



報道機関各位
2018年10月10日
株式会社サーベイリサーチセンター

SRC 自主調査の調査結果について

台風24号の災害情報等における事前対応に関する訪日外国人調査

■調査の背景

日本列島を縦断した台風24号では、主要空港や鉄道各社などの公共交通機関を中心として「台風情報に対する計画運休」が本格的に実施されました。また、公共交通機関の対応に準じて多くの大規模小売店等の事業者やイベント主催者等が時間を繰り上げた閉店や中止を決めていました。一方、公共放送機関では気象予警報を多言語で提供するなど、訪日外国人対策も取られました。

しかし、日本人でも情報の収集と理解及びその対応が難しいところで、訪日外国人はどのように情報を収集し、何に困って、どのように行動したかに視点を絞って調査を実施いたしました。

※過去の訪日外国人関連の災害自主調査

2018年9月14日「[北海道胆振東部地震における訪日外国人旅行者の避難行動に関する調査](#)」

2018年6月29日「[大阪北部地震における訪日外国人旅行者の避難行動に関する調査](#)」

2016年4月27日「[熊本地震における訪日外国人旅行者の避難行動に関する調査](#)」

■調査の概要

【主旨】

本格的な公共交通機関等での「計画運休」等、事前防災対策が実施され刻々と変わる災害情報及び事前防災対策情報に訪日外国人がどのように対応したのか

【調査概要】

- ・調査地点：羽田空港 国際線出発ロビー
- ・調査対象：2018年9月30日時点で日本に滞在した訪日外国人旅行者
- ・調査方法：外国語の話せる調査員による質問紙を用いた面接聞き取り調査
- ・有効回答数：186サンプル
- ・調査日：2018年10月3日

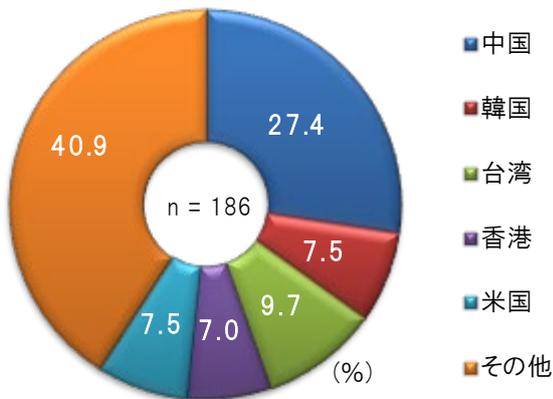
【調査内容】

- ・9/29～10/1の時点での居場所
- ・台風災害を日本で受けてどのように感じたか
- ・事前防災対応で刻々と公共機関の停止などが決まっていくが、この状況によりどのような不便があったか
- ・事前防災対応で情報をどのように収受したか
- ・収受において宿泊施設や接触した機関は役に立ったか
- ・役に立った情報と役に立たなかったこと
- ・事前防災対応や台風で旅程が大きく変更したか
- ・旅程の変更はどのように実施したのか

