

令和7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

令和8年4月
観光庁

〈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、訪日外国人旅行者が旅行中に困ったこと等について調査

〈調査方法〉

- 場所：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、福岡空港、新千歳空港）
- 方式：対面式アンケート

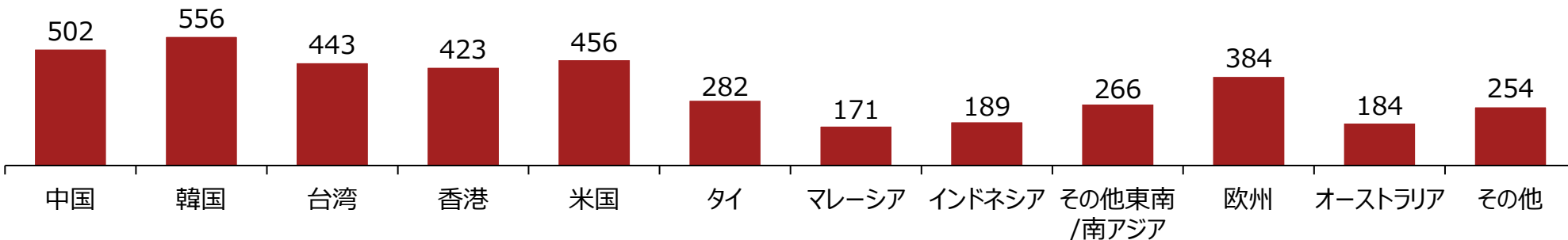
調査場所	調査日（令和7年度）	回収件数
成田国際空港	12月1日、12月19日、12月22日～24日	1,014
東京国際空港	12月24日～25日、1月11日～13日	1,015
関西国際空港	11月26日～29日	1,012
福岡空港	11月18日～21日	537
新千歳空港	12月9日～11日	532
合計		4,110

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

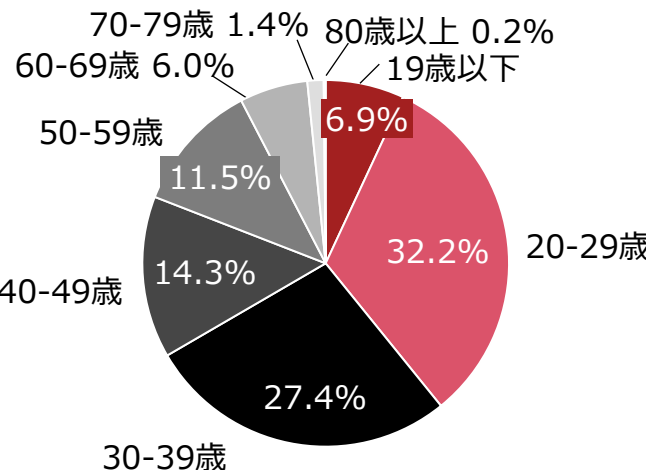
- ✓ 調査内容：受入環境について、インターネット上に投稿されている不平不満や高評価の事例を調査
- ✓ 調査方法：一般的なSNS、旅行情報サイトにおける投稿や、地図アプリ上のレビューを関連分野で抽出し分析
- ✓ 分析対象件数：2,000件

- 国・地域については、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150件以上、欧州で380件程度、オーストラリアで180件程度の回答を取得。内訳の特徴は以下のとおり。
 - 20代・30代が多く、回答者の約6割を占める。
 - 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リピーターは13.7%を占める。
 - 4～5日の滞在が最も多く、1週間以内の滞在者が過半数を占める。

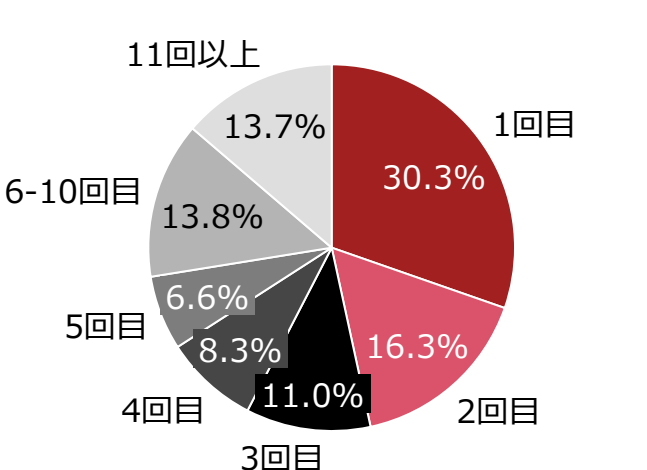
国・地域 n=4,110
単一選択



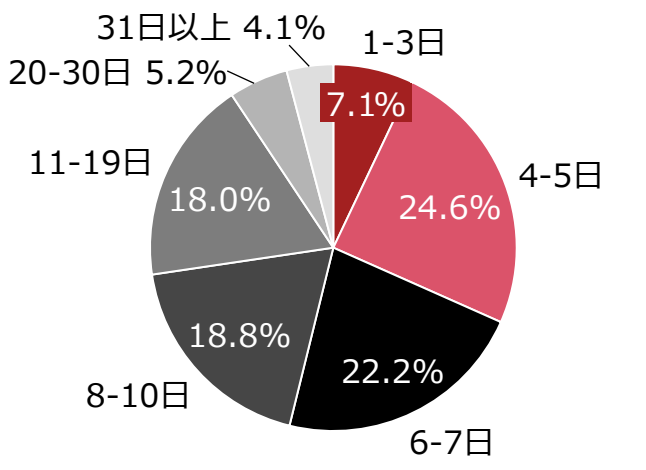
年齢



訪日回数



滞在日数

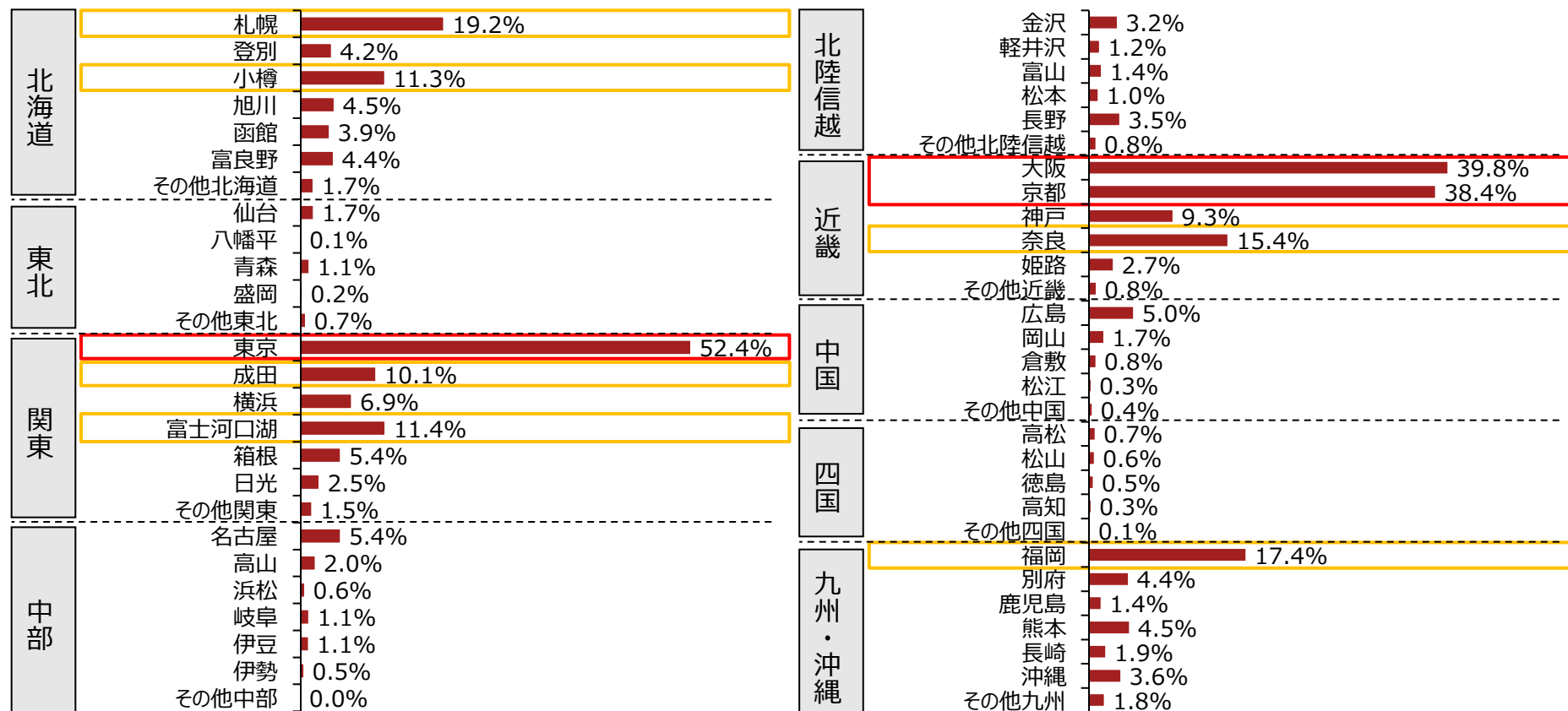


調査結果－1. 訪問都市

- 一人あたりの訪問都市数は約3.17都市（4,110人がのべ13,016都市を訪問）。
- 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。
- その他、札幌・小樽・成田・富士河口湖・奈良・福岡にも10%以上の旅行者が訪れている。

今回の訪日旅行中に訪れた都市を教えてください*

母数(n)：n=4,110、複数選択（最大10都市まで）



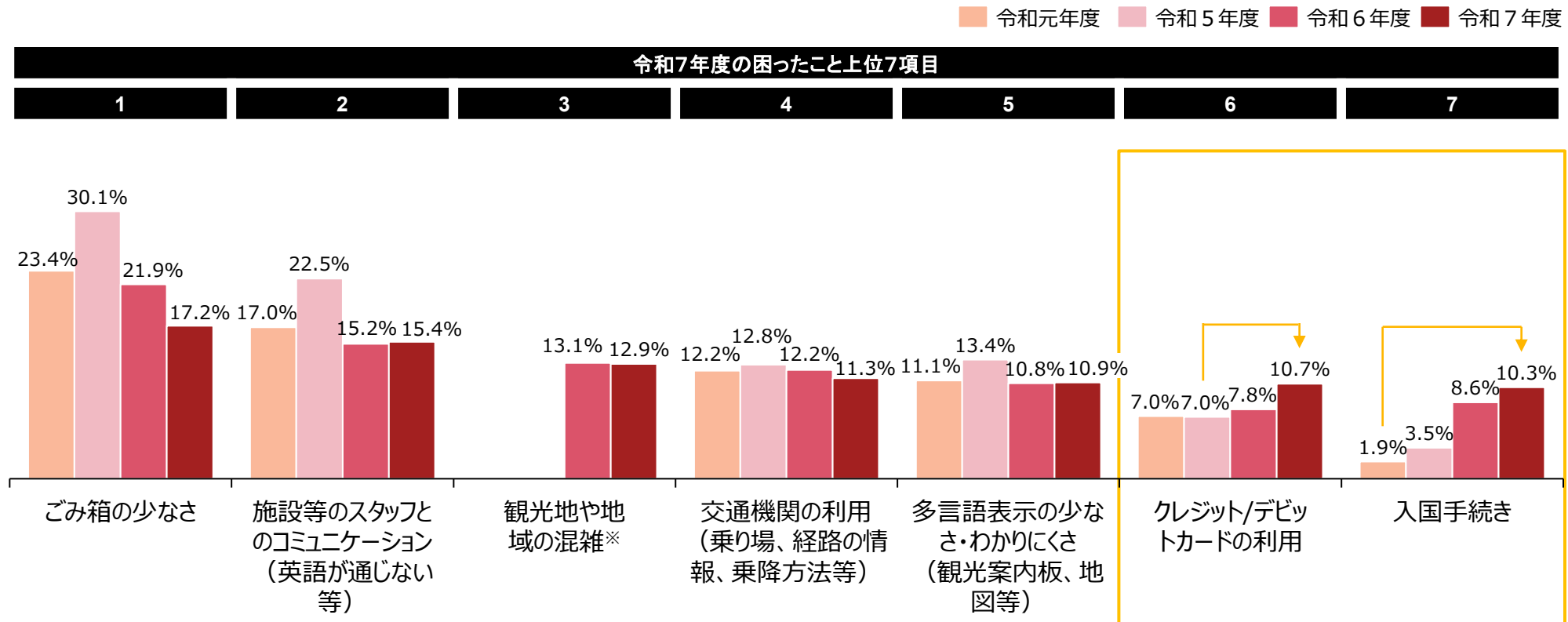
*都市の掲載順番はアンケートにて質問した順番

調査結果－ 2. 旅行中に困ったこと（上位項目の4か年経年比較）

- 「クレジット/デビットカードの利用」は令和5年度から、「入国手続き」は令和元年度から困った割合の上昇が継続している。
- 「ごみ箱の少なさ」は引き続き1位ではあるが、困った割合は令和5年度以降減少しており、他の上位項目との差が小さくなっている。
- 「施設等のスタッフとのコミュニケーション」、「観光地や地域の混雑」、「交通機関の利用」、「多言語表示の少なさ・わかりにくさ」は、経年での変化は少なく、困った割合は概ね横ばいで推移している。

