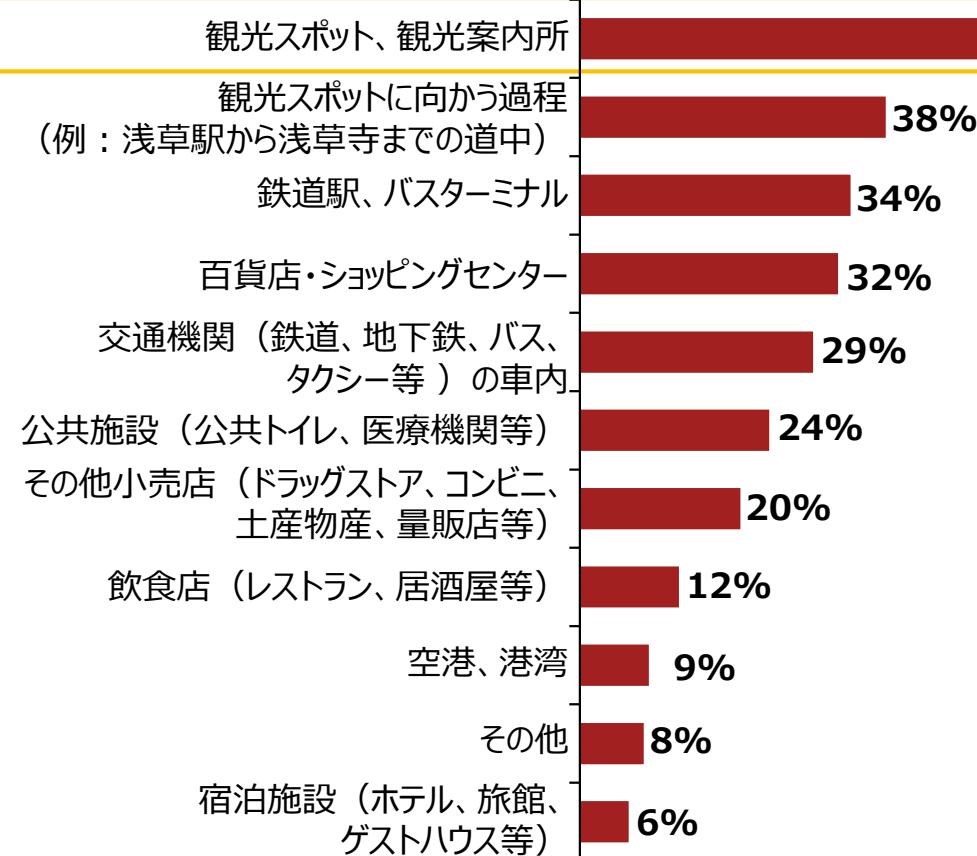
- 「ごみ箱の少なさ」について困った場所としては、都市部／地方部共に「観光スポット、観光案内所」が最も高かった

具体的にどのような場所で「ごみ箱の少なさ」に困りましたか？

母数(n)：以下参照

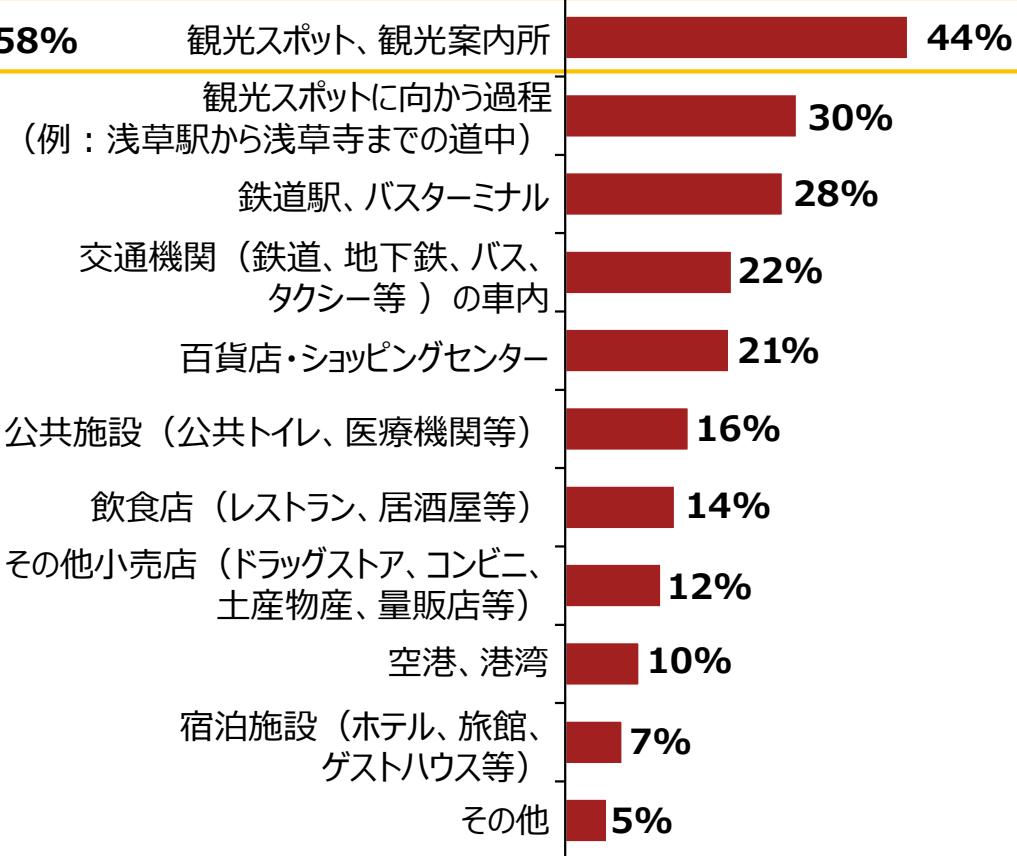
都市部

(母数=都市部でごみ箱の少なさについて困った人数、
n=645、複数選択)



地方部

(母数=地方部でごみ箱の少なさについて困った人数、
n=500、複数選択)