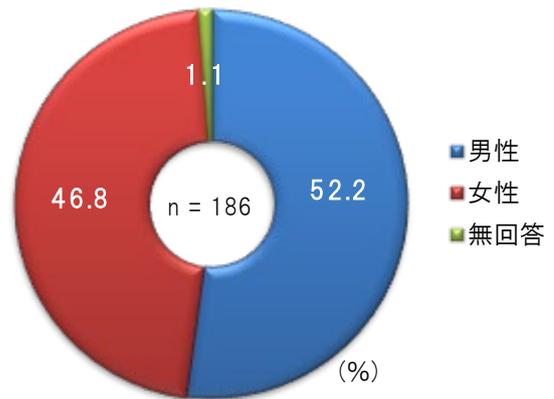
等

◆対象者の属性

<国籍>

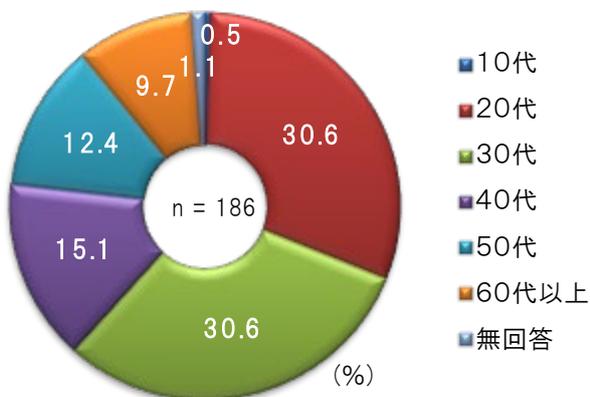


<性別>



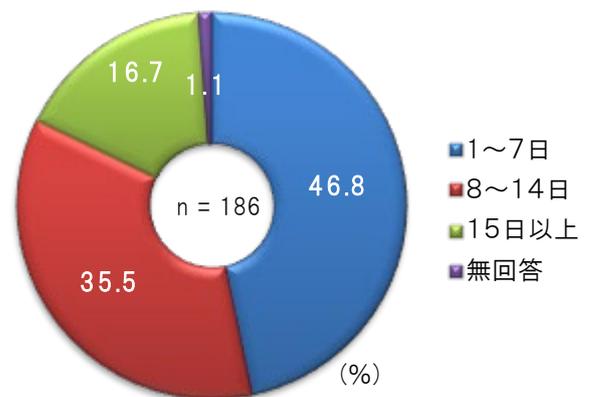
<年齢>

平均：38.2歳



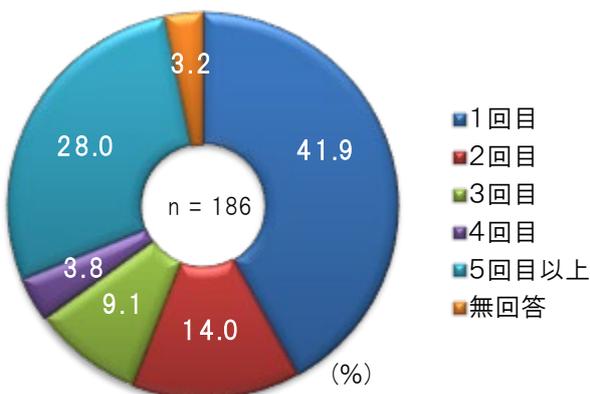
<滞在日数>

平均：10.7日



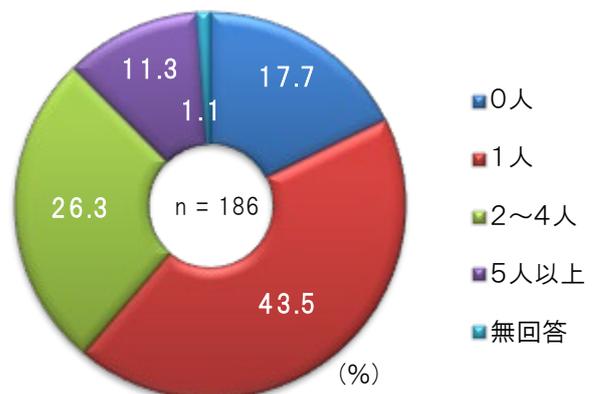
<訪日回数>

平均：5.9回



<同行者人数>

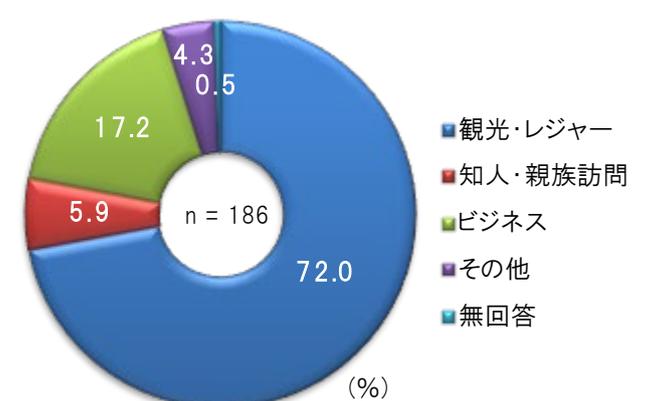
平均：3.7人



<旅行の手配方法>



<日本訪問の目的>

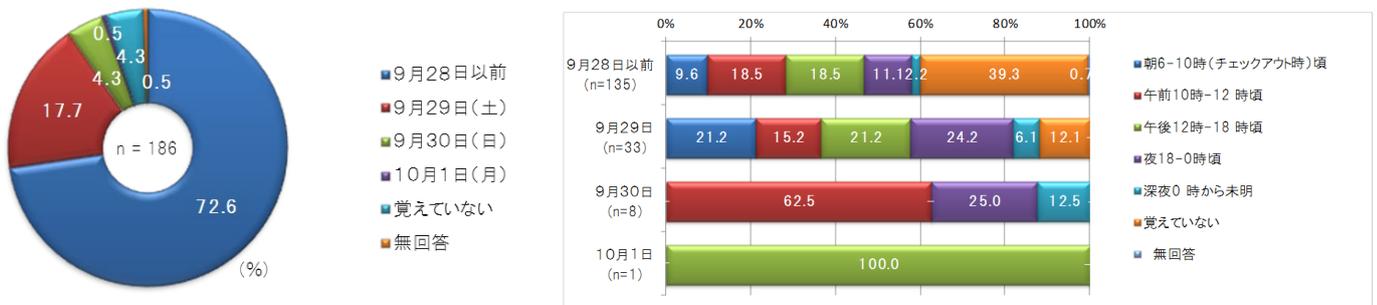


■調査結果の概要

▼台風が来ることをいつ知ったか

「9月28日以前」が7割以上、大半が台風上陸前に認知