今回の訪日旅行中に困ったことを教えてください

母数(n)：令和元年度n=4,006、令和5年度n=4,012、令和6年度n= 4,189、令和7年度n=4,110、複数選択

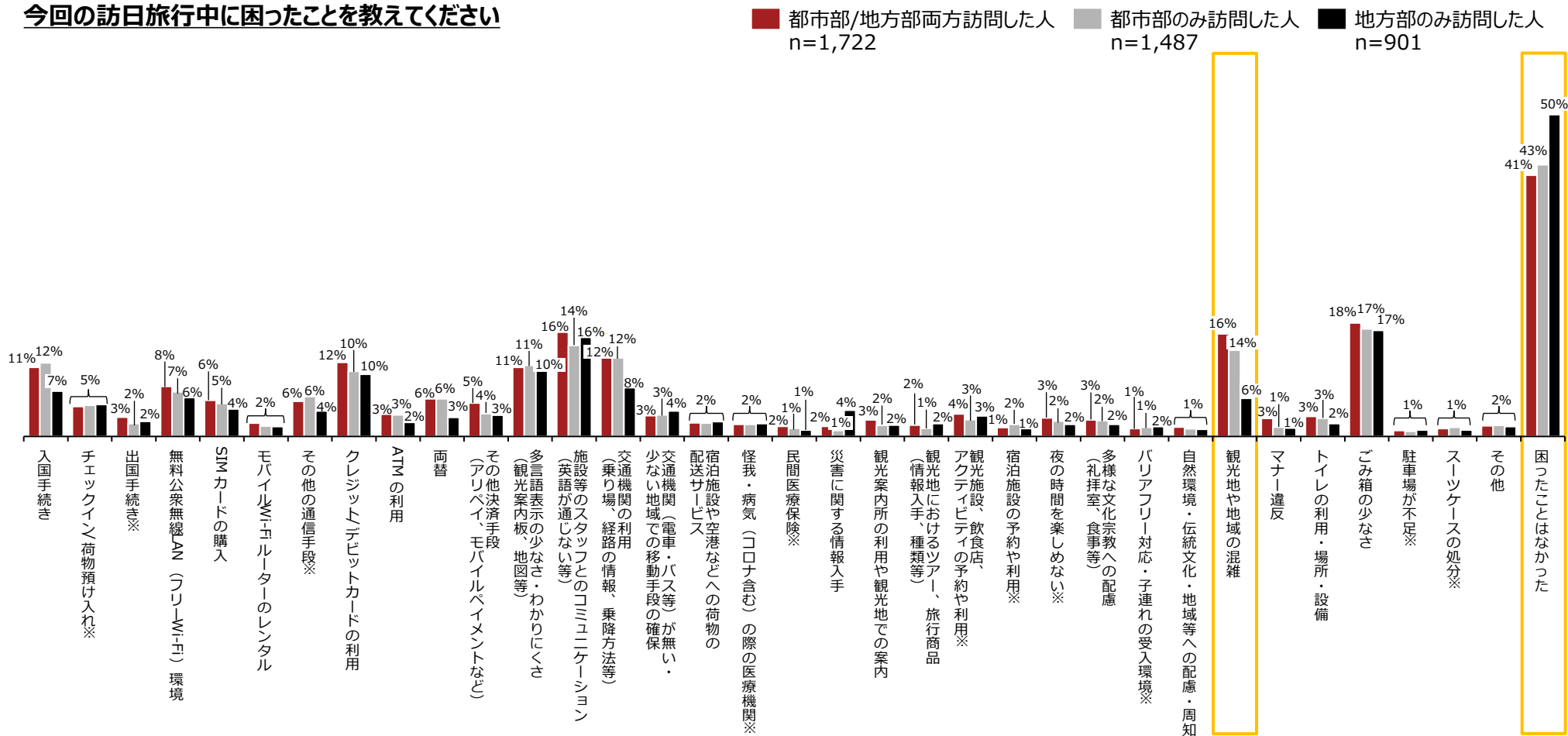


※令和2～4年度は調査を実施していない。また、「観光地や地域の混雑」は令和6年度調査からの設問。

調査結果－3. 旅行中に困ったこと（都市／地方別）

- 都市部/地方部両方訪問した人や都市部のみを訪問した人のうち「観光地や地域の混雑」で困った割合は、地方部のみを訪問した人と比較して高い。
- 「困ったことはなかった」の回答割合は、都市部/地方部両方訪問した人が低く、地方部のみを訪問した人は高い。

今回の訪日旅行中に困ったことを教えてください



※令和7年度新設の設問

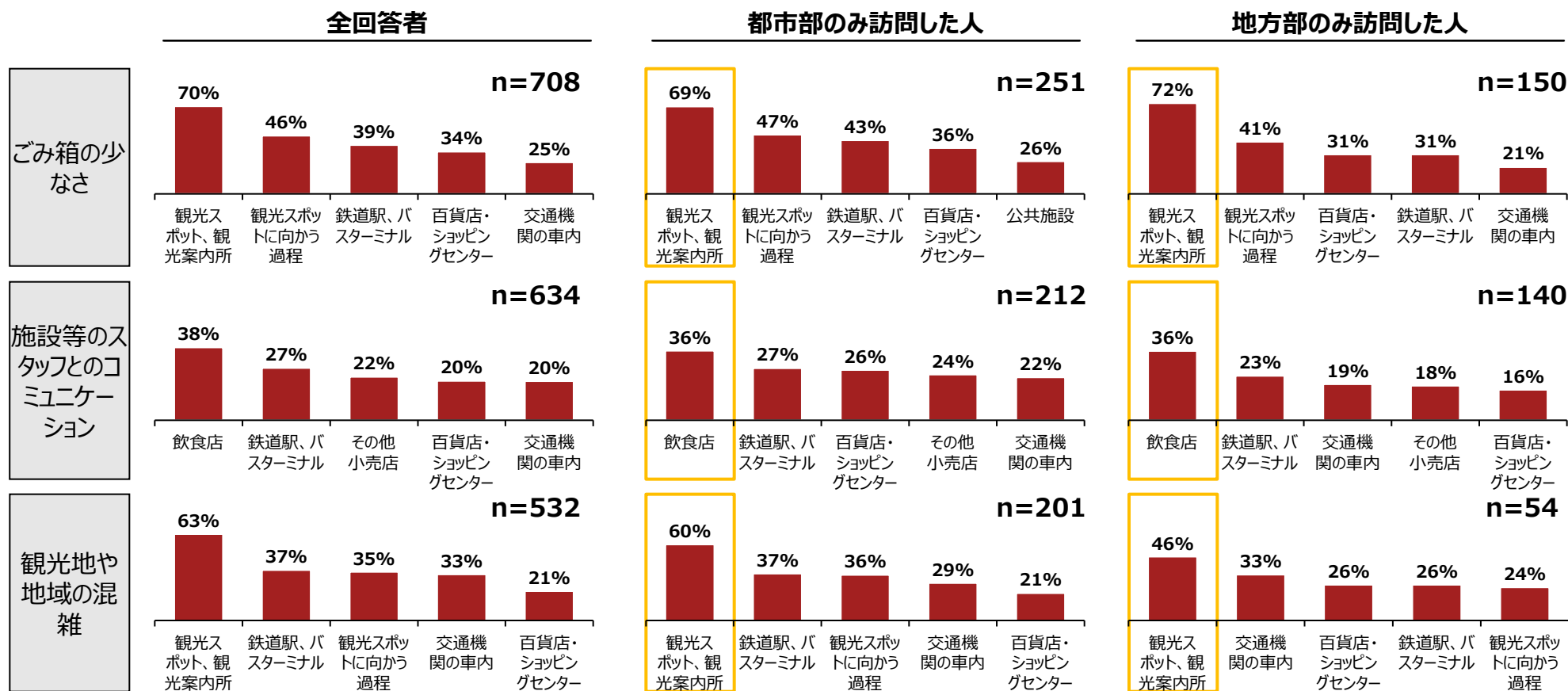
（注）「出国手続き」は制限区域内で調査した空港（東京国際、関西国際、新千歳）のみをサンプル数としているため、都市部/地方部両方訪問した人：n=1,152、都市部のみ訪問した人：n=942、地方部のみ訪問した人：n=465

調査結果－４． 困った施設等（都市／地方別）（１／２）

- 「ごみ箱の少なさ」：都市部/地方部ともに、「観光スポット、観光案内所」で困った割合が高い。
- 「施設等のスタッフとのコミュニケーション」：都市部/地方部ともに、「飲食店」で困った割合が高い。
- 「観光地や地域の混雑」：都市部/地方部ともに、「観光スポット、観光案内所」が困った施設１位だが、その割合は地方部より都市部で高い。

各受入環境項目について困った施設等

母数(n)：各項目について困ったと回答した人数、複数選択（上位５施設）

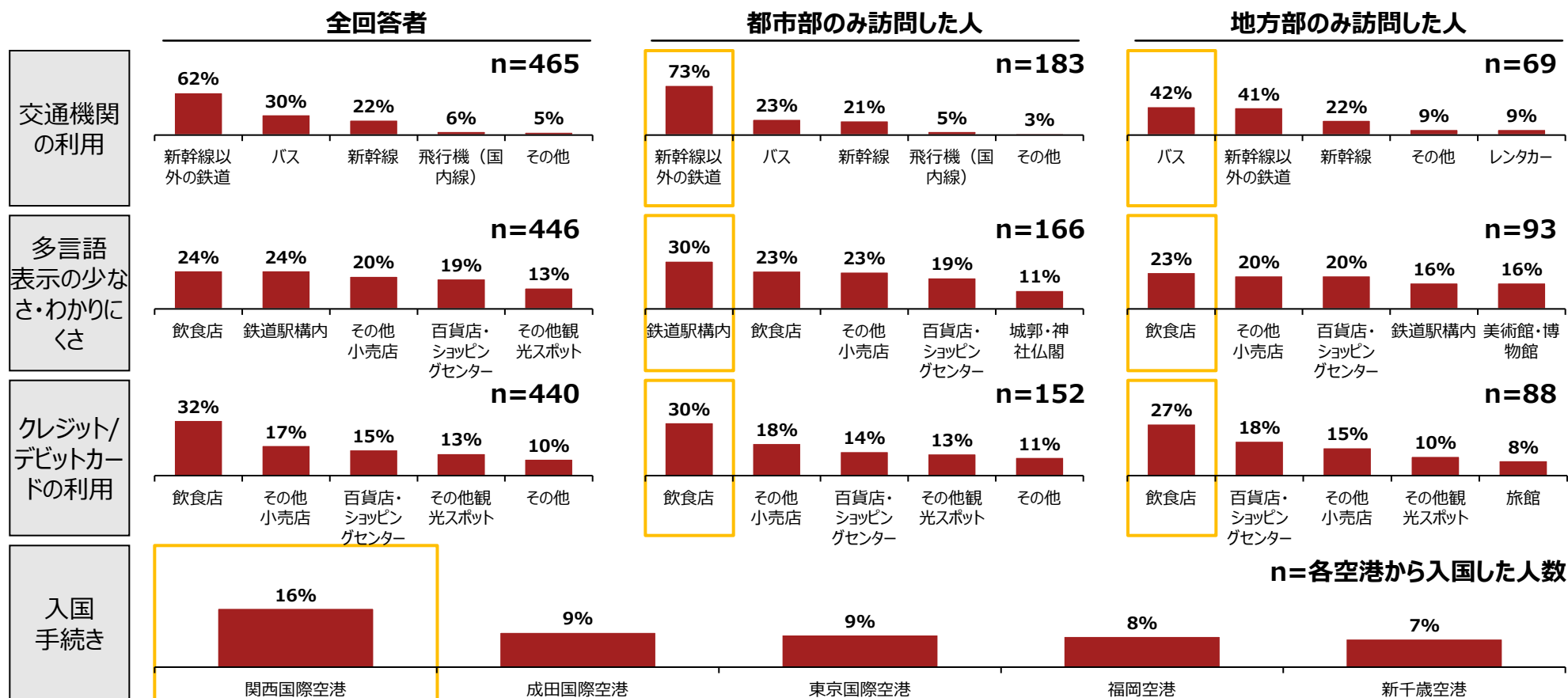


調査結果－４． 困った施設等（都市／地方別）（２／２）

- 「交通機関の利用」：都市部では「新幹線以外の鉄道」、地方部では「バス」で困った割合が高い。
- 「多言語表示の少なさ・わかりにくさ」：都市部では「鉄道駅構内」、地方部では「飲食店」で困った割合が高い。
- 「クレジット/デビットカードの利用」：都市部/地方部ともに、「飲食店」で困った割合が高い。
- 「入国手続き」：「関西国際空港」で困った割合が最も高い。

各受入環境項目について困った施設等

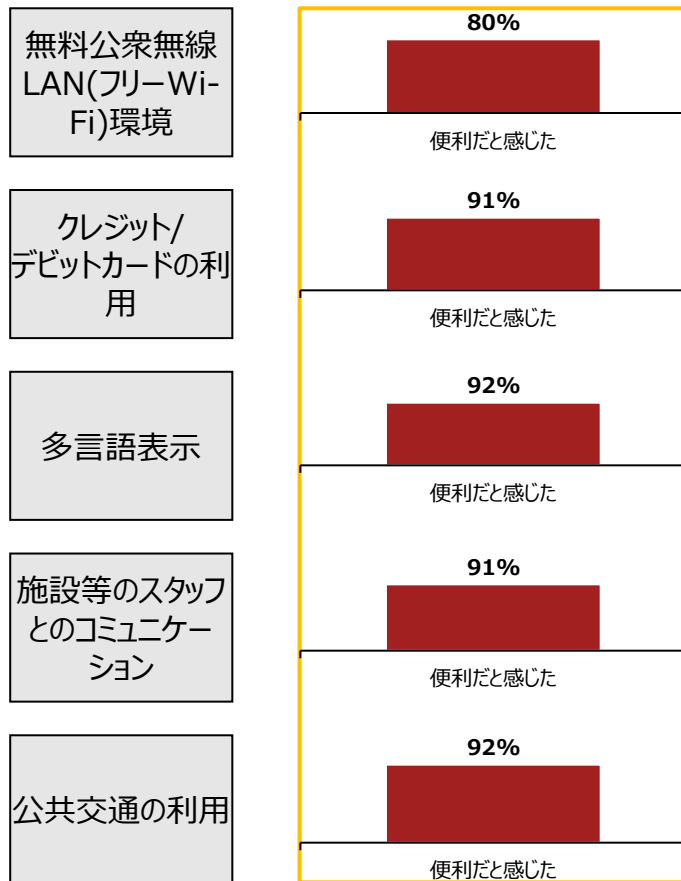
母数(n)：各項目について困ったと回答した人数、複数選択（上位5施設）



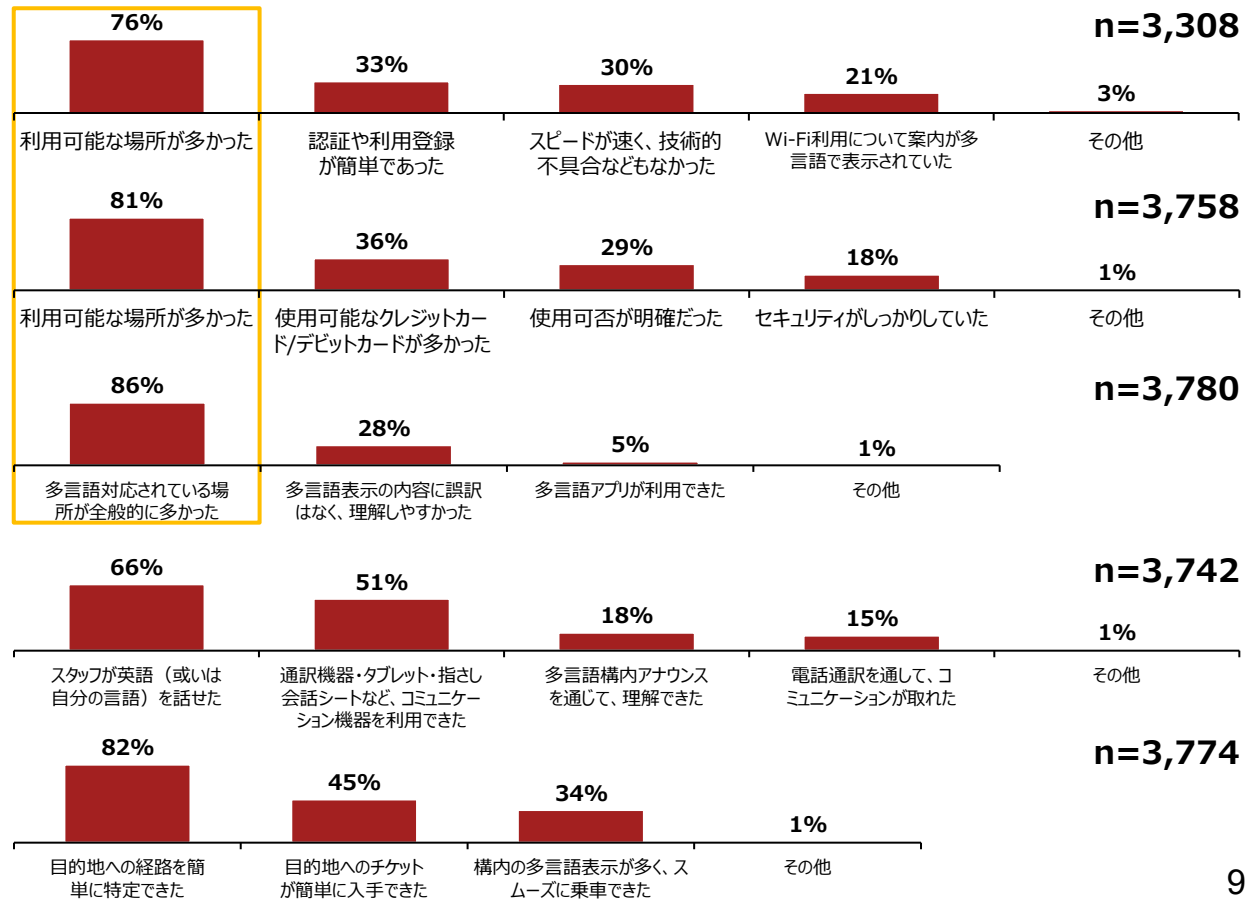
調査結果－5. 便利だと感じたこと・理由

- 「無料公衆無線LAN(フリーWi-Fi)環境」「クレジット/デビットカードの利用」「多言語表示」「施設等のスタッフとのコミュニケーション」「公共交通の利用」に関して、8割以上の訪日外国人旅行者がいずれかの都市で「便利」だと回答。
- 便利だと感じた理由としては、「無料公衆無線LAN(フリーWi-Fi)環境」および「クレジット/デビットカードの利用」では「利用可能な場所が多かった」、「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」が最も高い。