【参考：訪日客のコメント】

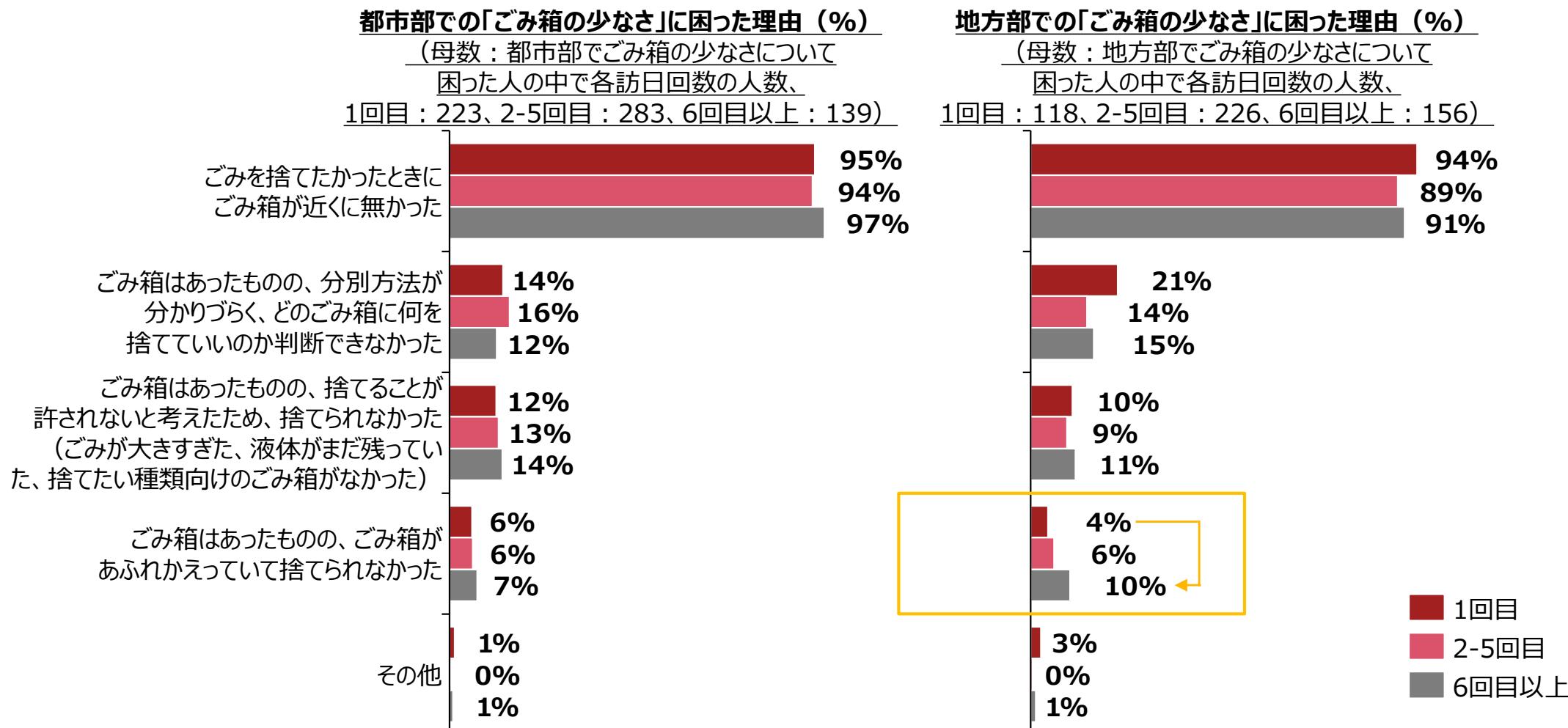
- ・ごみ箱を公共スペースで見つけることがとても難しい。
- ・道路や公共の場所にごみ箱が無いことを覚えておくこと。
- ・ごみは必ず持ち帰ること。

調査結果－6. 困ったこと「ごみ箱の少なさ」に関する分析（2／3）

- 具体的に困った際のシチュエーションとしては、「ごみ箱が近くになかった」という回答が都市部／地方部共に最も多かった
- また、訪日リピート数別でみると、特に地方部において訪日回数が多い方であるほど、「ごみ箱があふれかえっていた」と回答した割合が高くなつた

具体的にどのような点でごみ捨てに困りましたか？

母数(n)：以下参照

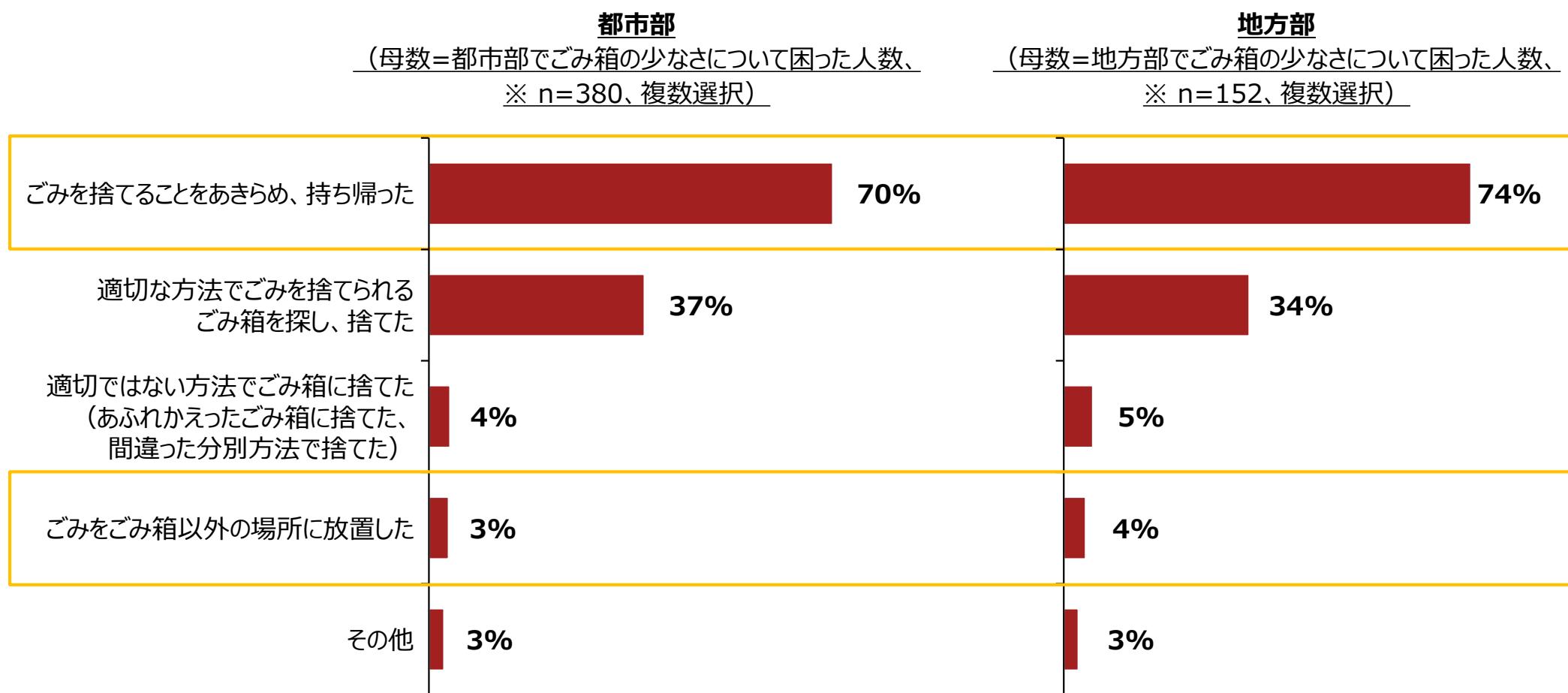


調査結果－6. 困ったこと「ごみ箱の少なさ」に関する分析（3／3）

- ごみ箱の少なさに困った際の対応として、「ごみを捨てることをあきらめ、持ち帰った」が最も高かった
- また、少数ではあるものの、「ごみ箱以外の場所に放置した」との回答も得られた

「ごみ箱の少なさ」に困った結果、どのような対応をしましたか？

母数(n)：以下参照



調査結果－7. 困ったこと「施設等のスタッフとのコミュニケーション」に関する分析（1／2）

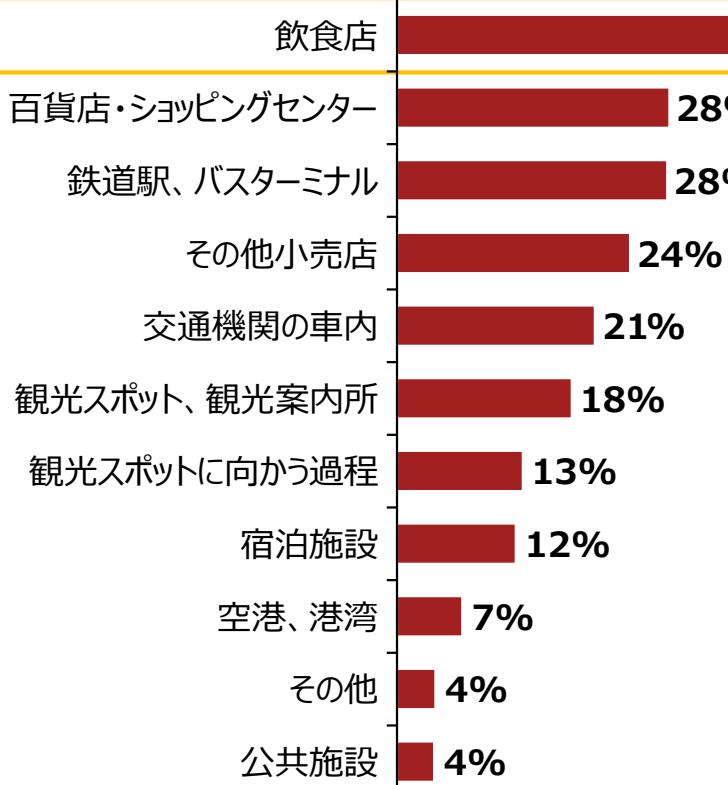
- 「施設等のスタッフとのコミュニケーション」については、都市部／地方部共に「飲食店」が最も高かった