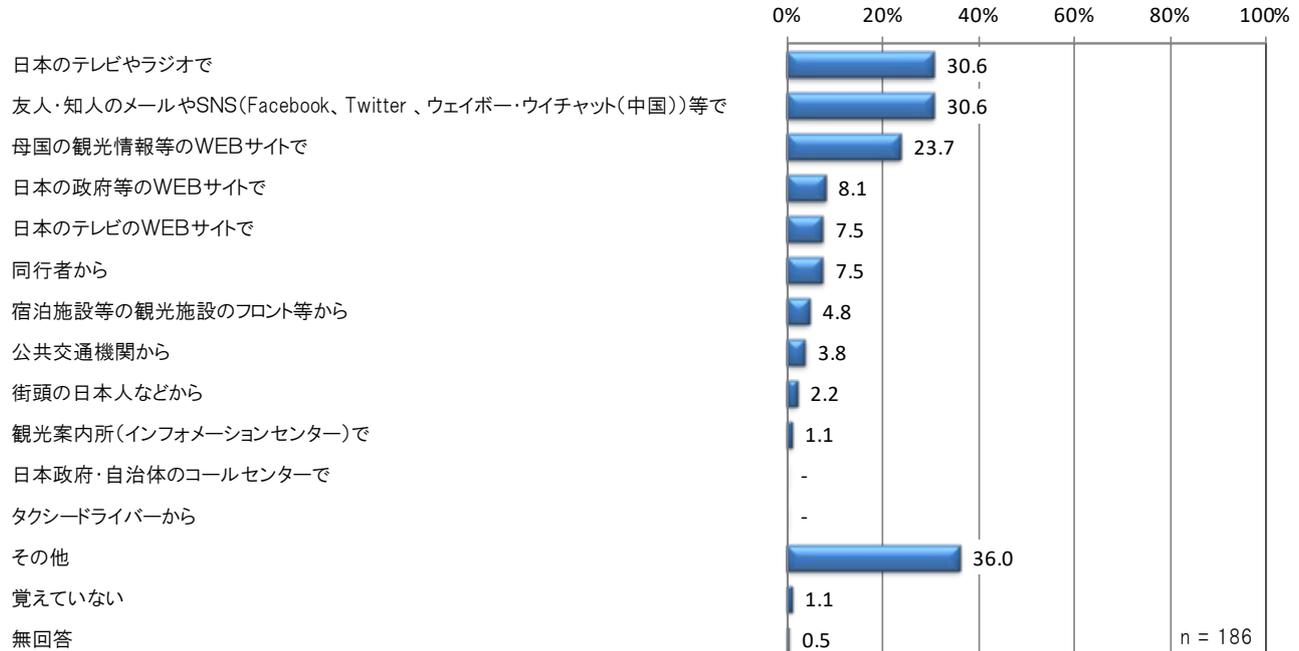
- ・台風が来ることを知ったタイミングは、「9月28日以前」が72.6%、「9月29日」が17.7%と大半が台風上陸前に認知していた。



▼台風が来ることを知った情報媒体

「日本のテレビやラジオで」「友人・知人のメールやSNS等で」が約3割

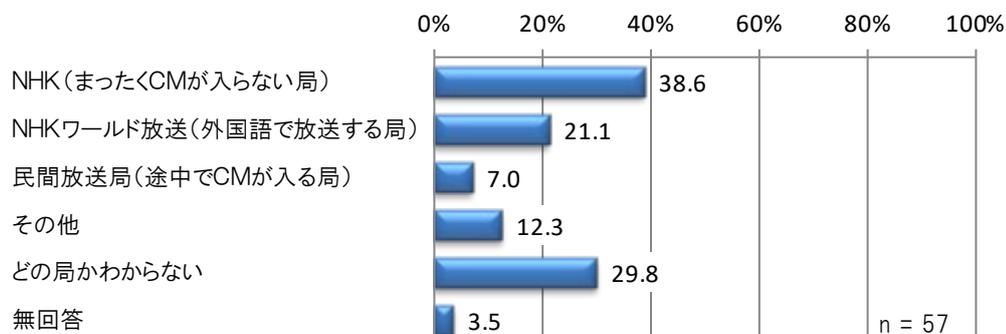
- ・台風が来ることを知った情報媒体は、「日本のテレビやラジオで」「友人・知人のメールやSNS等で」が共に30.6%、「母国の観光情報等のWEBサイトで」が23.7%と続く、「その他」の回答の中には「母国のTV」等、母国出国前に情報を得ている様子もうかがえた。



▼情報を得た「日本のテレビやラジオ局」

「NHK」が4割近く、「NHKワールド」も2割超

- ・「日本のテレビやラジオ局」で台風の情報を得た方に、具体的な放送局を聞いたところ、「NHK」が38.6%、「NHKワールド放送」が21.1%と続く。29.8%は「どの局かわからない」という回答だった。