各受入環境項目について、旅行者がいずれかの都市で「便利」と回答した割合
母数(n)：n=4,110、複数選択



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」と回答した人数、複数選択

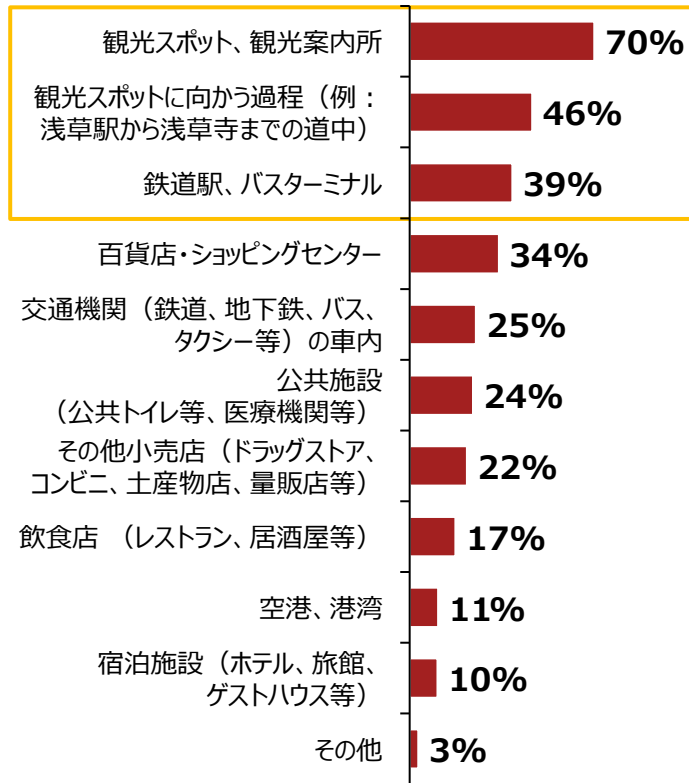


○ ごみ箱の少なさに困った場所として、「観光スポット、観光案内所」が7割を占め、「観光スポットに向かう過程」や「鉄道駅、バスターミナル」がこれに次ぐ割合となっている。

「ごみ箱の少なさ」に困った場所はどこですか？

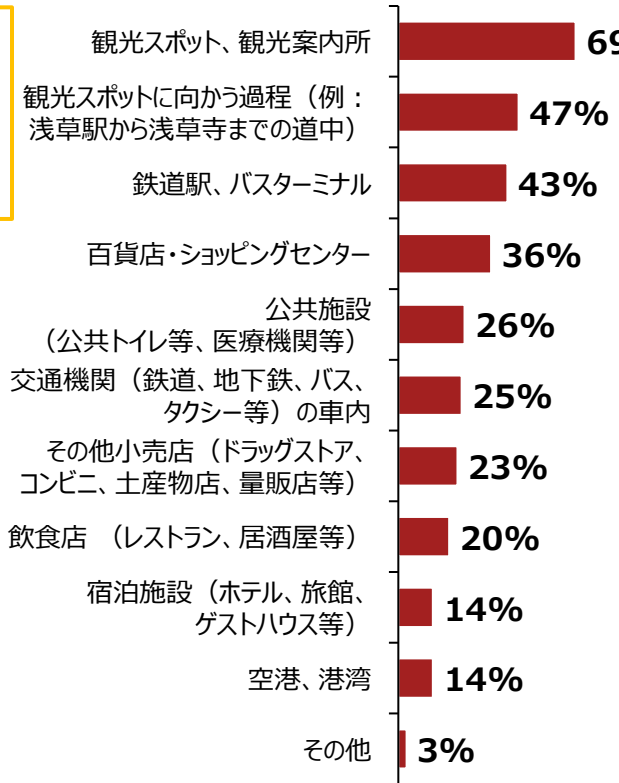
全回答者

母数(n)：ごみ箱の少なさに困った人数、
n=708、複数選択



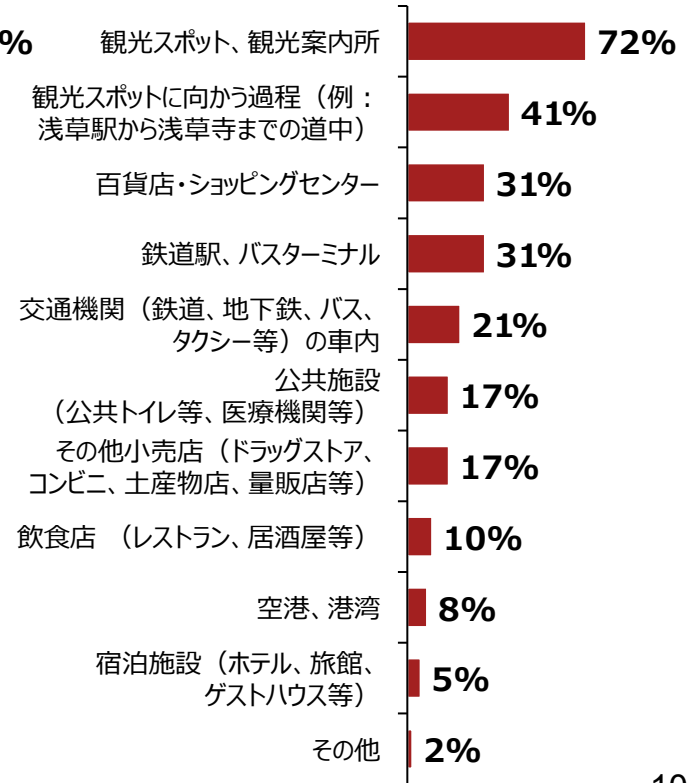
都市部のみ訪問した人

母数(n)：都市部のみ訪問した人でごみ箱の少なさに困った人数、n=251、複数選択



地方部のみ訪問した人

母数(n)：地方部のみ訪問した人でごみ箱の少なさに困った人数、n=150、複数選択



○ ごみ箱の少なさに困った理由は、訪日回数に関わらず「ごみ箱が近くに無かった」が9割以上と最も高い。

「ごみ箱の少なさ」に困った理由は何ですか？

■ 訪日1回目 ■ 2-5回目 ■ 6回目以上

全回答者

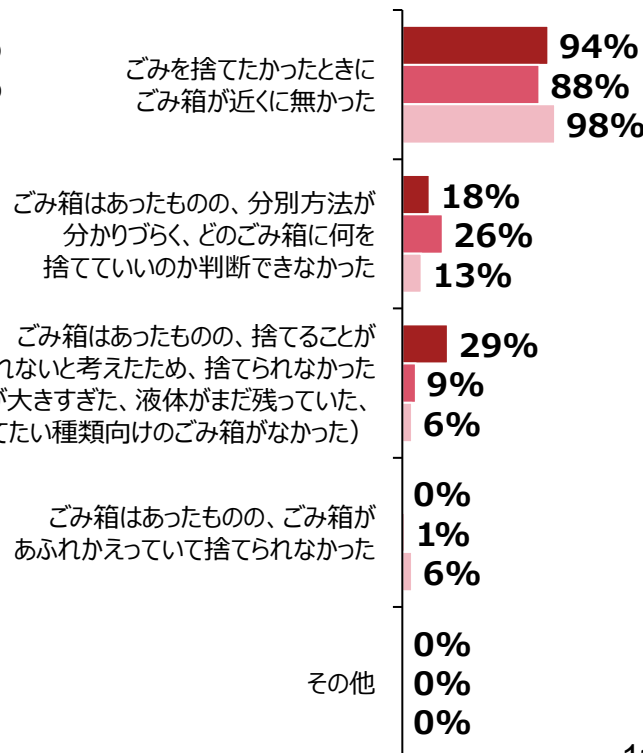
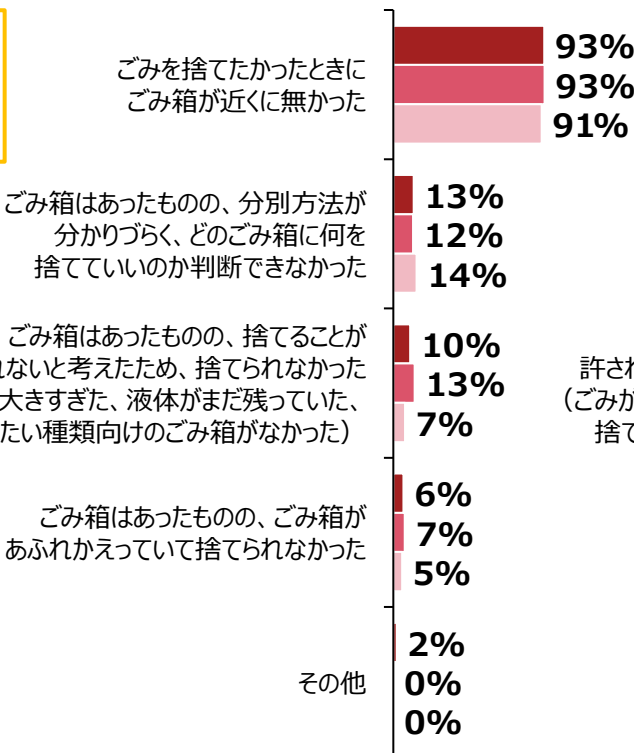
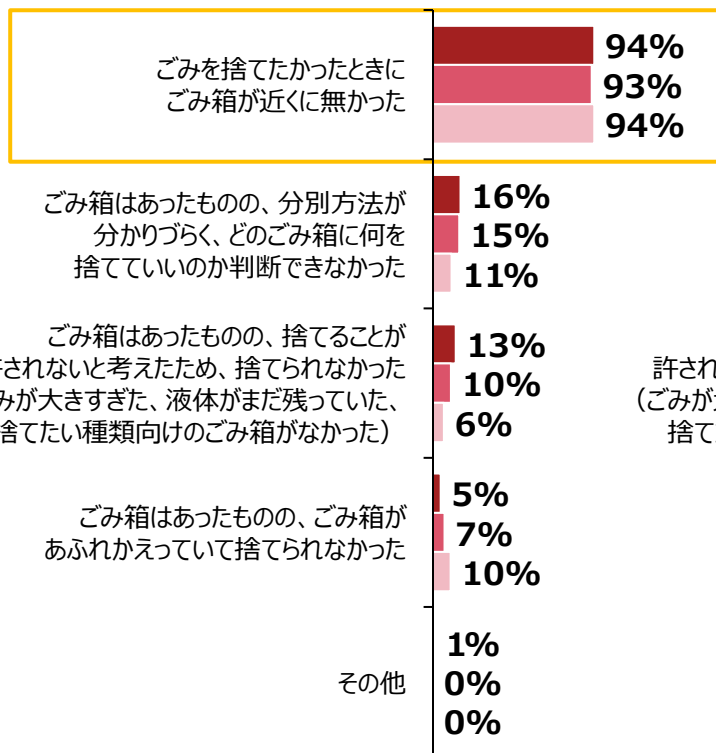
母数(n)：ごみ箱の少なさに困った人数、
1回目：n=219、2-5回目：n=286、
6回目以上：n=203、複数選択

都市部のみ訪問した人

母数(n)：都市部のみ訪問した人でごみ箱の少なさに困った人数、1回目：n=96、2-5回目：n=99、
6回目以上：n=56、複数選択

地方部のみ訪問した人

母数(n)：地方部のみ訪問した人でごみ箱の少なさに困った人数、1回目：n=17、2-5回目：n=69、
6回目以上：n=64 複数選択

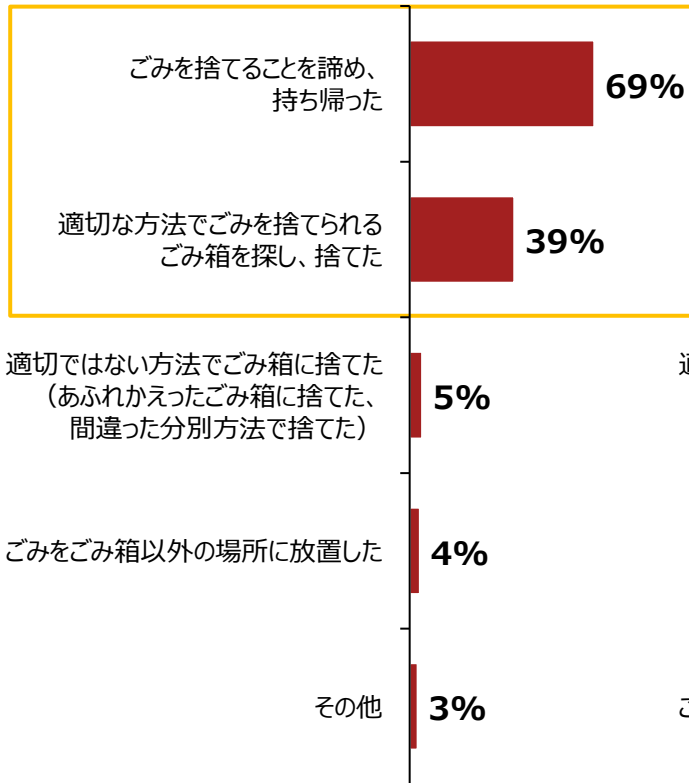


- ごみ箱の少なさに困った際の対応として、「ごみを捨てることを諦め、持ち帰った」が69%と最も高く、「適切な方法でごみを捨てられるごみ箱を探し、捨てた」が39%で次点である。