今回の訪日旅行中、どこで「施設等のスタッフとのコミュニケーション」に困りましたか？

母数(n)：以下参照

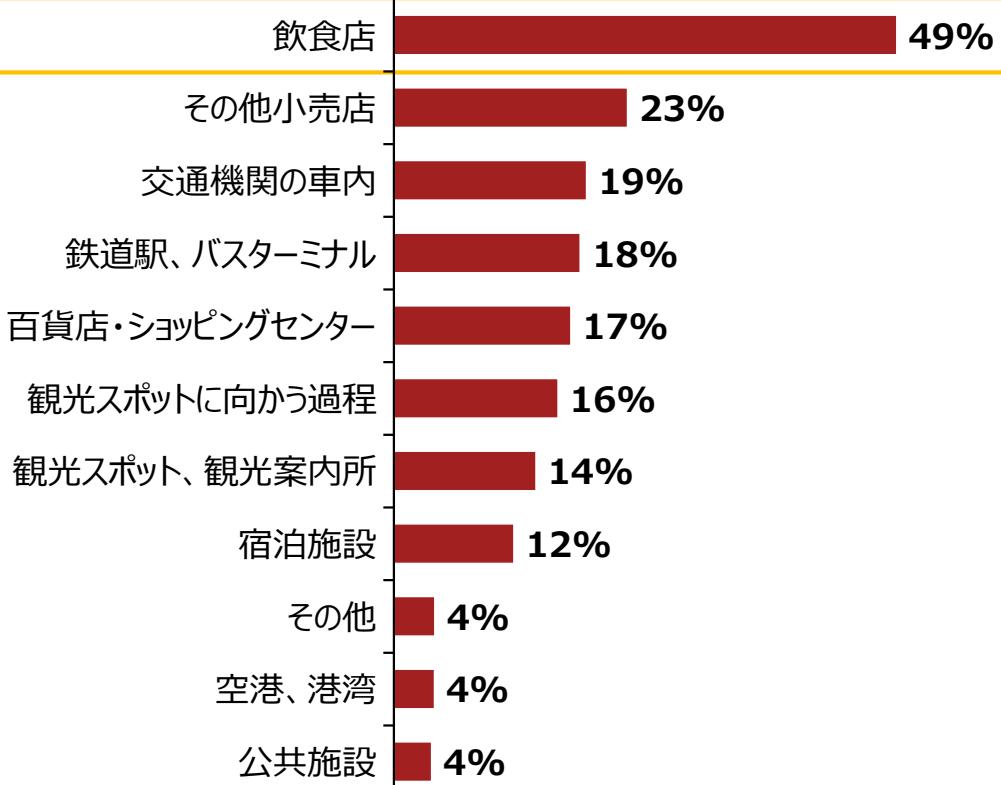
都市部

(母数=都市部で、施設等のスタッフとのコミュニケーション
で困った人数、n=411)



地方部

(母数=地方部で、施設等のスタッフとのコミュニケーション
で困った人数、n=326)

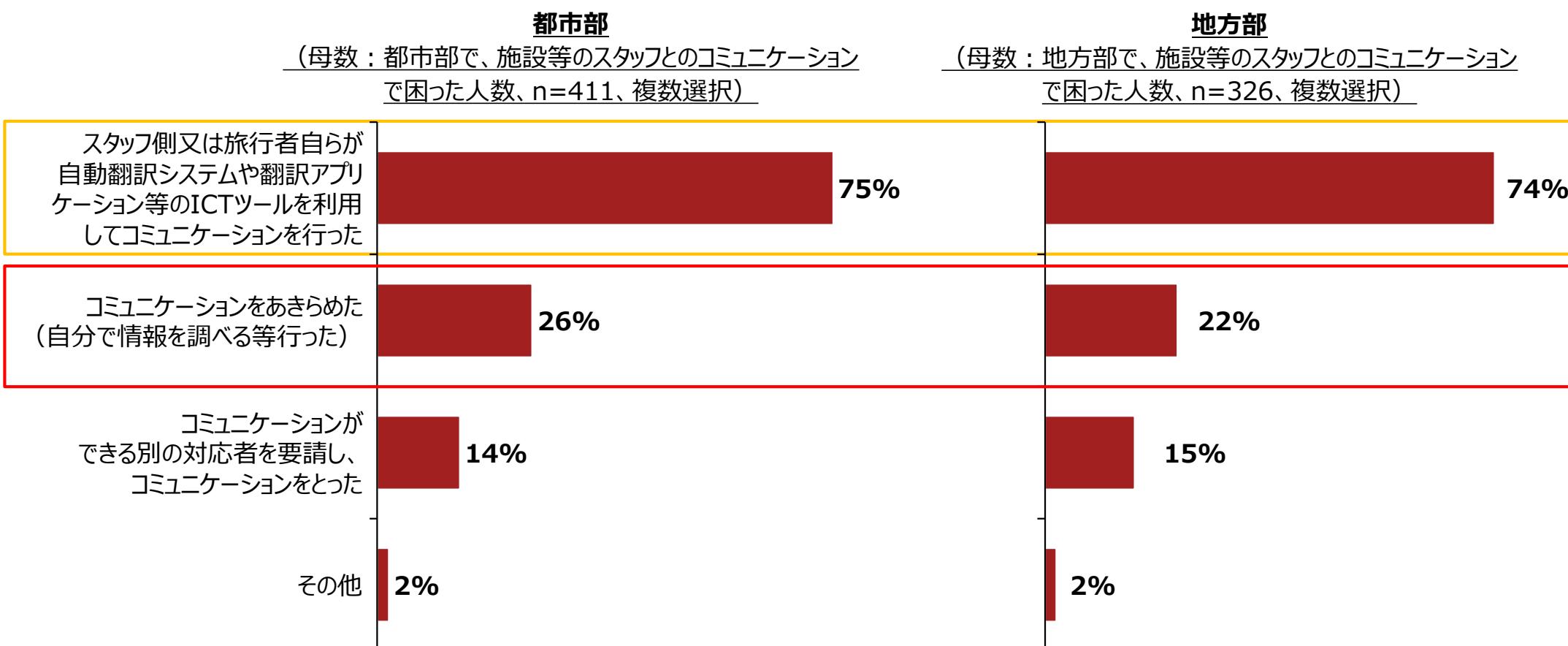


調査結果－7. 困ったこと「施設等のスタッフとのコミュニケーション」に関する分析（2／2）

- 「施設等のスタッフとのコミュニケーション」に困った際の対応として、「スタッフ側又は旅行者自らが自動翻訳システムや翻訳アプリケーション等のICTツールを利用してコミュニケーションを行った」が都市部／地方部共に最も高い結果となった
- また、「コミュニケーションを諦めた（自分で情報を調べる等行った）」方も、都市部／地方部共に20%以上いる結果となった

「施設等のスタッフとのコミュニケーション」に困った結果、どのような対応をしましたか？

母数(n)：以下参照



【参考：訪日客のコメント】

- ・ 言葉の壁をとても理解してくれて、一緒に頑張ろうしてくれた。Google翻訳・アプリのカメラ機能はとても便利。
- ・ 言葉の壁があるにもかかわらず、手を使ったり、物を指差したりして、できる限りの手助けしてくれる。