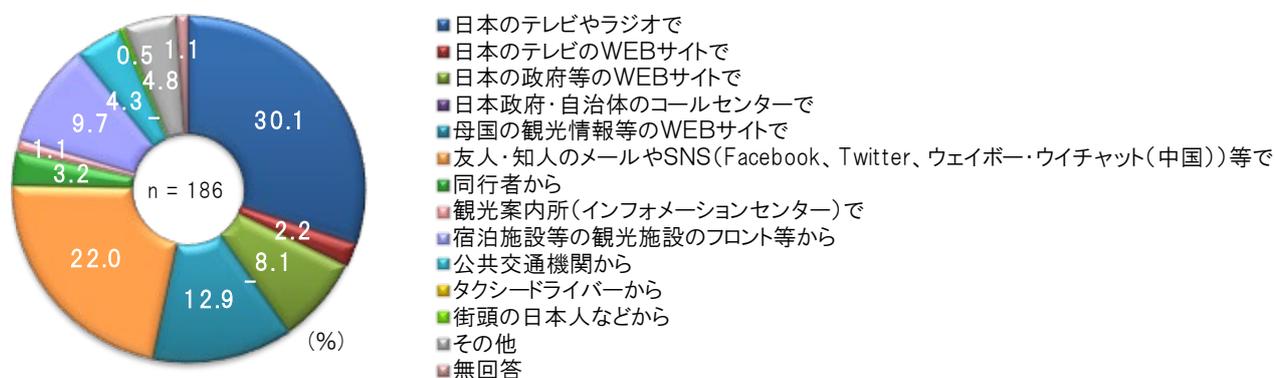


※台風が来るのを知った情報媒体で、「日本のテレビやラジオ局で」と回答した人のみ

▼日本滞在中に災害等の情報を受け取る場合、最も適した「情報媒体」

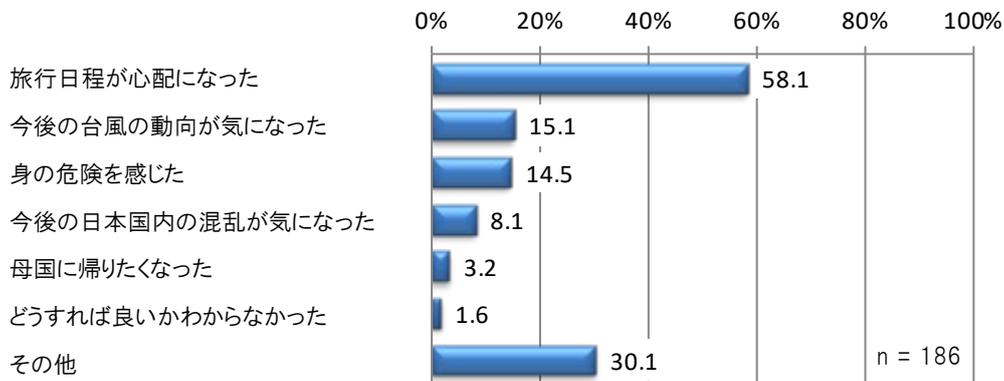
「日本のテレビやラジオで」が約3割

- ・日本滞在中に災害等の情報を受け取るのに最も適した情報媒体は、「日本のテレビやラジオで」が30.1%と最も多く、「友人・知人のメールやSNS等で」が22.0%、「母国の観光情報等のWEBサイトで」が12.9%と続き、今回の台風情報を得た情報媒体と同様の傾向を示した。