「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？

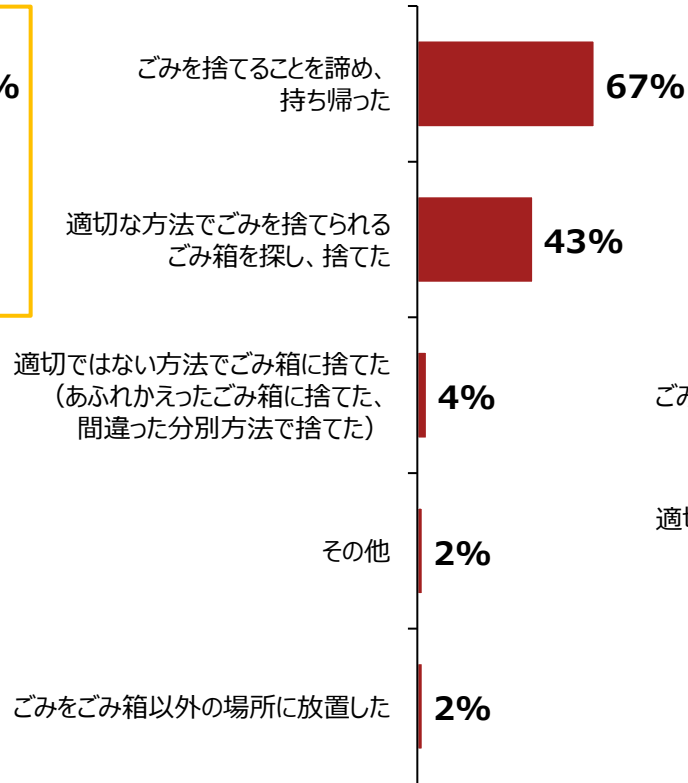
全回答者

母数(n)：ごみ箱の少なさに困った人数、
n=708、複数選択



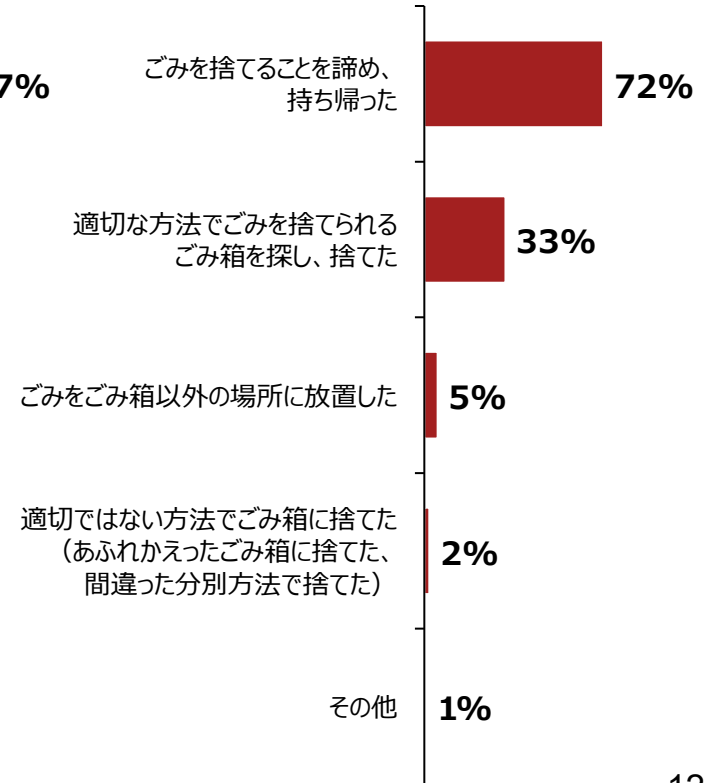
都市部のみ訪問した人

母数(n)：都市部のみ訪問した人でごみ箱の少なさに困った人数、n=251、複数選択



地方部のみ訪問した人

母数(n)：地方部のみ訪問した人でごみ箱の少なさに困った人数、n=150、複数選択

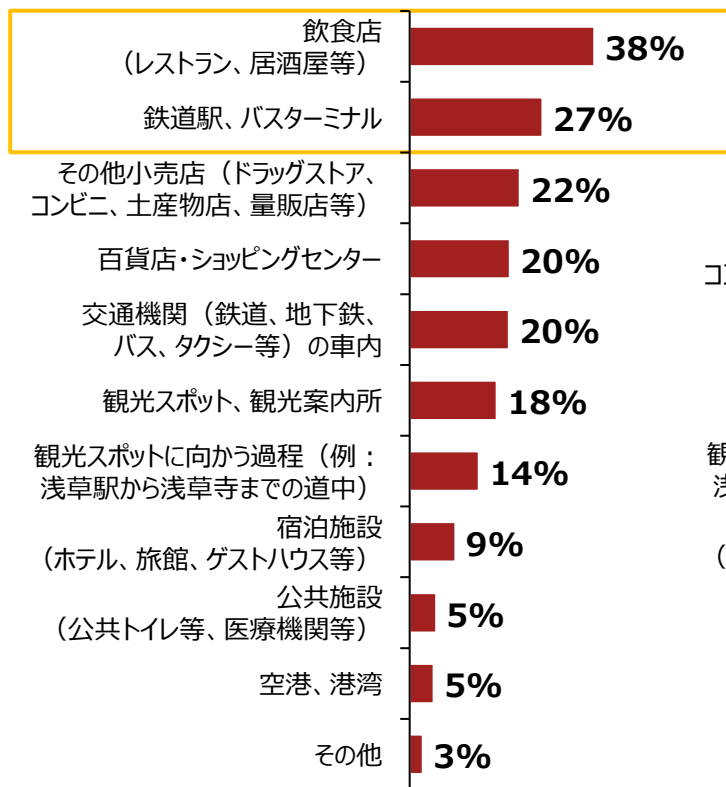


○ スタッフとのコミュニケーションに困った場所は、「飲食店」が38%と最も高く、次いで「鉄道駅、バスターミナル」が27%である。

「施設等のスタッフとのコミュニケーション」に困った場所はどこですか？

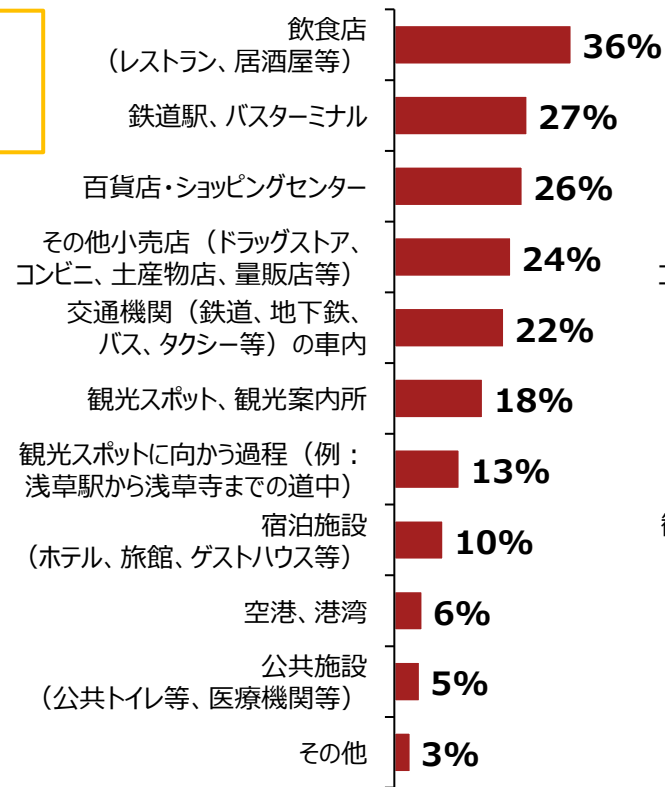
全回答者

母数(n)：コミュニケーションに困った人数、
n=634、複数選択



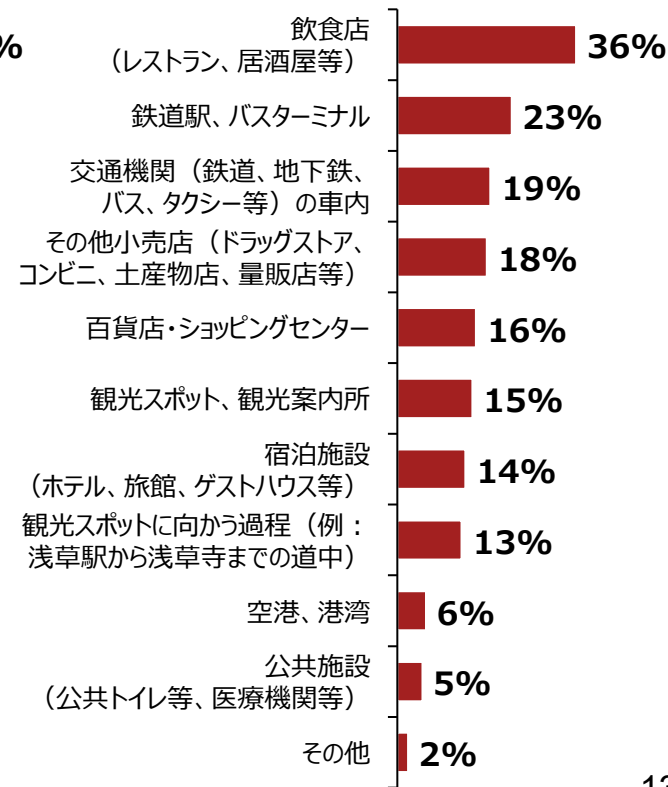
都市部のみ訪問した人

母数(n)：都市部のみ訪問した人でコミュニケーションに困った人数、n=212、複数選択



地方部のみ訪問した人

母数(n)：地方部のみ訪問した人でコミュニケーションに困った人数、n=140、複数選択

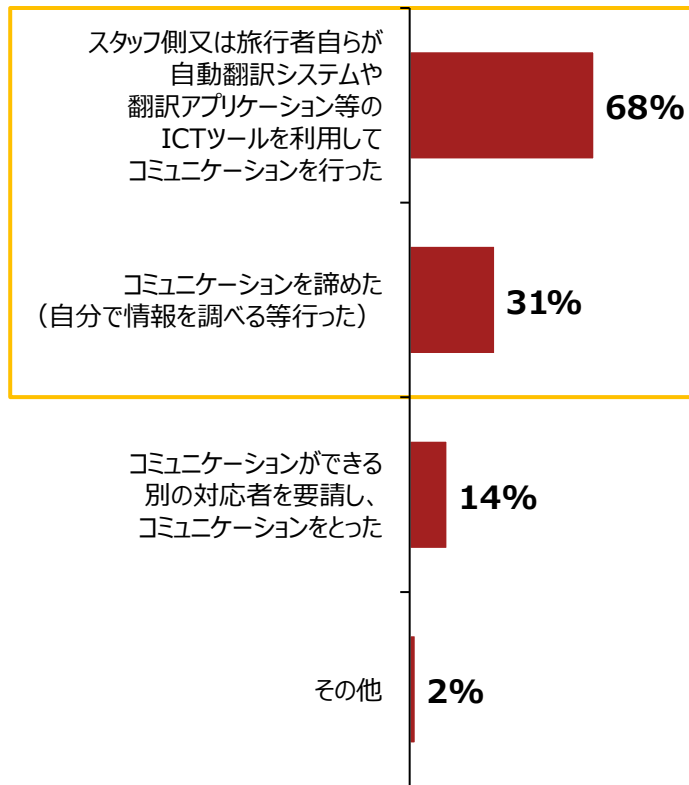


- スタッフとのコミュニケーションに困った際の対応として、「スタッフ側又は旅行者自らが自動翻訳システムや翻訳アプリケーション等のICTツールを利用してコミュニケーションを行った」が68%と最も高い。
- 一方で、「コミュニケーションを諦めた」人も3割程度存在する。

「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？

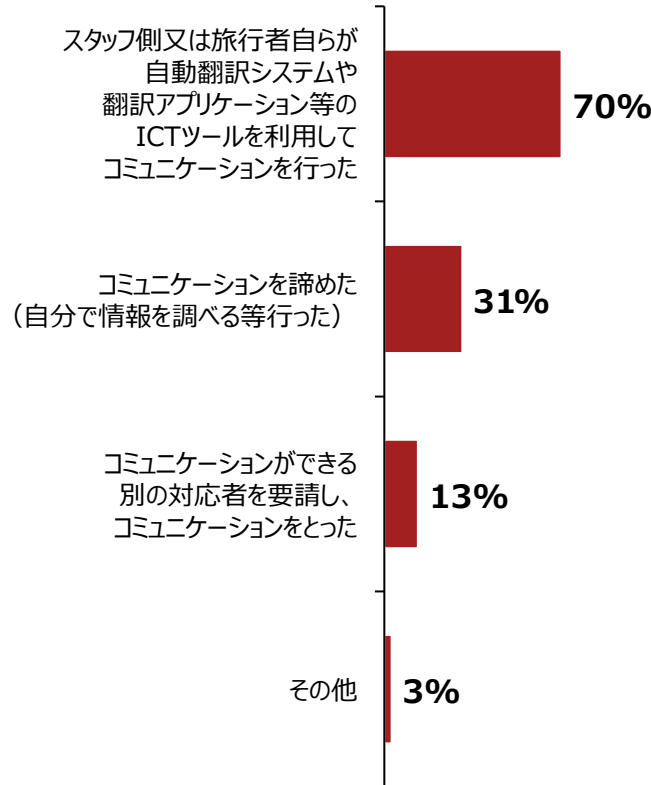
全回答者

母数(n)：コミュニケーションに困った人数、
n=634、複数選択



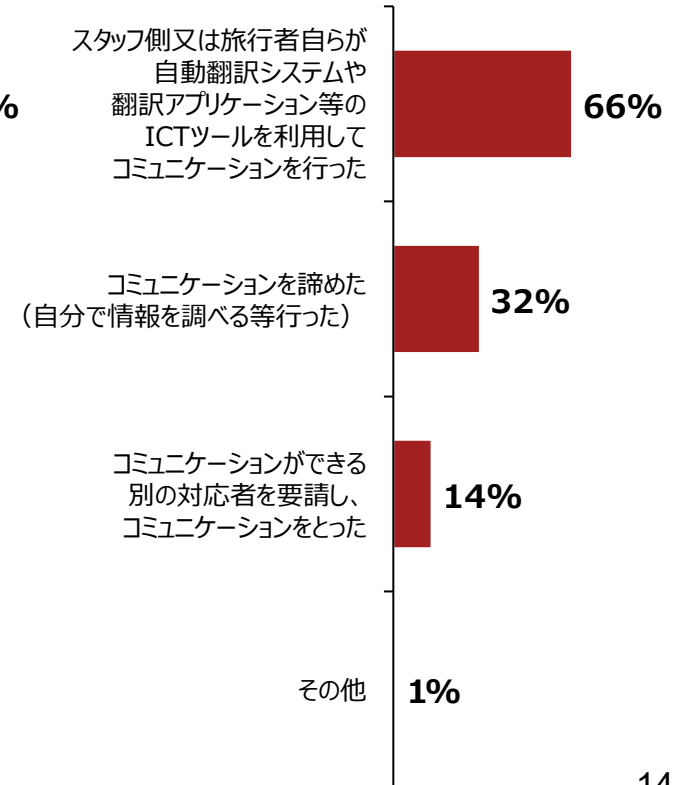
都市部のみ訪問した人

母数(n)：都市部のみ訪問した人でコミュニケーションに困った人数、n=212、複数選択



地方部のみ訪問した人

母数(n)：地方部のみ訪問した人でコミュニケーションに困った人数、n=140、複数選択



- 混雑に困った場所として「観光スポット、観光案内所」を挙げる割合は全回答者の63%であり、最も高い。
- 都市部のみ訪問した人では「観光スポット、観光案内所」を挙げる割合が60%である一方、地方部のみ訪問した人は46%であり、都市部は地方部と比べて14ポイント高い。

