



2019年7月2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

### 山形県沖地震に関する外国人調査

#### ■調査の背景

2019年6月18日22時22分頃に発生した「山形県沖地震」(最大震度6強)において、当時日本に滞在していた訪日外国人旅行者や在住外国人が「どのような行動をとったか」「避難時に困ったことは何か」などを明らかにし、今後、さらに増加が見込まれる訪日外国人旅行者や在住外国人に対する災害発生時の情報発信方法や、受入環境のあり方を探ることを目的として、調査を実施しました。

※過去の訪日外国人関連の災害自主調査

2019年6月27日「[山形県沖地震に関する外国人調査](#)」

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

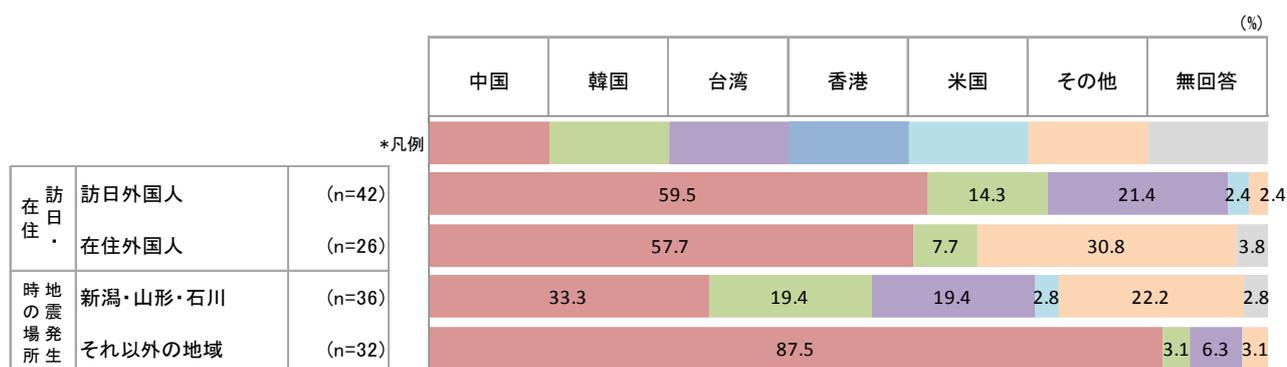
- ・調査地点：新潟空港 出発フロア（1階、2階）（注1）
- ・調査対象：2019年6月18日時点で日本に滞在した訪日外国人旅行者・在住外国人（注2）
- ・調査方法：外国語の話せる調査員による質問紙を用いた面接聞き取り調査
- ・調査内容：役に立った情報／宿泊施設の避難誘導について／地震発生時に困ったことなど
- ・有効回答数：68 サンプル（訪日外国人 42・在住外国人 26）
- ・調査日：2019年6月21日（金）・22日（土）（注3）

（注1）調査地点は、新潟県村上市で最大震度6強を観測したため

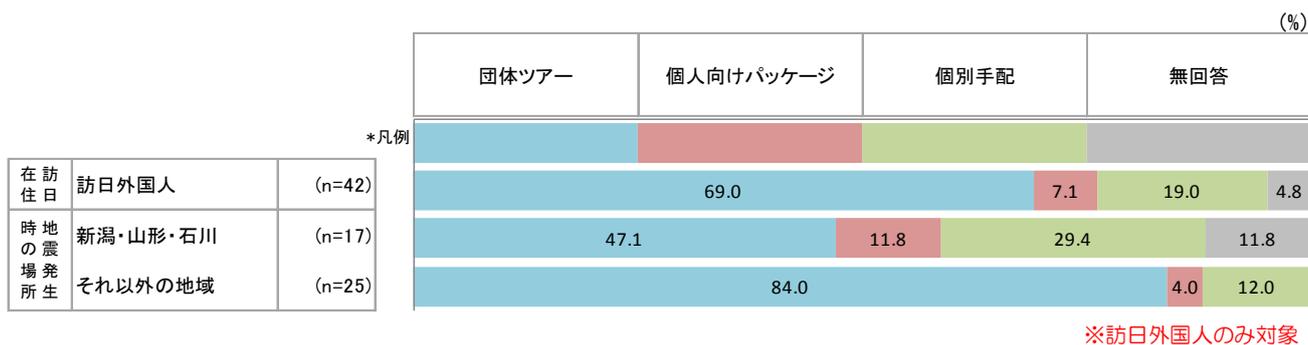
（注2）在住外国人とは、近県居住の外国籍の方で送迎として調査場所に来た方もしくは国内居住の外国籍の方で新潟空港利用者