▼台風発生時にどのように思ったか 「旅行日程が心配になった」が半数以上

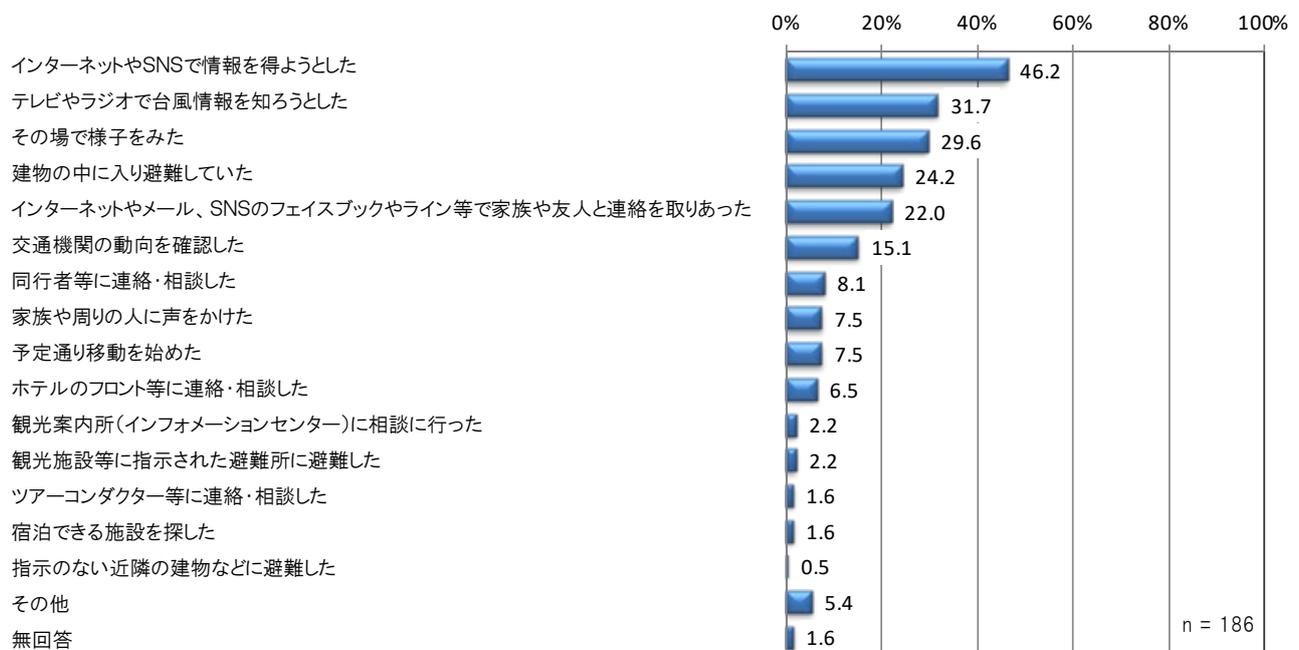
- ・台風発生時に思ったことについては、「旅行日程が心配になった」が58.1%と半数以上を占めた。台風の影響による公共交通機関等の乱れによって、予定していた旅行日程通りに行動できるか気になっていたようだ。



※回答は2つまで

▼台風接近時の行動 「インターネットやSNS」「テレビやラジオ」で情報収集

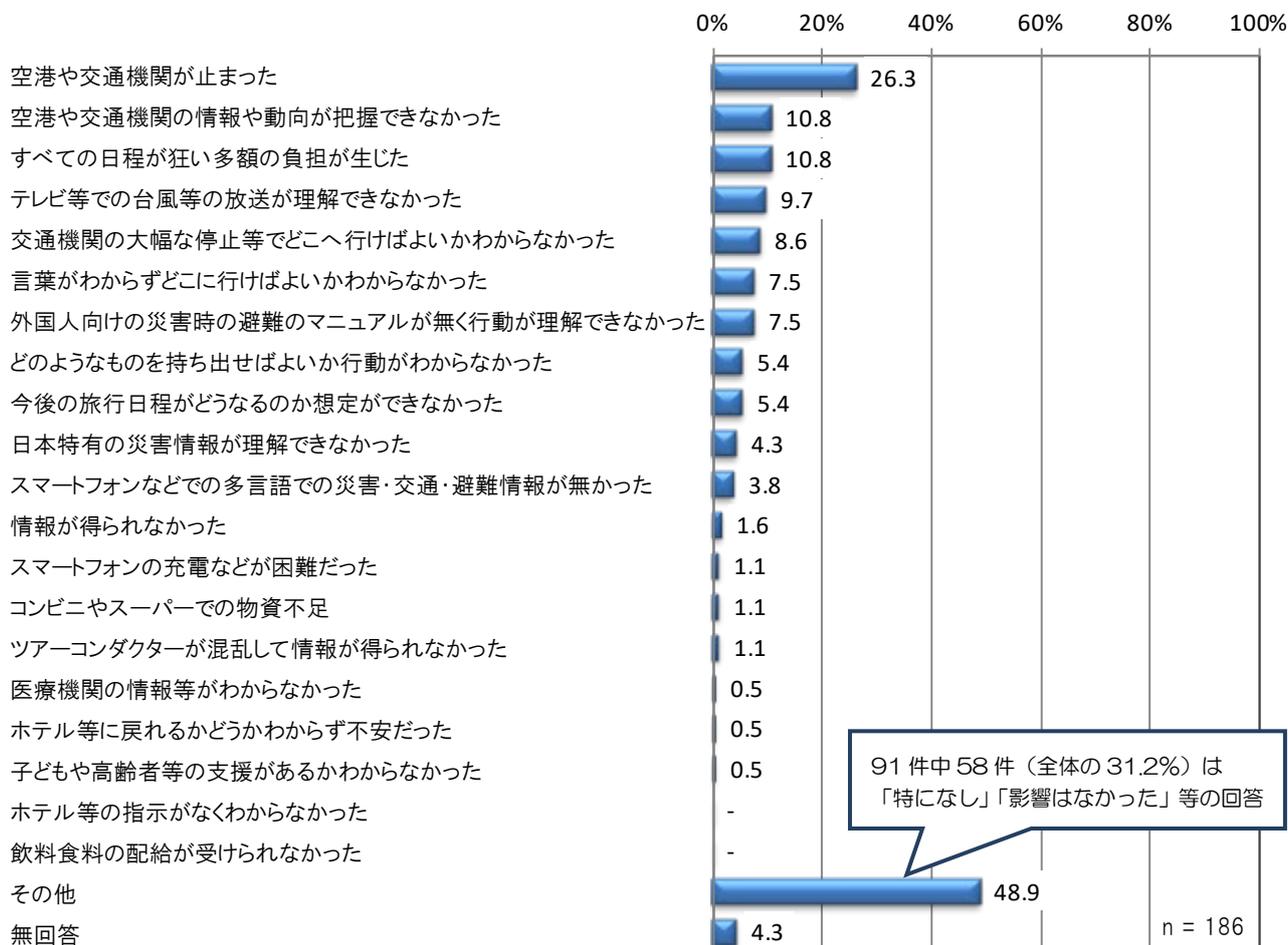
- ・台風接近時の行動は、「インターネットやSNSで情報を得ようとした」が46.2%、「テレビやラジオで台風情報を知ろうとした」が31.7%と情報収集が上位を占めた。他にも「その場で様子をみた」が29.6%、「建物の中に入り避難していた」が24.2%等の避難行動もみられた。