「観光地や地域の混雑」に困った場所はどこですか？

全回答者

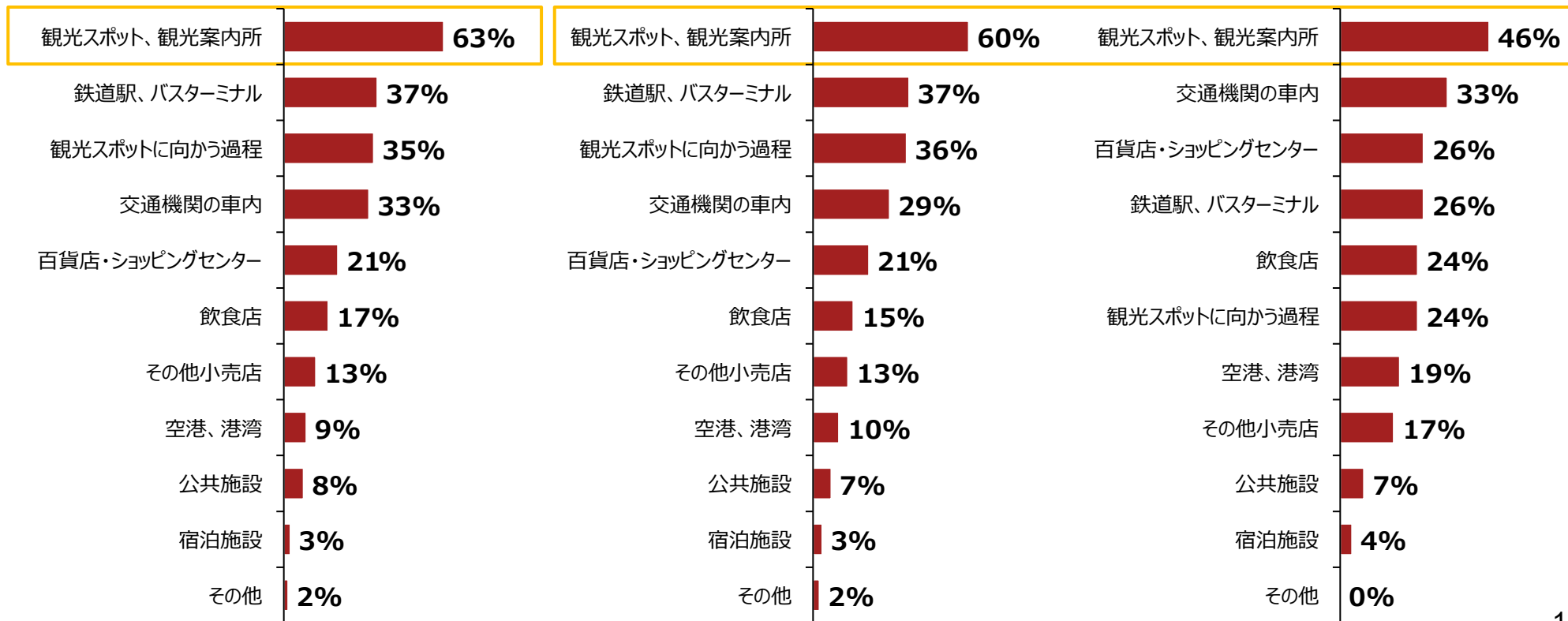
母数(n)：混雑に困った人数、
n=532、複数選択

都市部のみ訪問した人

母数(n)：都市部のみ訪問した人で混雑に困った人数、n=201、複数選択

地方部のみ訪問した人

母数(n)：地方部のみ訪問した人で混雑に困った人数、n=54、複数選択



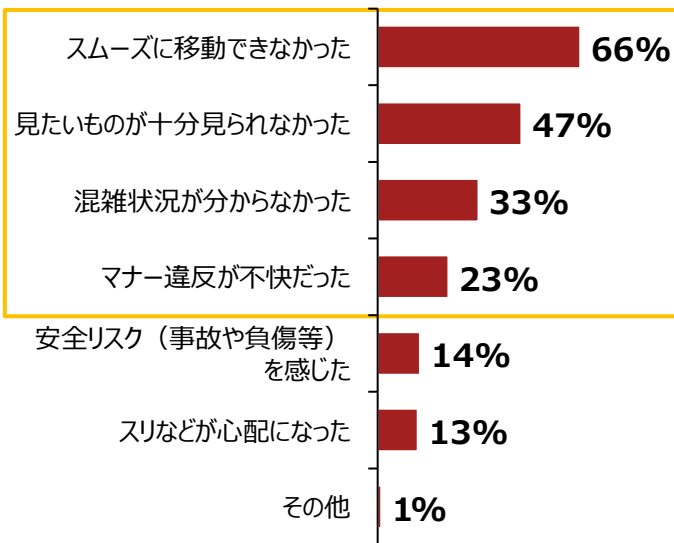
調査結果－8. 困ったこと「観光地や地域の混雑」に関する分析（2 / 2）

- 混雑に困った内容として、「スムーズに移動できなかった」が全回答者の66%と最も高く、次いで「見たいものが十分に見られなかった」が47%、「混雑状況が分からなかった」が33%、「マナー違反が不快だった」が23%を占める。
- 都市部のみ訪問した人の「スムーズに移動できなかった」は67%である一方、地方部のみ訪問した人は50%であり、都市部は地方部と比べて17ポイント高い。
- インターネット上では、過度の混雑によるネガティブなコメントが見られる。

「観光地や地域の混雑」に困った内容は何ですか？

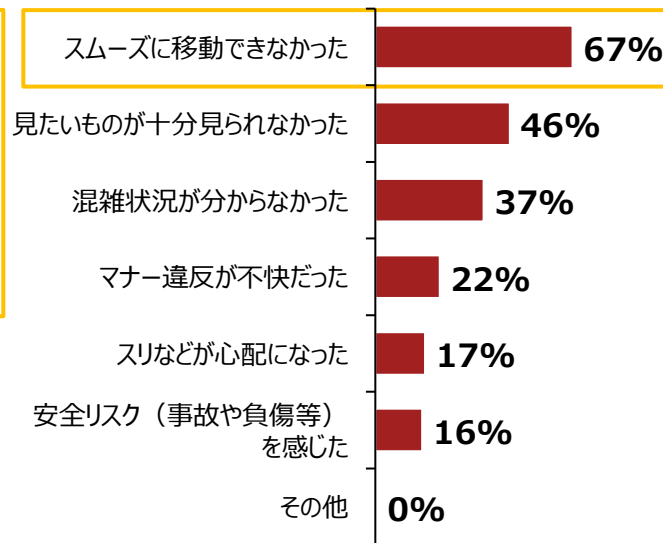
全回答者

母数(n)：混雑に困った人数、
n=532、複数選択



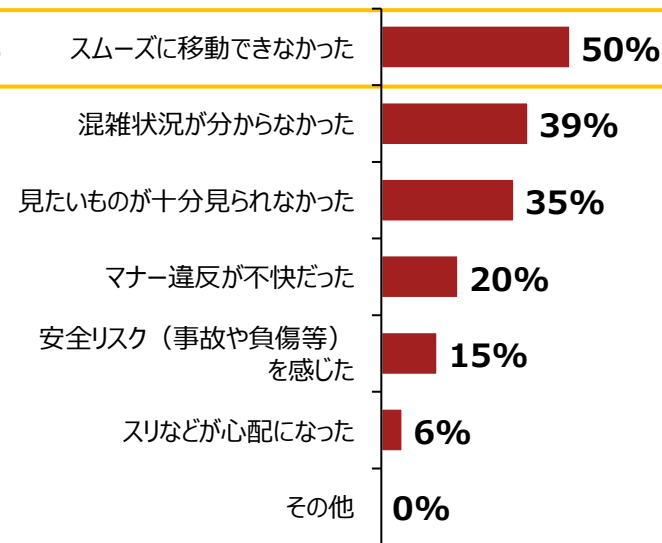
都市部のみ訪問した人

母数(n)：都市部のみ訪問した人で混雑に困った人数、n=201、複数選択



地方部のみ訪問した人

母数(n)：地方部のみ訪問した人で混雑に困った人数、n=54、複数選択



（参考）インターネット上で見られた声

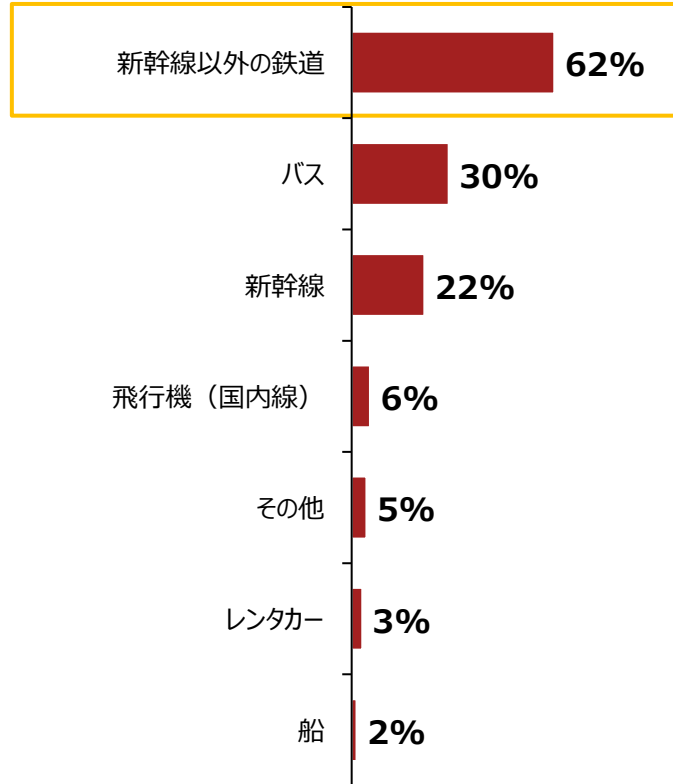
- ✓ どこも人で溢れていて、自分のペースでゆっくりと歩くこともできませんでした。
- ✓ 館内は満員で、部屋から部屋へとよろよろと歩き回る必要がありました。大人数が押し込められ、何も見ることはできませんでした。

- 困った具体的な交通機関として、「新幹線以外の鉄道」を挙げる割合が全回答者の62%と最も高い。
- 都市部のみ訪問した人では「新幹線以外の鉄道」を挙げる割合が73%と最も高い一方、地方部のみ訪問した人では「バス」を挙げる割合が42%と最も高い。

どの「交通機関」を利用した際に困りましたか？

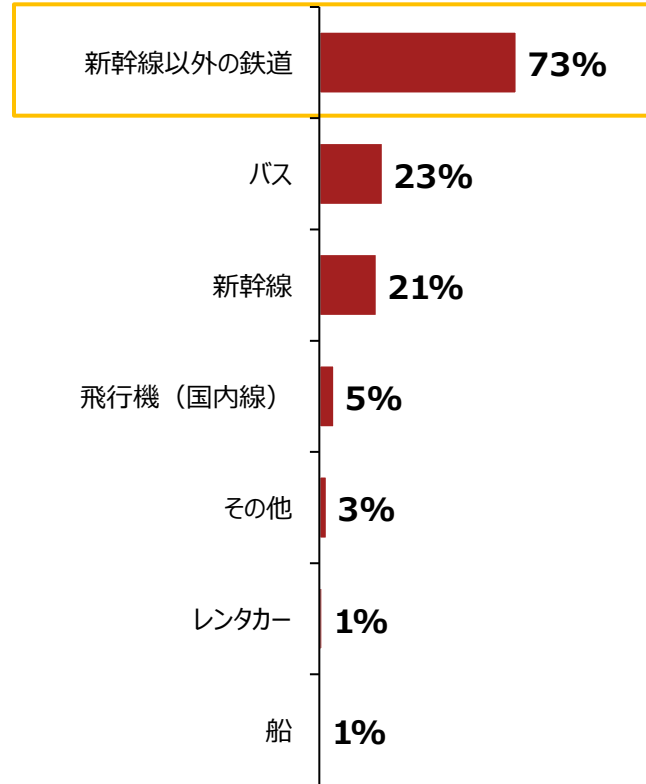
全回答者

母数(n)：交通機関の利用に困った人数、
n=465、複数選択



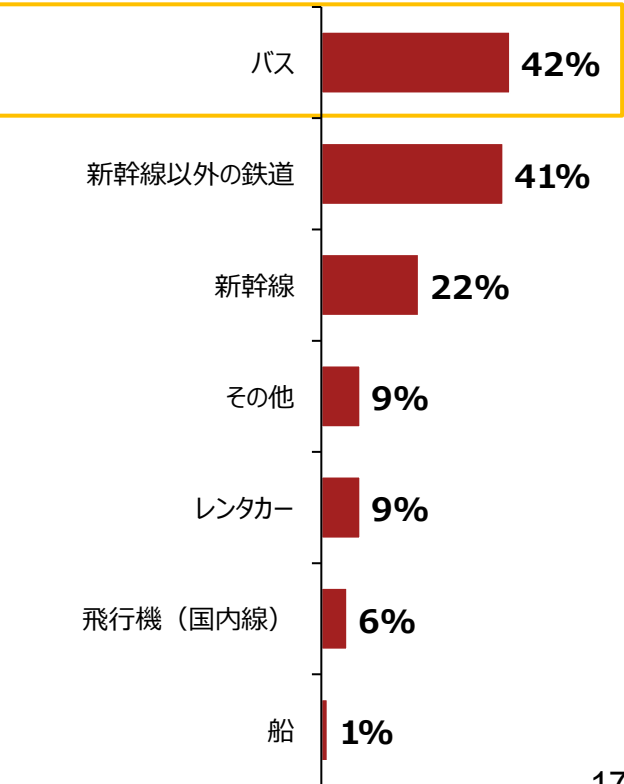
都市部のみ訪問した人

母数(n)：都市部のみ訪問した人で交通機関の
利用に困った人数、n=183、複数選択



地方部のみ訪問した人

母数(n)：地方部のみ訪問した人で交通機関の
利用に困った人数、n=69、複数選択



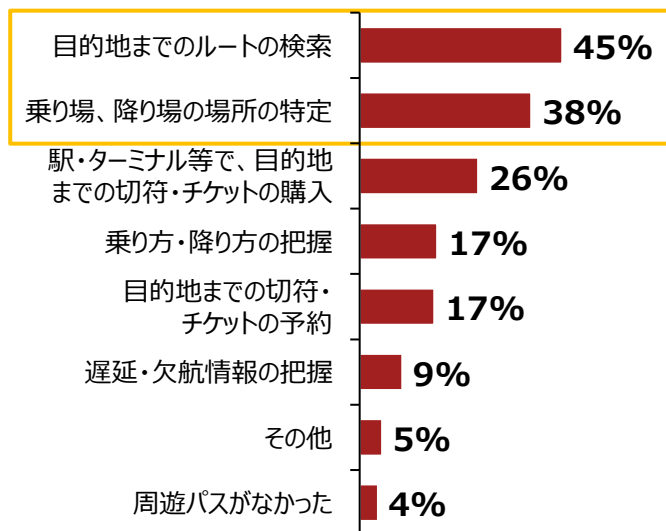
調査結果－9. 困ったこと「交通機関の利用」に関する分析（2 / 3）

- 交通機関の利用に困った内容として、「目的地までのルートの検索」が全回答者の45%と最も高く、次いで「乗り場・降り場の場所の特定」の割合が38%となっている。
- 都市部/地方部のみ訪問した人では上位2項目は全体と変わらないものの、都市部のみ訪問した人は地方部のみ訪問した人と比べて、困った割合がそれぞれの項目で10ポイント以上高い。
- インターネット上では、特にバスの乗り換えや、交通機関での荷物の置き場所に困ったとのコメントが見られる。