調査結果－8. 困ったこと「多言語表示の少なさ・わかりにくさ」に関する分析（1/3）

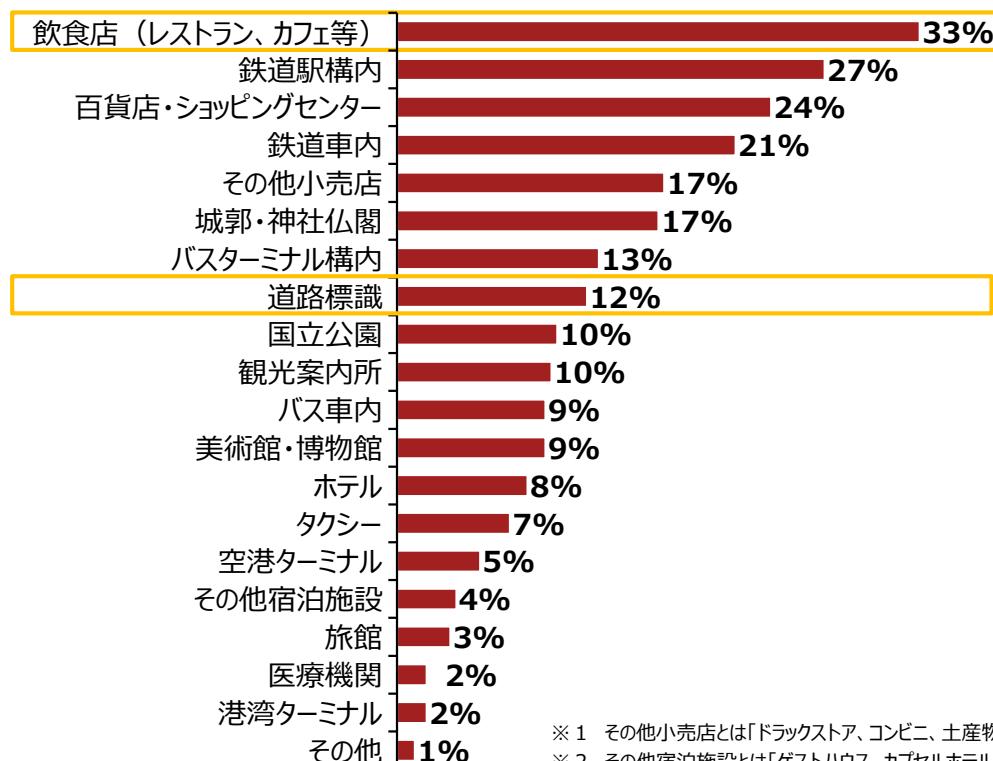
- 「多言語表示の少なさ・わかりにくさ」については、都市部／地方部共に「飲食店」が最も高かった
- また、道路標識については、地方部（20%）で都市部（12%）よりも高くなっている、地方部全体において2番目に高い結果となった

どの施設で、「多言語表示の少なさ・わかりにくさ」で困りましたか？

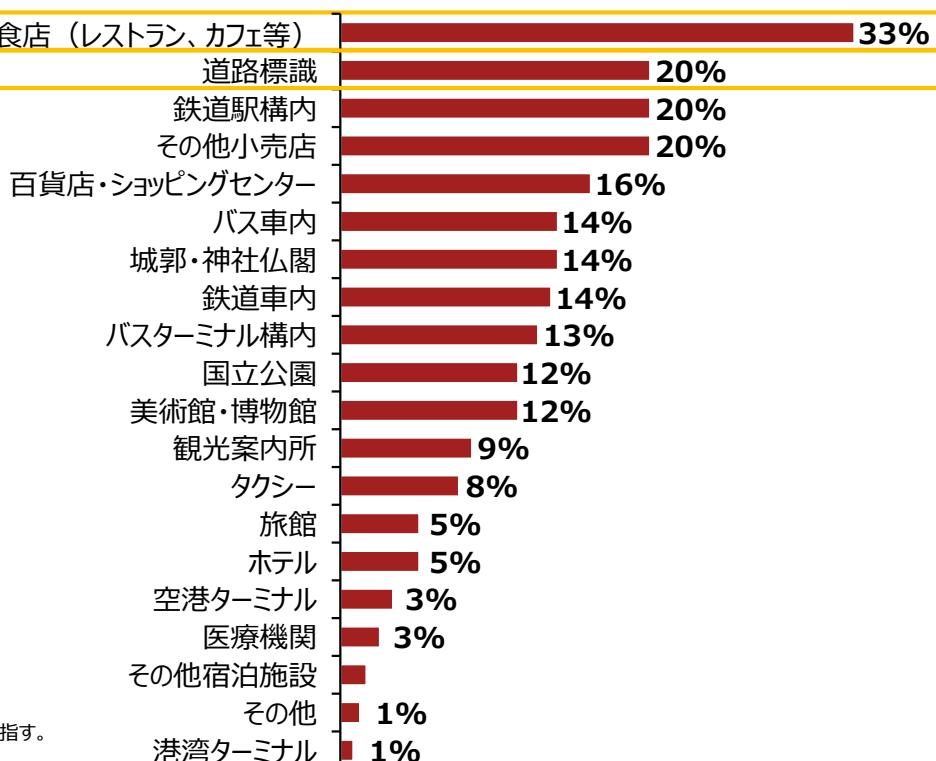
母数(n)：以下参照

都市部

(母数=都市部で、多言語表示の少なさ・わかりにくさ
で困った人数、n=266)

**地方部**

(母数=地方で、多言語表示の少なさ・わかりにくさ
で困った人数、n=233)



※1 その他小売店とは「ドラッグストア、コンビニ、土産物販売、量販店等」などを指す。

※2 その他宿泊施設とは「ゲストハウス、カプセルホテル等」を指す

【参考：訪日客のコメント】

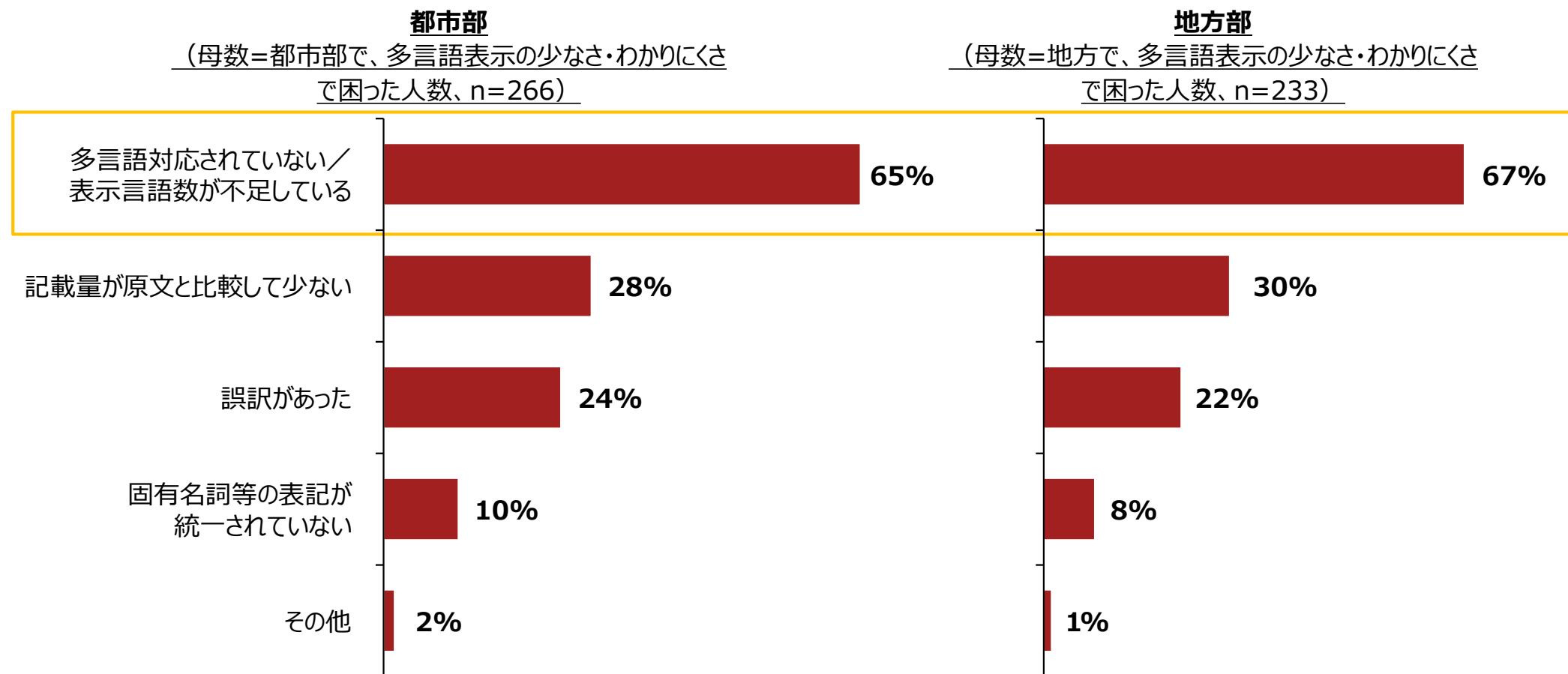
- 公共交通機関や観光地では、テキストやアナウンスに英語がたくさん使われている。
- ポスターや案内標識にはデジタルコードが記載されており、それを読めば翻訳や追加情報が得られる。