▼台風発生時に困ったこと

4人に1人が「交通機関が止まった」影響を受けた

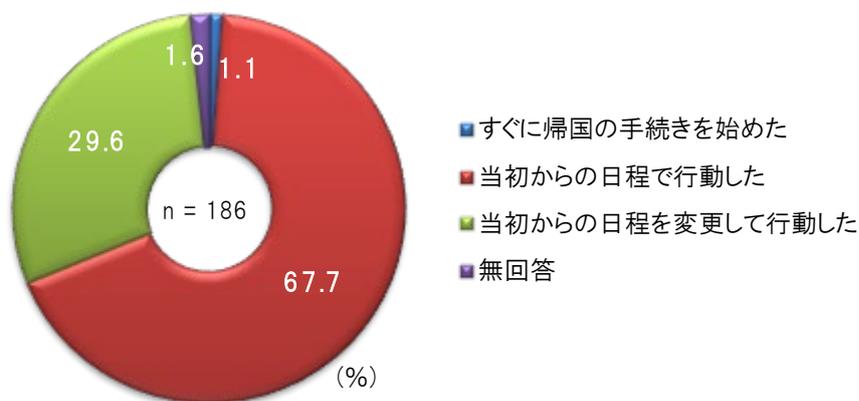
・台風発生時に困ったことは「空港や交通機関が止まった」が26.3%とおよそ4人に1人が交通機関運休の影響を受けていた。一方で「特になし」「影響はなかった」等の回答も31.2%あった。



▼台風発生後の旅行行程の変更

約3割が「当初からの日程を変更して行動した」

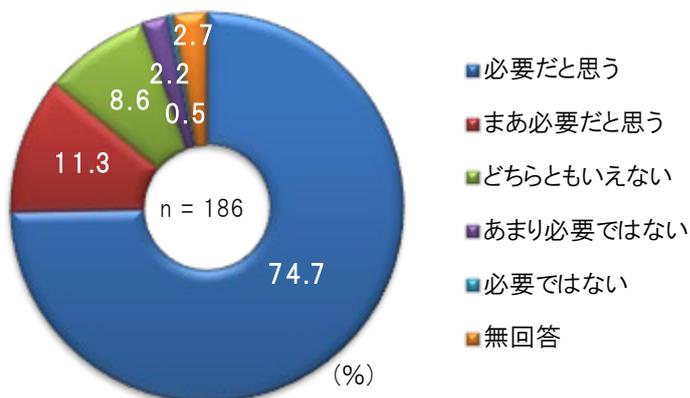
- ・台風発生後の旅行行程の変更については、「当初からの日程を変更して行動した」が29.6%と約3割が台風の影響で行程の変更をしている。