「交通機関の利用」に困った内容は何ですか？

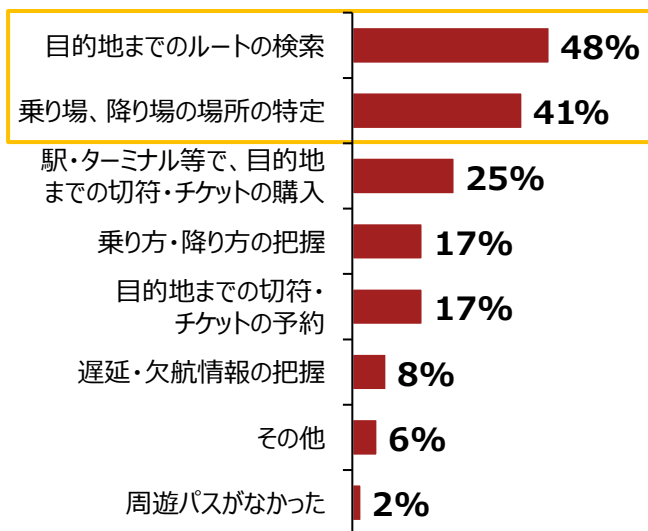
全回答者

母数(n)：交通機関の利用に困った人数、
n=465、複数選択



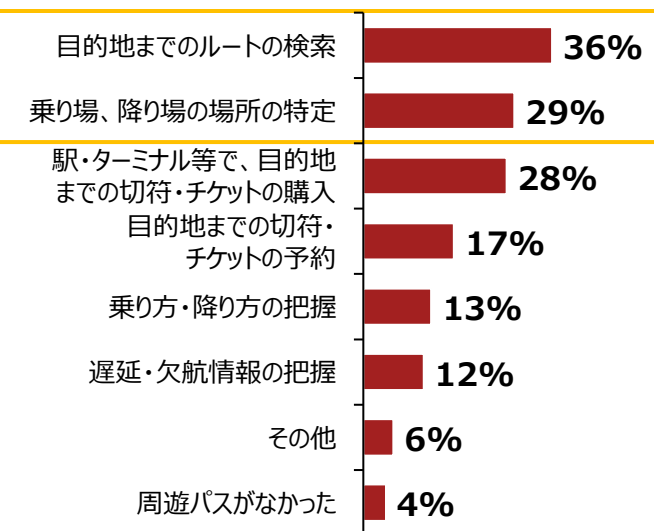
都市部のみ訪問した人

母数(n)：都市部のみ訪問した人で交通機関の利用に困った人数、n=183、複数選択



地方部のみ訪問した人

母数(n)：地方部のみ訪問した人で交通機関の利用に困った人数、n=69、複数選択



(参考) インターネット上で見られた声

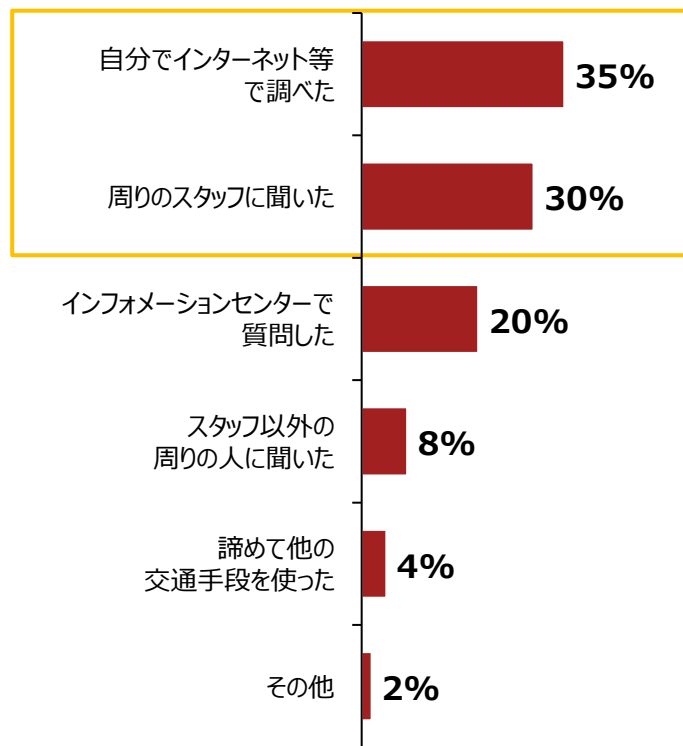
- ✓ 移動手段ではバス停の位置や英語案内表示が分かりづらいため、**バスの乗り換えが困難**でした。
- ✓ **電車・バスには荷物のための十分なスペースがなく**、気づいたら荷物を置くスペースがなくなってしまう。

- 交通機関の利用に困った際の対応としては、「自分でインターネット等で調べた」（35%）、「周りのスタッフに聞いた」（30%）の順に高い。

「交通機関の利用」に困った結果、どのような対応をしましたか？

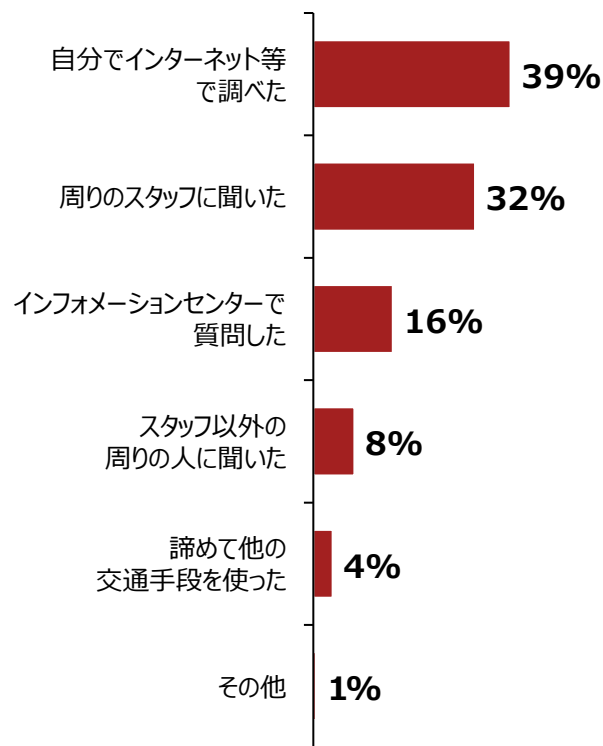
全回答者

母数(n)：交通機関の利用に困った人数、
n=465、複数選択



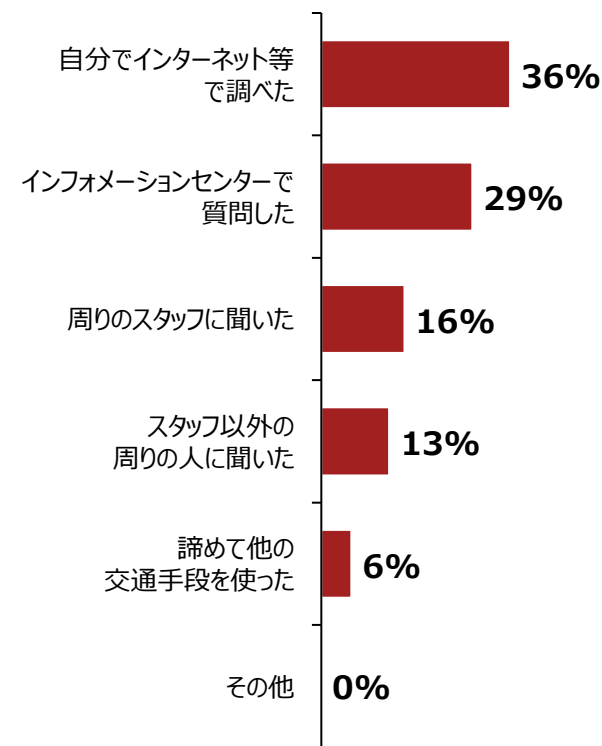
都市部のみ訪問した人

母数(n)：都市部のみ訪問した人で交通機関の利用に困った人数、n=183、複数選択



地方部のみ訪問した人

母数(n)：地方部のみ訪問した人で交通機関の利用に困った人数、n=69、複数選択

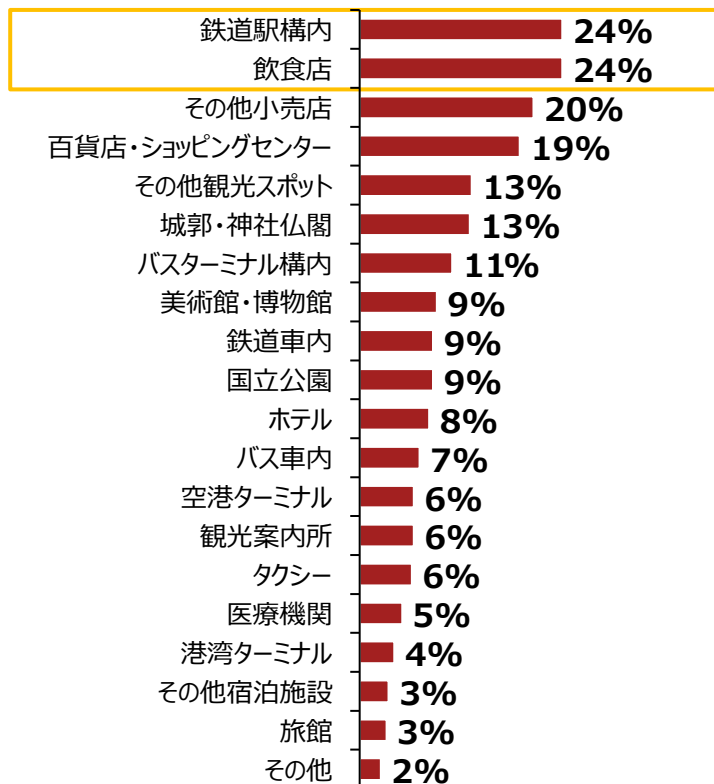


- 多言語表示に困った場所として、全体では「鉄道駅構内」、「飲食店」が24%で最も高い割合である。
- 都市部のみ訪問した人は「鉄道駅構内」が30%と最も高い一方、地方部のみ訪問した人は「飲食店」が23%と最も高い。