調査結果－8. 困ったこと「多言語表示の少なさ・わかりにくさ」に関する分析（2／3）

- 「多言語表示の少なさ・わかりにくさ」に困った理由としては、都市部・地方部を問わず、「多言語対応されていない/表示言語数が不足している」が最も高かった

「多言語表示の少なさ・わかりにくさ」でどのような点に困りましたか？

母数(n)：以下参照



【参考：訪日客のコメント】

- メニューが手書きで、翻訳アプリで翻訳するのは難しい。事前に調べていけば大丈夫。

調査結果－8. 困ったこと「多言語表示の少なさ・わかりにくさ」に関する分析（3/3）

- 「多言語表示の少なさ・わかりにくさ」に困った際の対応として、「自動翻訳システムや翻訳アプリケーション等のICTツールを利用して解読を行った」が都市部／地方部共に最も高い結果となった
- また、「表示の解読をあきらめた」方も、都市部／地方部共に30%程度いる結果となった

「多言語表示の少なさ・わかりにくさに困った結果、どのような対応をしましたか？

母数(n)：以下参照

都市部

(母数=都市部で、多言語表示の少なさ・わかりにくさで困った人数、n=266)

地方部

(母数=地方部で、多言語表示の少なさ・わかりにくさで困った人数、n=233)



調査結果－9. 困ったこと「観光地や地域の混雑」に関する分析（1／2）

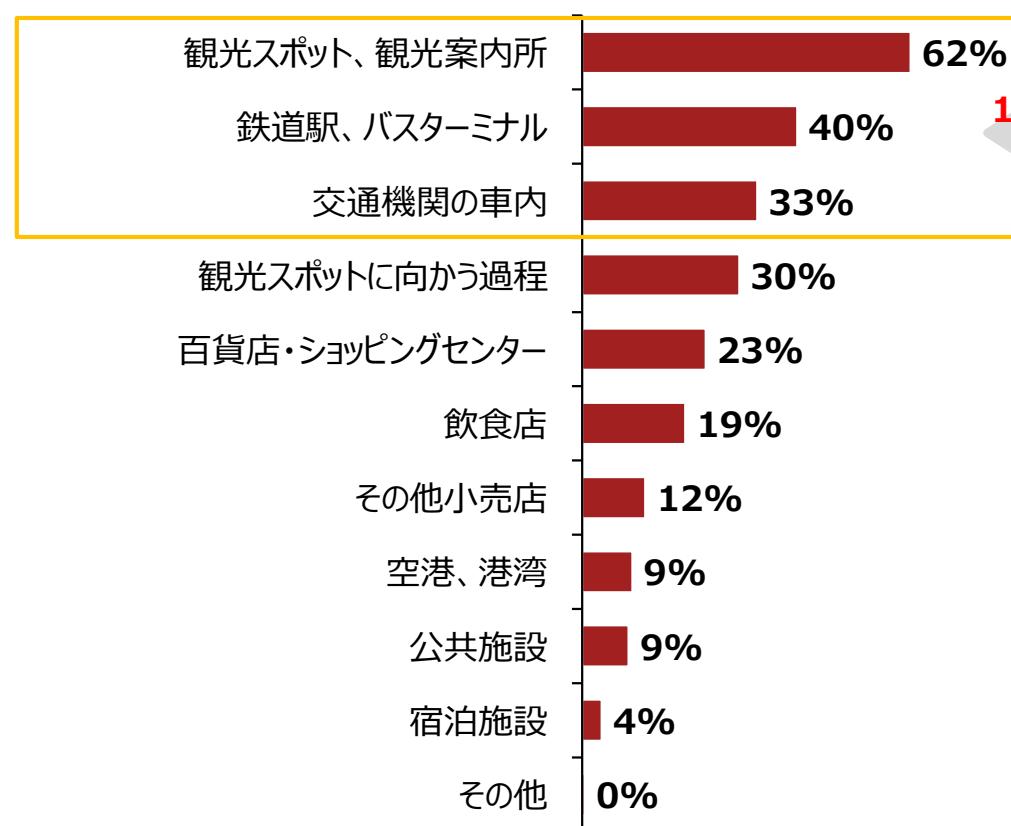
- 「観光地や地域の混雑」について困った場所としては、都市部／地方部共に「観光スポット、観光案内所」が最も高かった
- 都市部／地方部で困った場所の上位3位に差異はないが、それぞれ都市部が地方部よりも10%以上ポイントが多かった

「観光地や地域の混雑」について困った場所はどこですか？

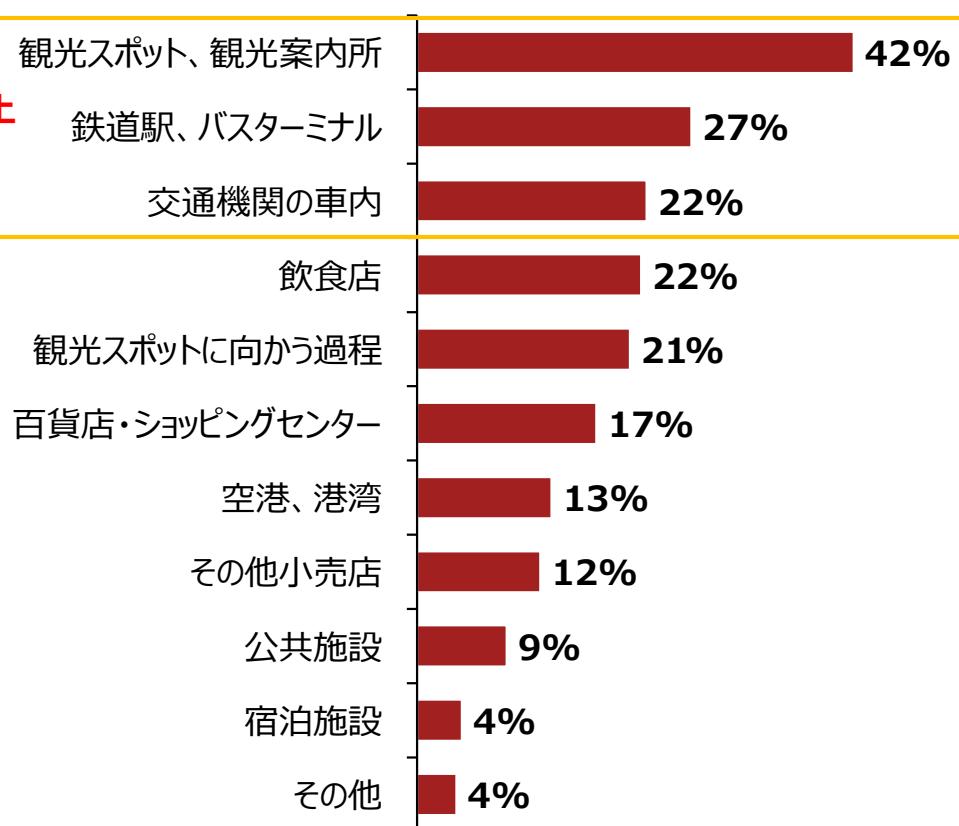
母数(n)：以下参照

都市部

(母数=都市部で観光地や地域の混雑に困った人数、
n=413、複数選択)