▼公共交通機関の封鎖や運行停止の防災対策について

86.0%が「肯定的」に捉えている

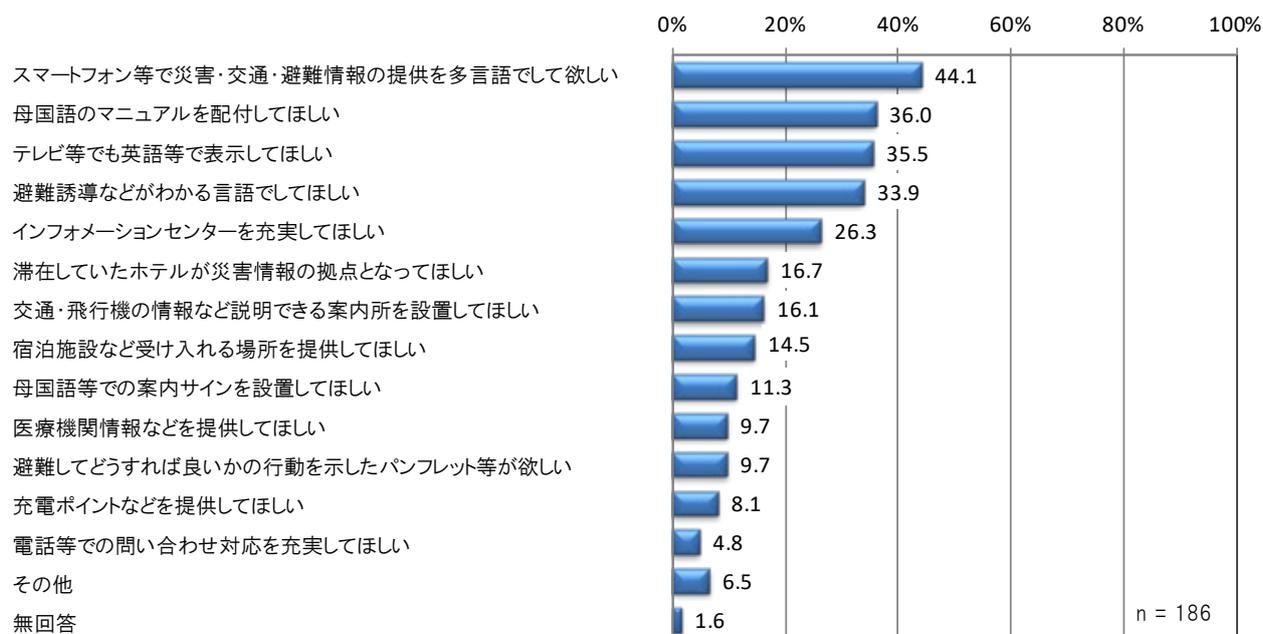
- ・台風接近に伴い公共交通機関（空港・電車）が封鎖や運行を停止するという防災対策については、「必要だと思う」が74.7%、「まあ必要だと思う」が11.3%と合計で86.0%が肯定的に捉えている。



▼災害発生時に希望する対応策

様々な媒体・シーンで多言語での情報提供が求められている

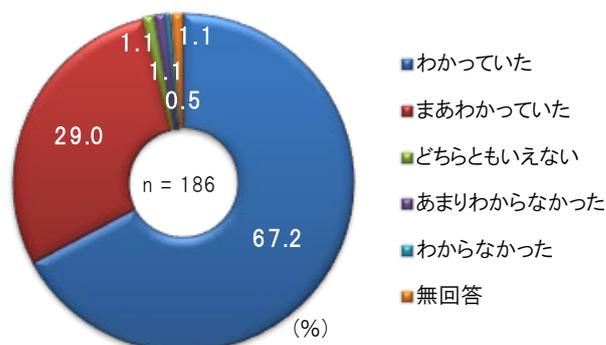
- ・災害発生時に希望する対応は「スマートフォン等で災害・交通・避難情報の提供を多言語でしてほしい」が44.1%、「母国語のマニュアルを配付してほしい」が36.0%、「テレビ等でも英語等で表示してほしい」が35.5%、「避難誘導などわかる言語でしてほしい」が33.9%と、WEB・紙・テレビ・現地でのアナウンス等、様々な媒体・シーンで多言語での情報提供が求められている。



▼日本は災害が多い国だという認識

日本は災害が多い国であることを9割以上の人が認識

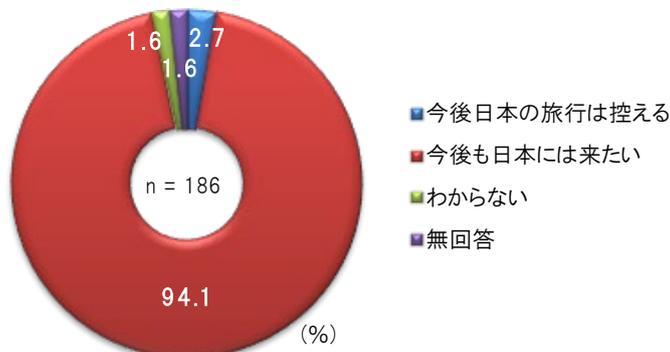
- 日本は災害が多い国であることについては、「わかっていた」が67.2%と最も多く、「まあわかっていた」29.0%を含めると、9割以上の訪日外国人旅行者は、日本は災害が多い国であることを認識した上で来日している。