「多言語表示の少なさ・わかりにくさ」に困った場所はどこですか？

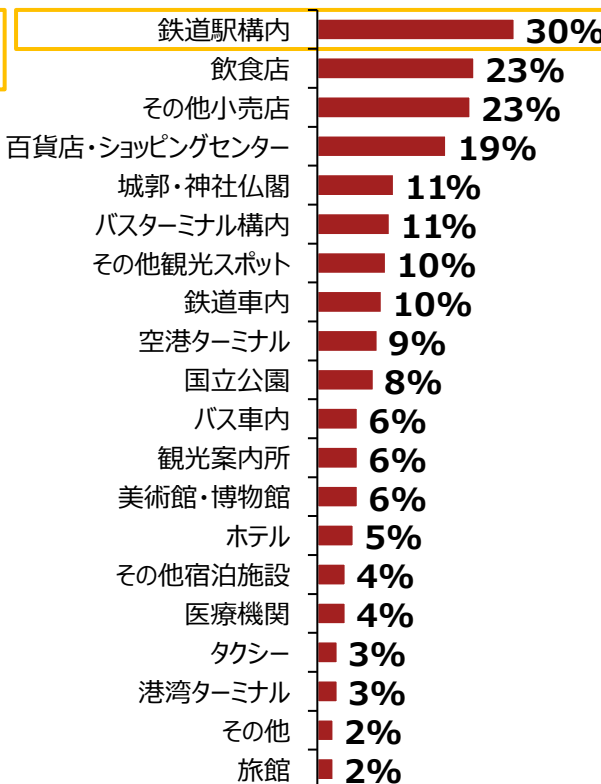
全回答者

母数(n)：多言語表示に困った人数、
n=446、複数選択



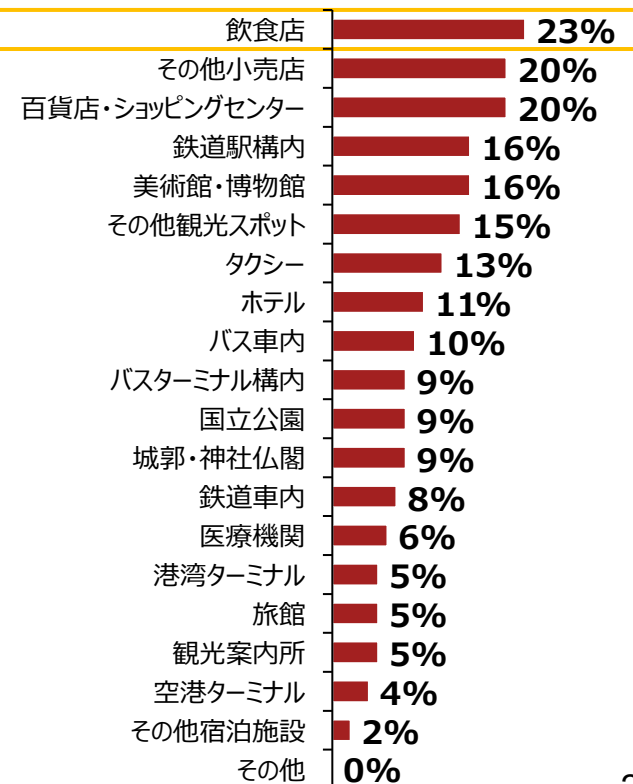
都市部のみ訪問した人

母数(n)：都市部のみ訪問した人で多言語表示
に困った人数、n=166、複数選択



地方部のみ訪問した人

母数(n)：地方部のみ訪問した人で多言語表示
に困った人数、n=93、複数選択

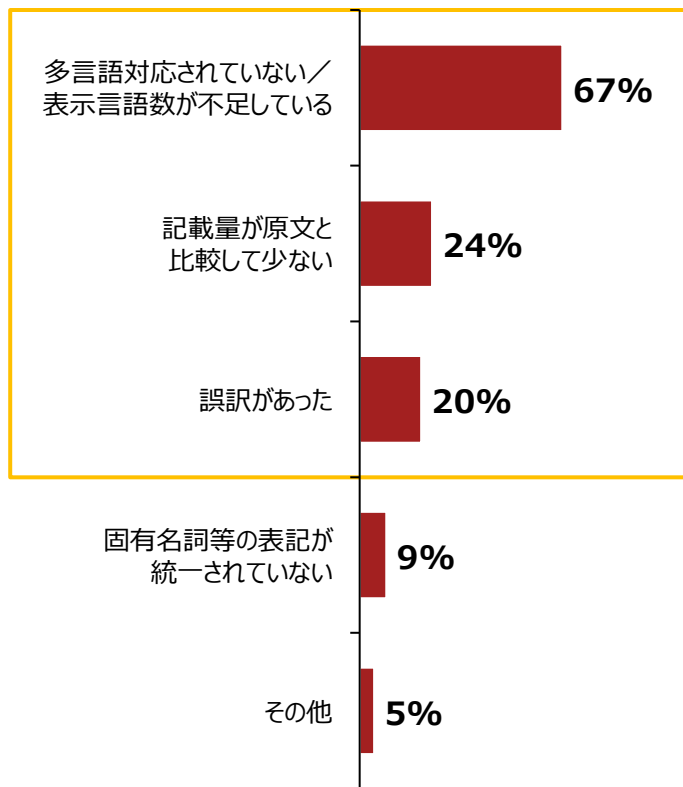


- 多言語表示に困った内容としては、「多言語対応されていない/表示言語数が不足している」が67%と最も高い。
- 2番目には「記載量が原文と比較して少ない」、3番目には「誤訳があった」と、記載内容に関する困りごとも挙げられている。

「多言語表示の少なさ・わかりにくさ」に困った内容は何ですか？

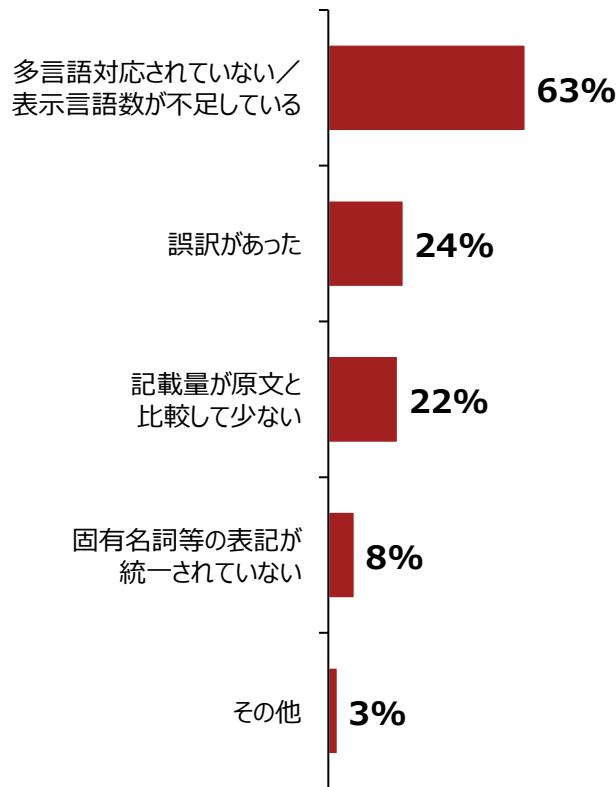
全回答者

母数(n)：多言語表示に困った人数、
n=446、複数選択



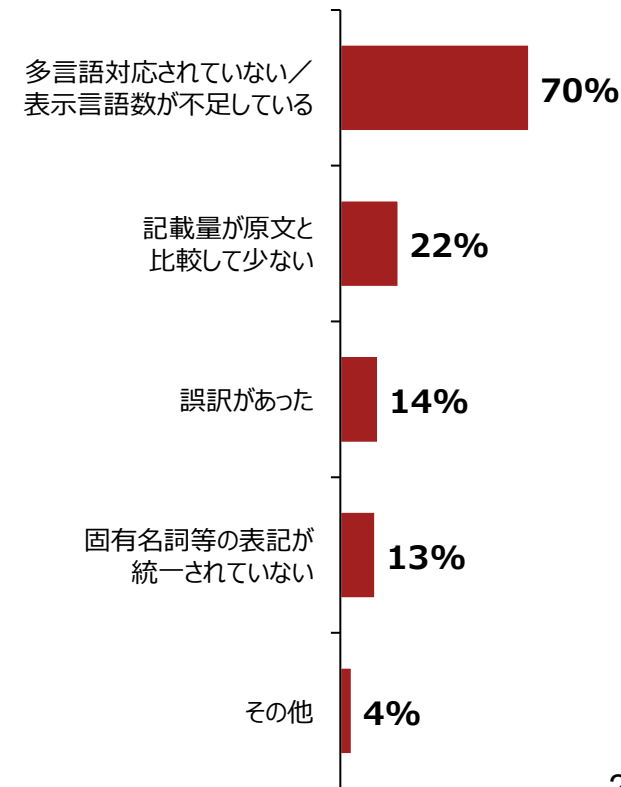
都市部のみ訪問した人

母数(n)：都市部のみ訪問した人で多言語表示に困った人数、n=166、複数選択



地方部のみ訪問した人

母数(n)：地方部のみ訪問した人で多言語表示に困った人数、n=93、複数選択

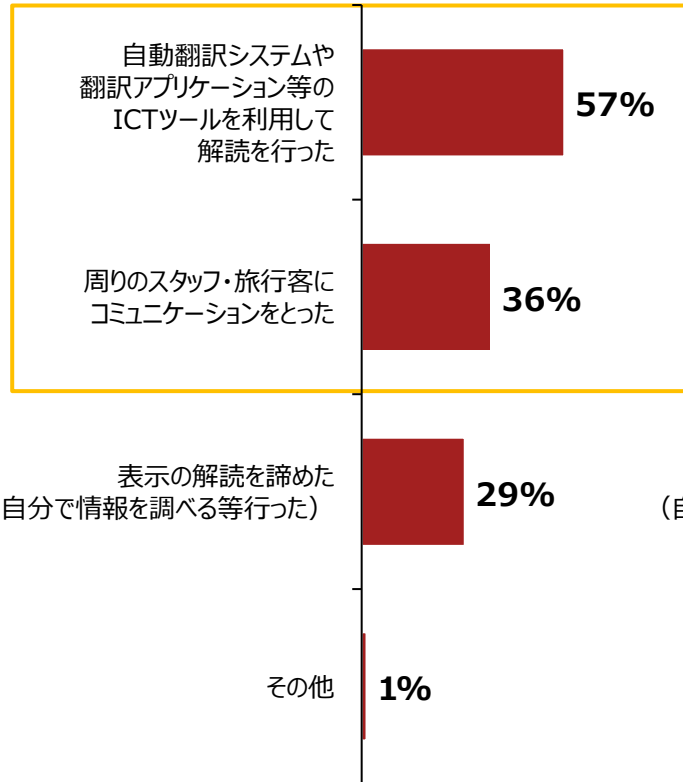


- 多言語表示に困った際の対応として、「自動翻訳システムや翻訳アプリケーション等のICTツールを利用して解読を行った」が最も高く、57%を占める。
- 次いで、「周りのスタッフ・旅行客にコミュニケーションをとった」が36%を占める。

「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？

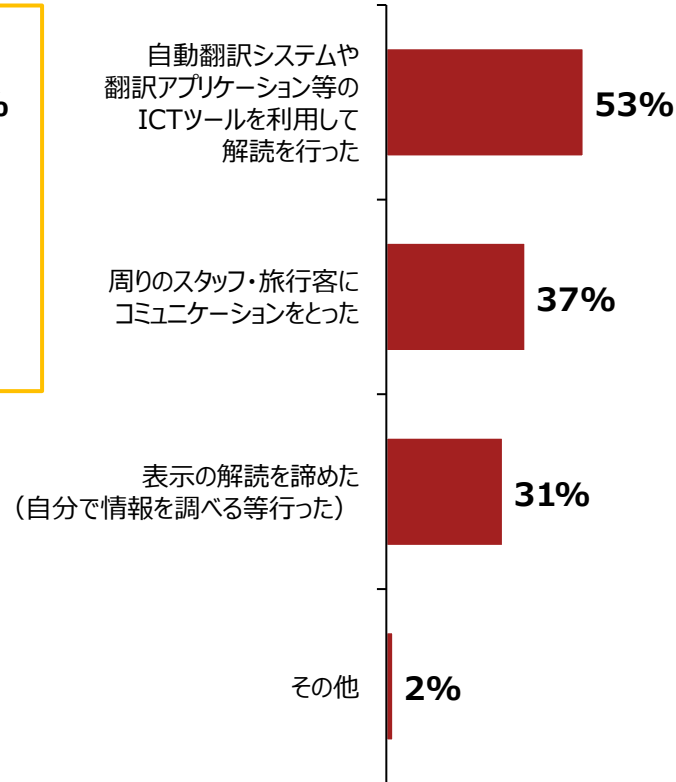
全回答者

母数(n)：多言語表示に困った人数、
n=446、複数選択



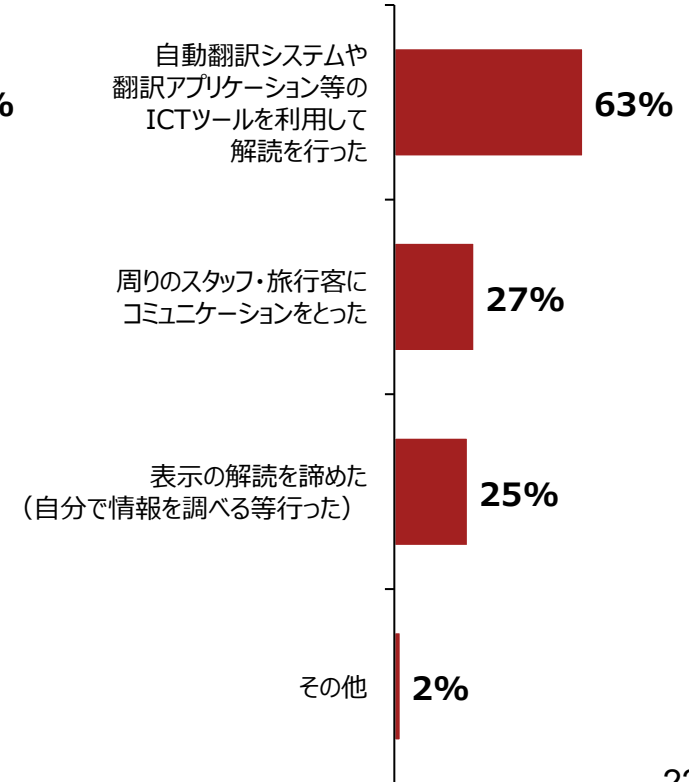
都市部のみ訪問した人

母数(n)：都市部のみ訪問した人で多言語表示に困った人数、n=166、複数選択



地方部のみ訪問した人

母数(n)：地方部のみ訪問した人で多言語表示に困った人数、n=93、複数選択

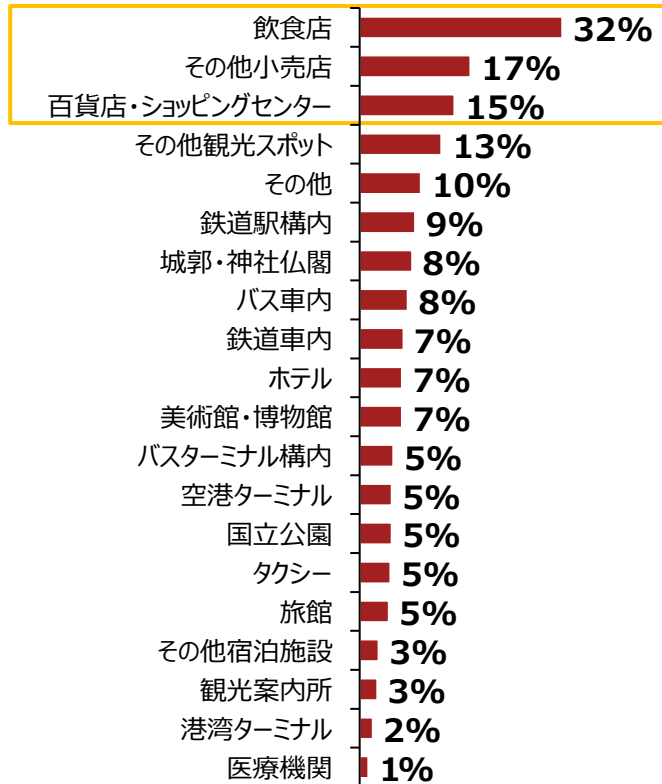


- クレジット/デビットカードの利用について困った場所として、全体では「飲食店」が最も高く、32%を占める。
- 都市部のみ訪問した人と地方部のみ訪問した人とでは順位が異なるが、「飲食店」、「百貨店・ショッピングセンター」、「その他小売店」が上位3施設として挙げられている。