地方部

(母数=地方部で観光地や地域の混雑に困った人数、
n=184、複数選択)

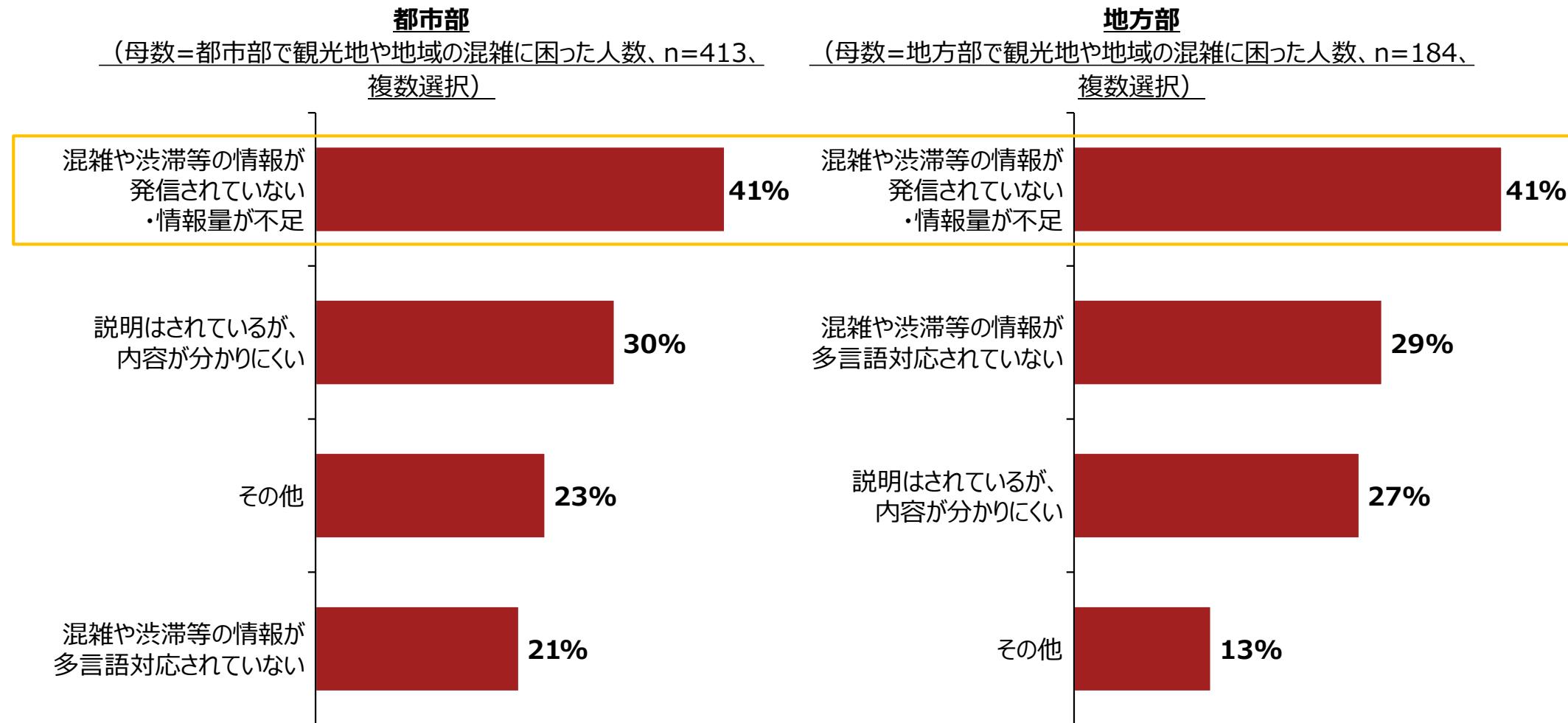
10%以上
の差

調査結果－9. 困ったこと「観光地や地域の混雑」に関する分析（2／2）

- 「観光地や地域の混雑」について困った内容として、「混雑や渋滞等の情報が発信されていない・情報量が不足」が都市部／地方部ともに最も多くなった

「観光地や地域の混雑」について困った内容は何ですか？

母数(n)：以下参照



【参考：訪日客のコメント】

- ・アプリを活用すれば、ピークの時間帯を調べて避けることができる。・人気のある場所を避けて、人通りの少ない場所に行くことをお勧めする。

調査結果 – 10. 困ったこと「公共交通機関の利用」に関する分析（1／3）

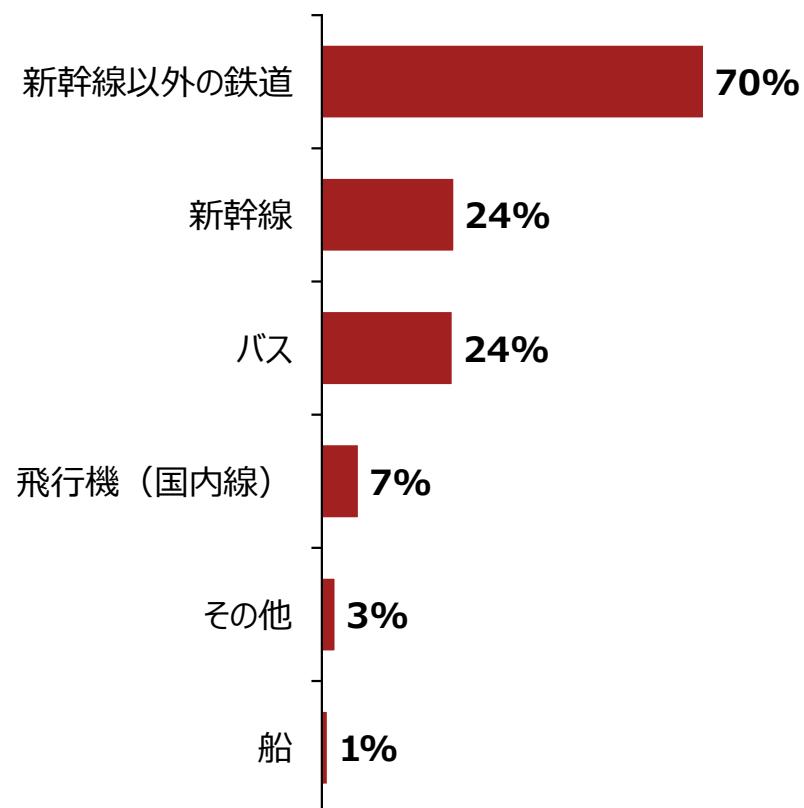
- 「公共交通の利用」については、都市部では「新幹線以外の鉄道」が突出して高く、地方部では「バス」、「新幹線以外の鉄道」が高くなる結果となった