▼今回の災害経験後の今後の訪日意向

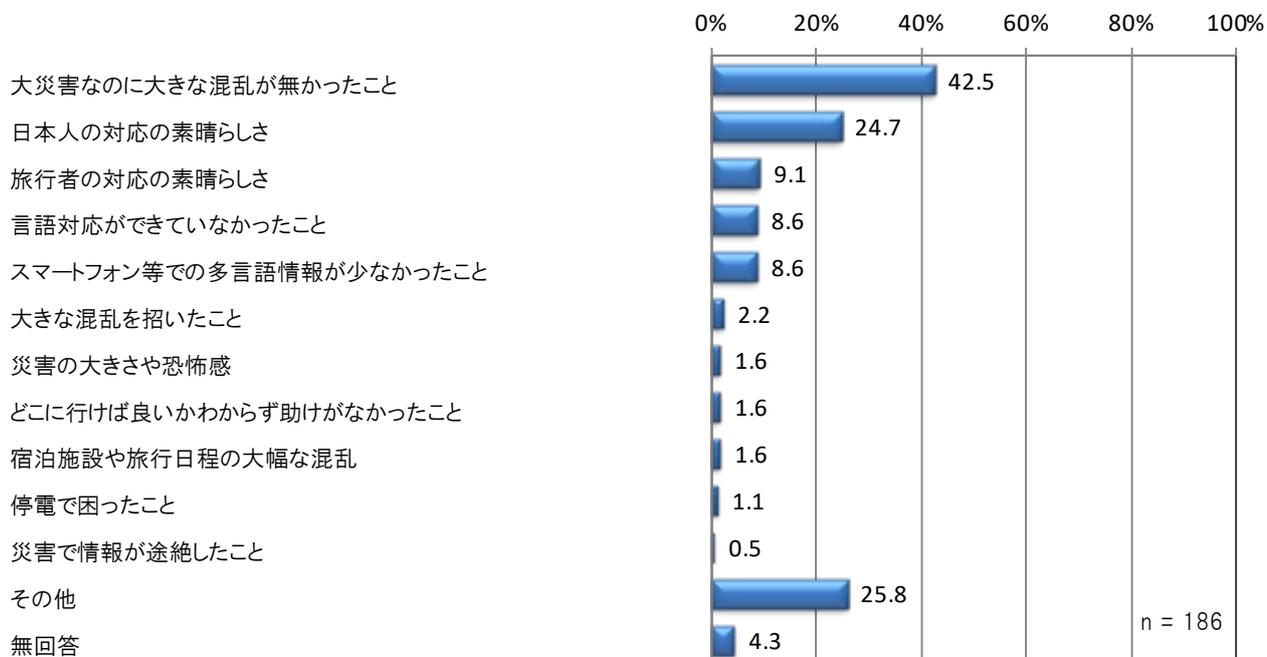
「今後も日本には来たい」が9割以上

- 今回の災害を経験した上で今後の訪日意向をたずねたところ、「今後も日本には来たい」が94.1%と高い傾向を示した。



▼母国に帰った際、今回の災害についてどのような内容を話すか 「大きな混乱が無かったこと」「日本人の対応の素晴らしさ」が上位

- 母国に帰った際に、今回の災害について話す内容としては、「大災害なのに大きな混乱が無かったこと」が42.5%、「日本人の対応の素晴らしさ」が24.7%と、災害時の日本人の対応に関するものが上位にあげられた。



■サーベイリサーチセンター会社概要

- 会社名 : 株式会社サーベイリサーチセンター
- 所在地 : 東京都荒川区西日暮里2丁目40番10号
- 設立 : 1975(昭和50)年2月
- 資本金 : 6,000万円
- 年商 : 66億円(平成29年度)
- 代表者 : 代表取締役 長尾 健(財務等サービス)、代表取締役 石川 俊之(事業)
- 社員数 : 社員231名、契約スタッフ429名 合計660名(平成30年3月1日現在)
- 事業所 : 東京(本社)、北海道、北東北、東北、静岡、名古屋、大阪、岡山、広島、四国、九州、南九州、沖縄
- 所属団体 : 公益財団法人日本世論調査協会
一般社団法人日本マーケティング・リサーチ協会(JMRA)
日本災害情報学会
日本災害復興学会 など
- その他 : ISO9001 認証取得(2000年6月)
プライバシーマーク付与認定(2000年12月)
ISO20252 認証取得(2010年10月)
ISO27001 認証取得(2015年11月)※
※認証区分及び認証範囲 : MR部が実施するインターネットリサーチサービスの企画及び提供
全国ネットワーク部が実施する世論・市場調査サービスの企画及び提供
- URL : <https://www.surece.co.jp>

■本件に関するお問合せ先

株式会社サーベイリサーチセンター (<https://www.surece.co.jp>)

広報担当 : 松下 正人 (src_support@surece.co.jp)

TEL : 03-3802-6779 FAX : 03-3802-6729 携帯 : 090-2247-9769

調査担当 : グローバルマーケティングリサーチ部インバウンドリサーチ課

課長 鈴木 敬 (suzu_taka@surece.co.jp)

TEL : 03-3802-6775 FAX : 03-3802-6831 携帯 : 080-6507-8336

- 調査結果の内容については無断転載・複製を禁じます。

本文を引用される場合は、出典に「株式会社サーベイリサーチセンター」を明記してください。

- 報道発表資料に記載している情報は、発表日時点のものです。
- その他調査結果につきましては、当社ホームページをご覧ください。

<https://www.surece.co.jp/research/>