「クレジット/デビットカードの利用」に困った場所はどこですか？

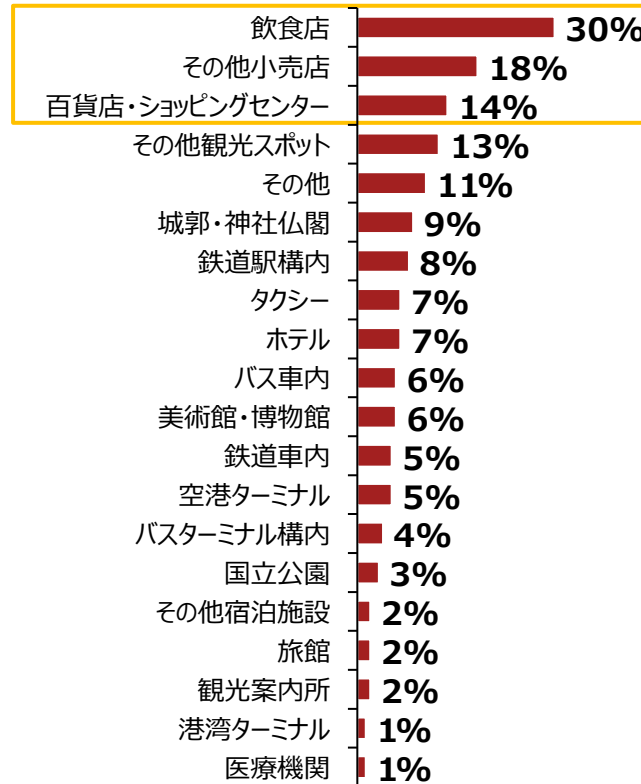
全回答者

母数(n)：カード利用に困った人数、
n=440、複数選択



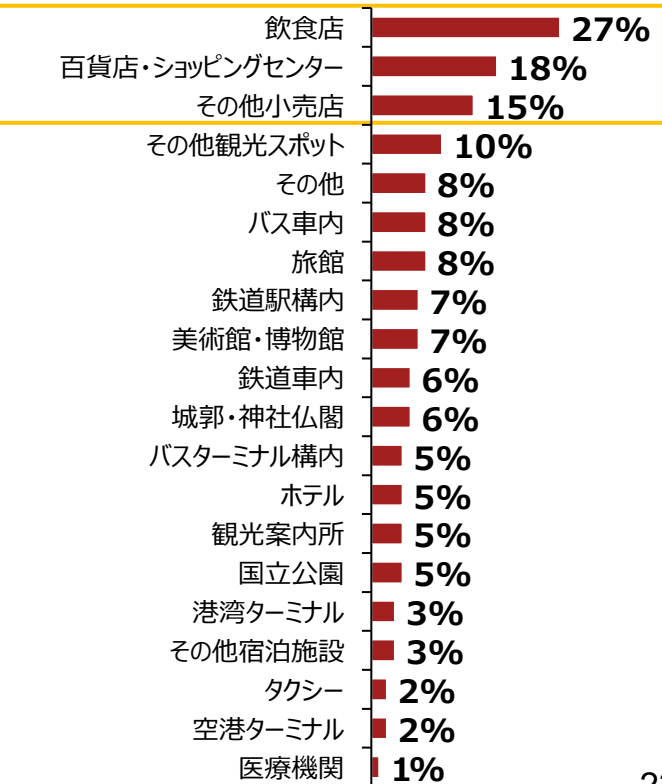
都市部のみ訪問した人

母数(n)：都市部のみ訪問した人でカード利用に
困った人数、n=152、複数選択



地方部のみ訪問した人

母数(n)：地方部のみ訪問した人でカード利用に
困った人数、n=88、複数選択

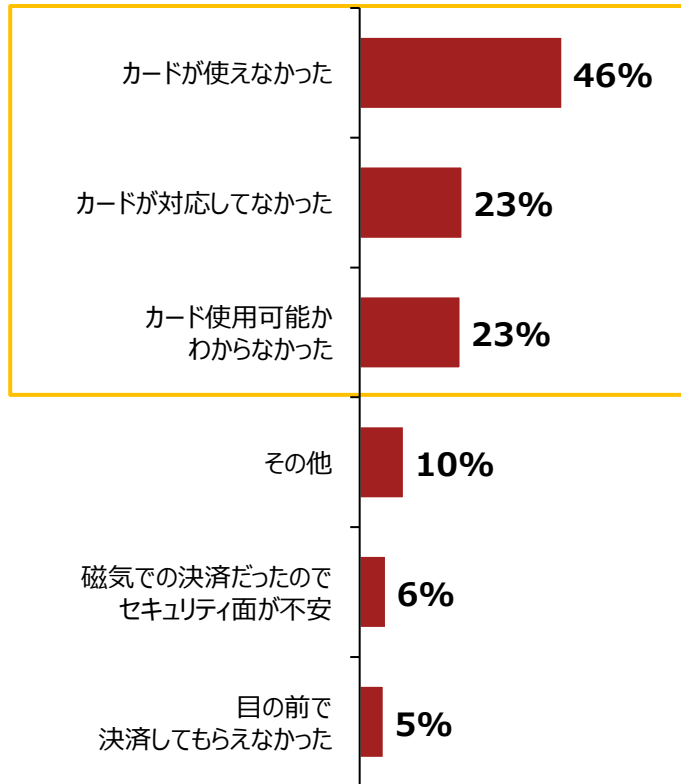


- クレジット/デビットカードの利用について困った内容は、「カードが使えなかった」が46%と最も高い。
- 次いで、「カードが対応してなかった」、「カード使用可能かわからなかった」がそれぞれ23%を占める。

「クレジット/デビットカードの利用」に困った内容は何ですか？

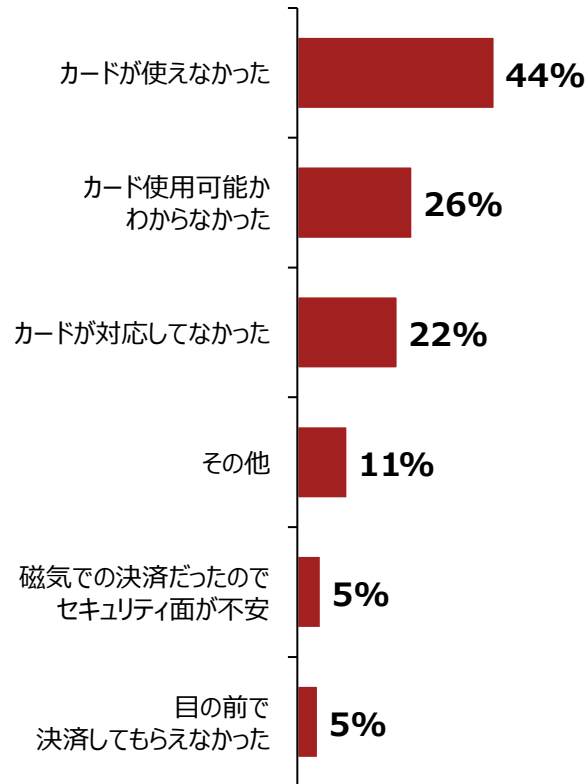
全回答者

母数(n)：カード利用に困った人数、
n=440、複数選択



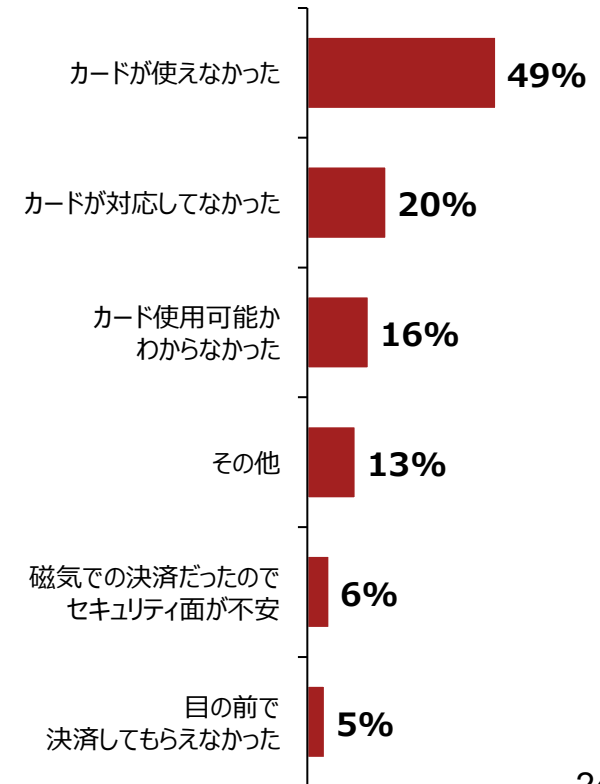
都市部のみ訪問した人

母数(n)：都市部のみ訪問した人でカード利用に
困った人数、n=152、複数選択



地方部のみ訪問した人

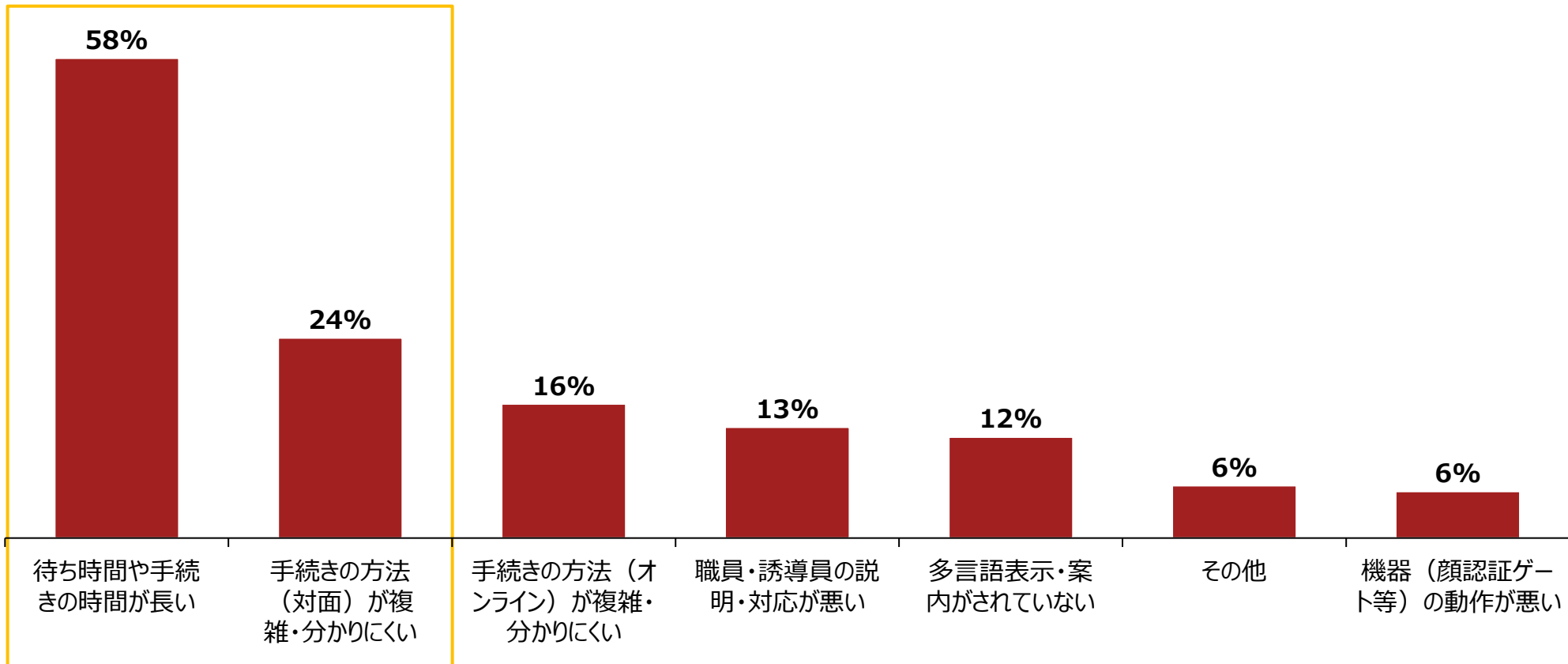
母数(n)：地方部のみ訪問した人でカード利用に
困った人数、n=88、複数選択



- 入国手続きについて困った理由として、「待ち時間や手続きの時間が長い」が58%と最も高い。
- 次いで「手続きの方法が複雑・分かりにくい」が24%を占める。

「入国手続き」に困った理由は何ですか？

母数(n)：入国手続きに困った人数、n=423、複数選択

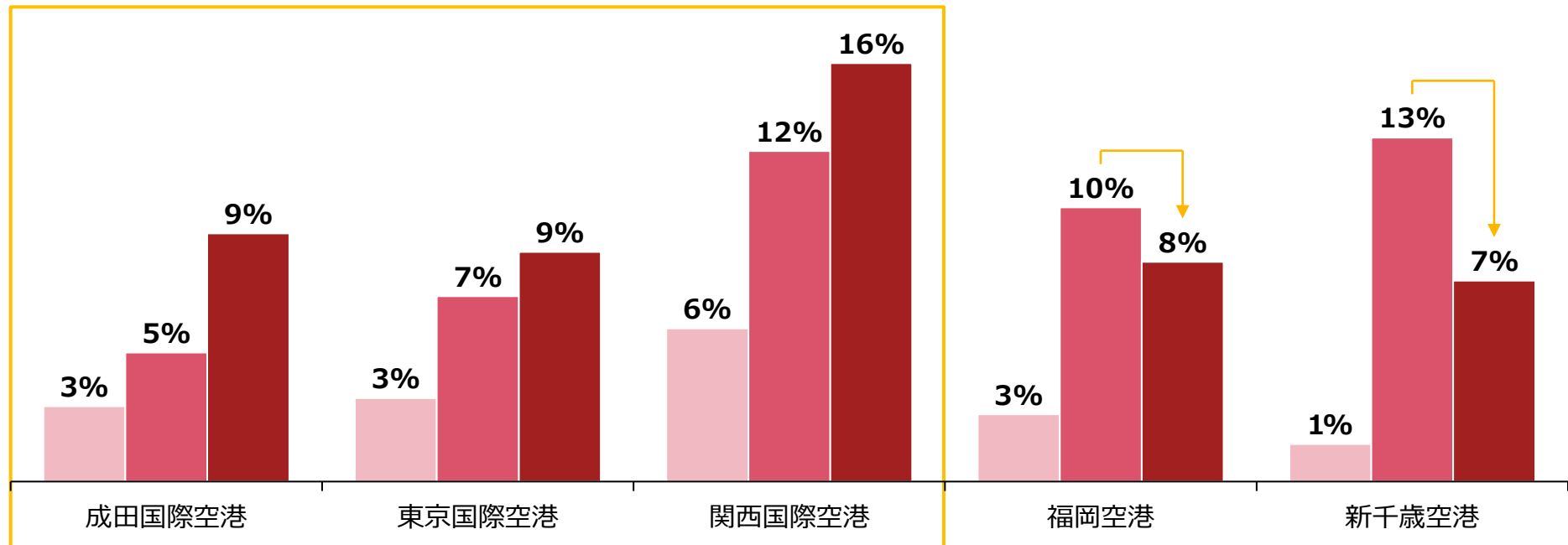


- 入国手続きに困った割合を入国空港別にみると、令和5・6年度の調査結果と比べて、成田国際空港、東京国際空港、関西国際空港で困った割合は増加傾向にある。
- 一方、福岡空港、新千歳空港では令和6年度から困った割合は減少している。

「入国手続き」について、入国空港別で困った割合*

母数(n)：各年度、各空港から入国した人数、複数選択

令和5年度 令和6年度 令和7年度



空港別入国者数(n)

令和5年度	1,160	817	1,043	591	292
令和6年度	1,138	953	1,058	509	422
令和7年度	1,115	983	944	489	468

※主要5空港のみを表示