どの公共交通機関を使った際に困りましたか？

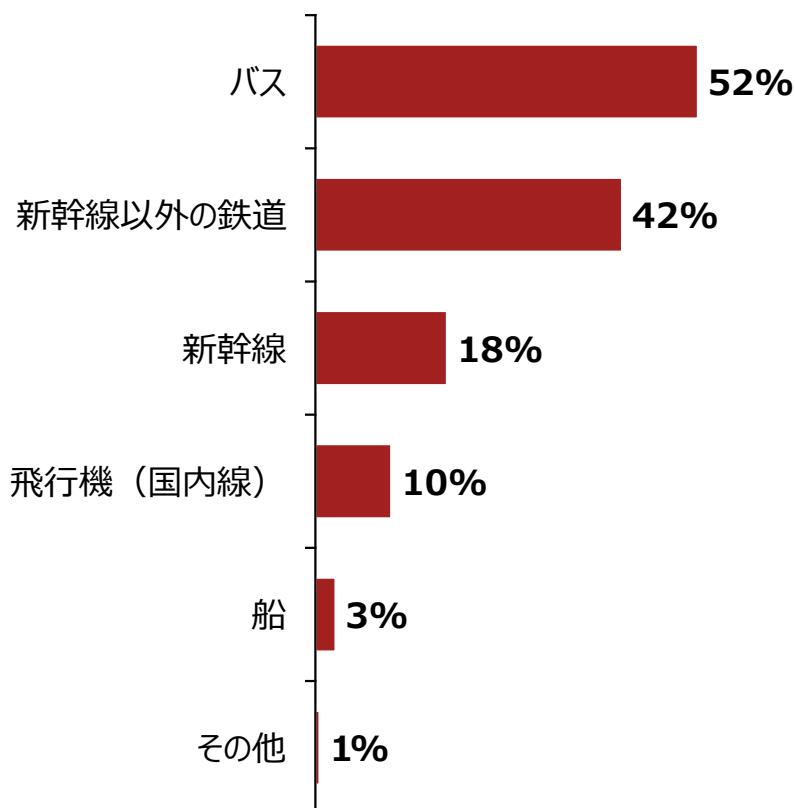
母数(n)：以下参照

都市部

(母数=都市部で、公共交通機関の利用で困った人数、n=355)

地方部

(母数=地方部で、公共交通機関の利用で困った人数、n=184)



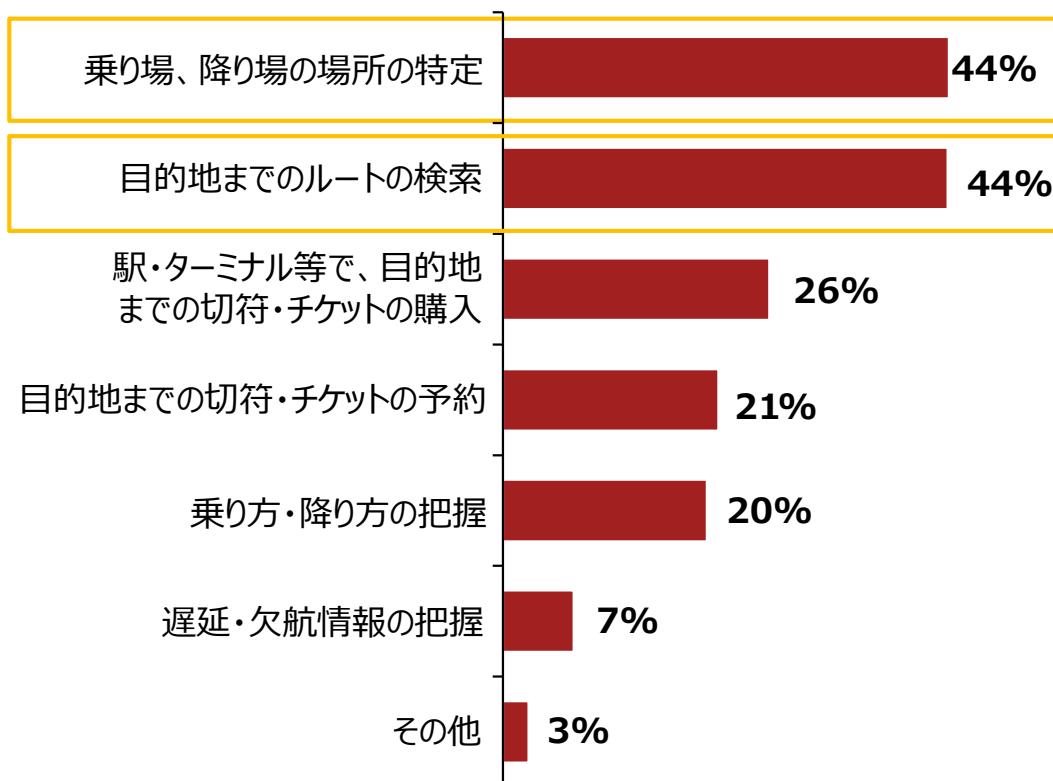
調査結果－10. 困ったこと「公共交通機関の利用」に関する分析（2／3）

- 「公共交通機関の利用」で困った内容としては、「乗り場、降り場の場所の特定」が都市部／地方部ともに最も高かった。また、都市部では、「目的地までのルートの検索」が同率第1位となった。（地方部でも第3位）

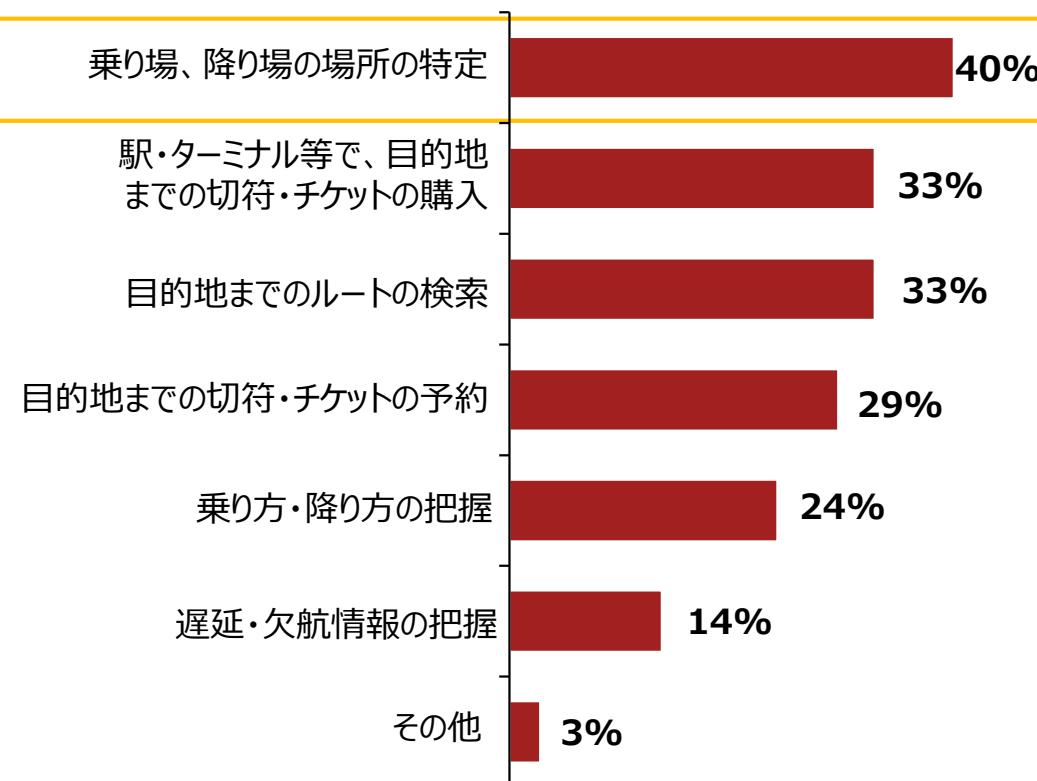
今回の訪日旅行中の公共交通手段で困った内容を選択してください

母数(n)：以下参照

都市部（母数：都市部で、公共交通機関の利用で困った人数、
n=355、複数選択）



地方部（母数：地方部で、公共交通機関の利用で困った人数、
n=184、複数選択）

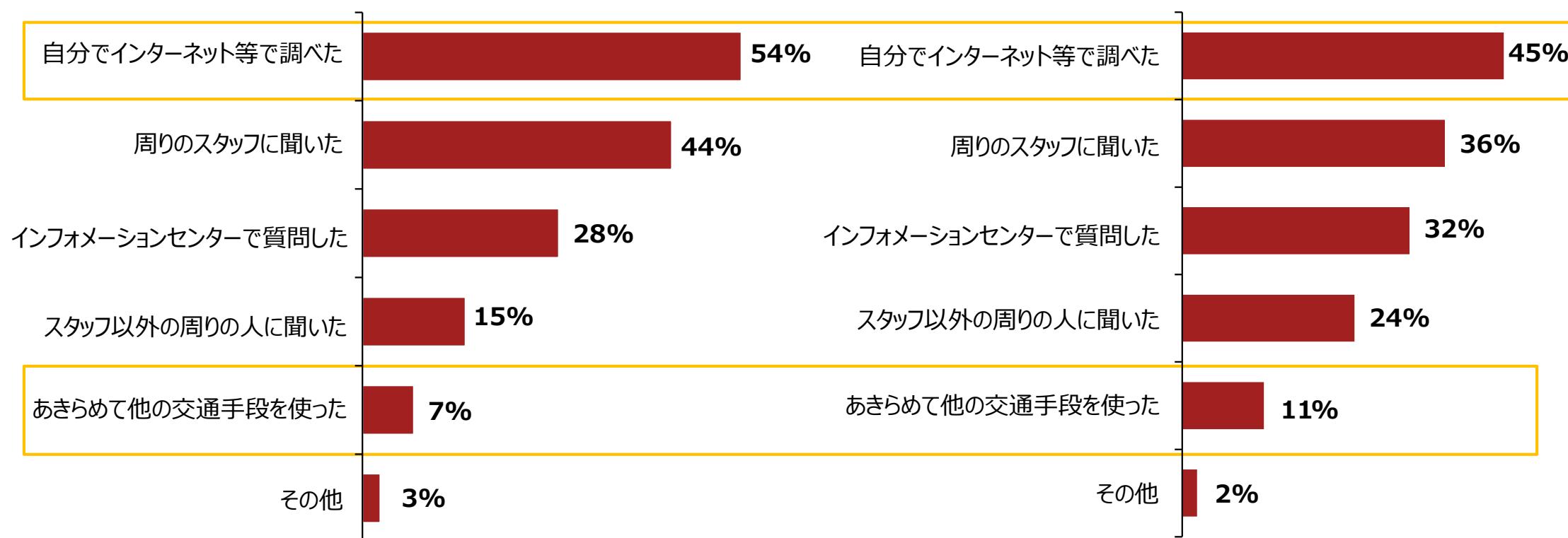


調査結果－10. 困ったこと「公共交通機関の利用」に関する分析（3／3）

- 困った結果の対応としては、「自分でインターネット等で調べた」、「周りのスタッフに聞いた」が主な対応であることが分かった。
- また、困った結果、「あきらめて他の交通手段を使った」方も都市部／地方部共に、それぞれ10%程度いることが分かった。

公共交通機関の利用について困った結果、どうしたか選択してください

母数(n)：以下参照

都市部（母数：都市部で、公共交通機関の利用で困った人数、n=355、複数選択）地方部（母数：地方部で、公共交通機関の利用で困った人数、n=184、複数選択）

調査結果 – 11. 困ったこと「入国手続き」に関する分析（1／2）

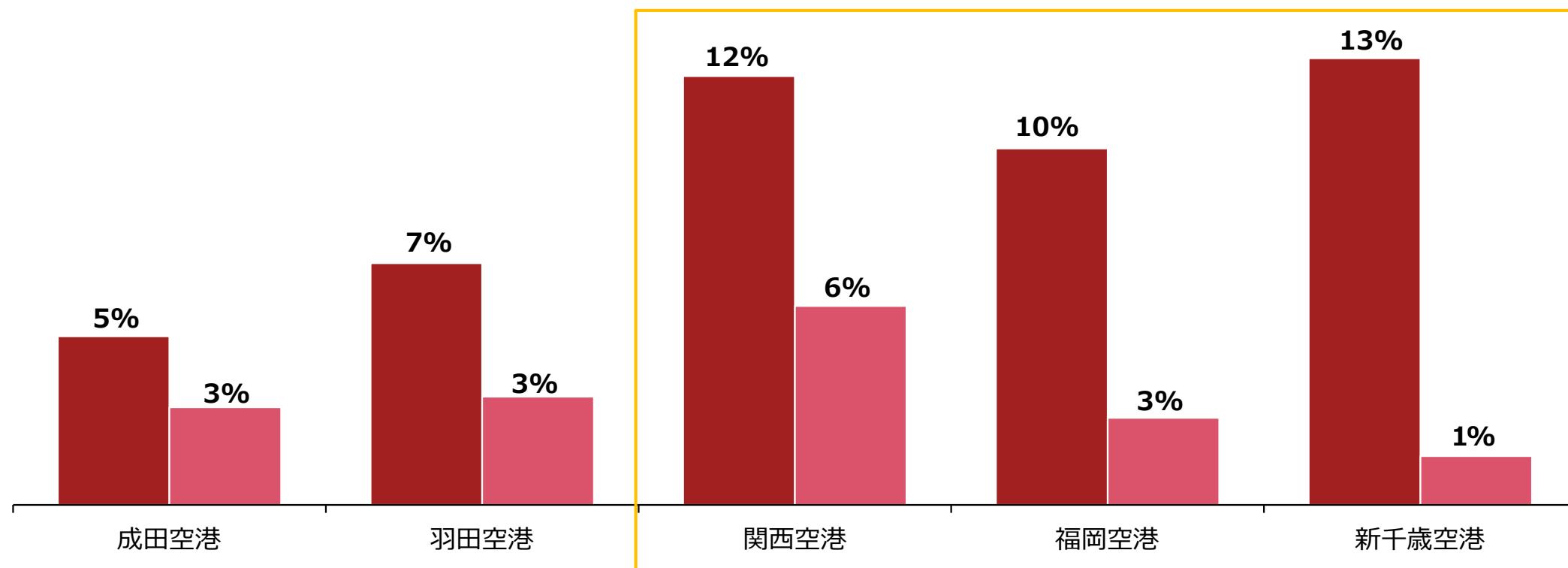
- 「入国手続き」に困った割合を入国空港別にみると、昨年度調査結果と比較して、5空港全てで困った割合は増加傾向となった
- 特に、関西空港、福岡空港、新千歳空港で困ったとの回答割合が10%以上高い結果となった

「入国手続き」について、入国空港別で困った割合（%）

（母数：入国手続きに困った人数、n=361、複数選択）

（空港別：各空港・港から入国した人数（全回答者）のうち調査を実施した5空港から入国した人）

■ 令和6年度 ■ 令和5年度



空港別

	令和6年度	令和5年度
成田空港	1,138	1,160
羽田空港	953	817

1,058	1,043
509	591

422	292
-----	-----

調査結果 – 11. 困ったこと「入国手続き」に関する分析（2／2）

- 「入国手続き」で困った内容としては、「待ち時間や手続きの時間が長い」が突出して高い結果となった

「入国手続き」について、困った理由は何ですか？

(母数：入国手続きに困った人数、n=361、複数選択)