（注3）調査日を6/21(金)6/22(土)としたのは就航便の関係

<国籍>



<旅行の手配方法>

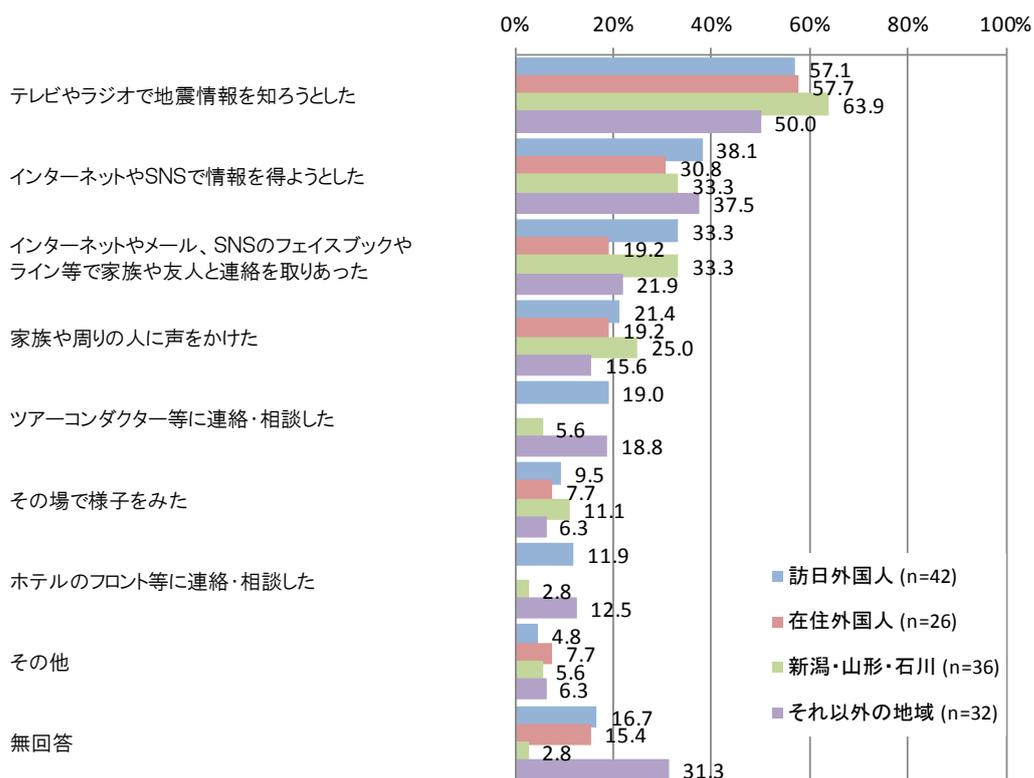


■調査結果の概要

▼地震がおさまった後の情報収集

地震がおさまった後は情報収集

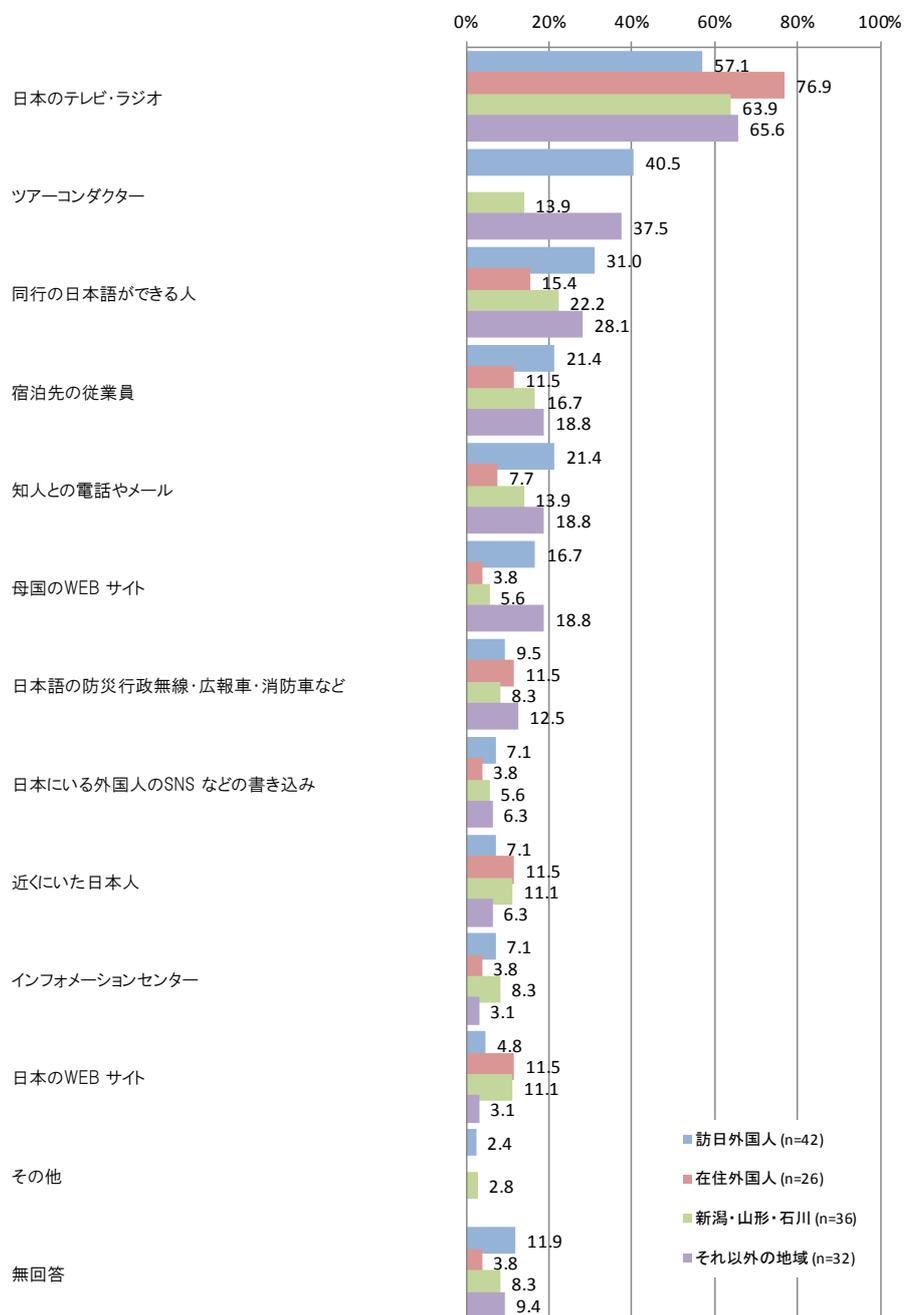
- 地震がおさまった後は「テレビやラジオで地震情報を知ろうとした」「インターネットやSNSで情報を得ようとした」「インターネットやメール、SNSのフェイスブックやライン等で家族や友人と連絡を取りあった」が高く、発生時刻が22時ということもあり情報収集をしながら、その場にとどまり様子をみていたことがわかる。



▼避難や旅行行程などで役立った情報

テレビ・ラジオからの情報がトップ

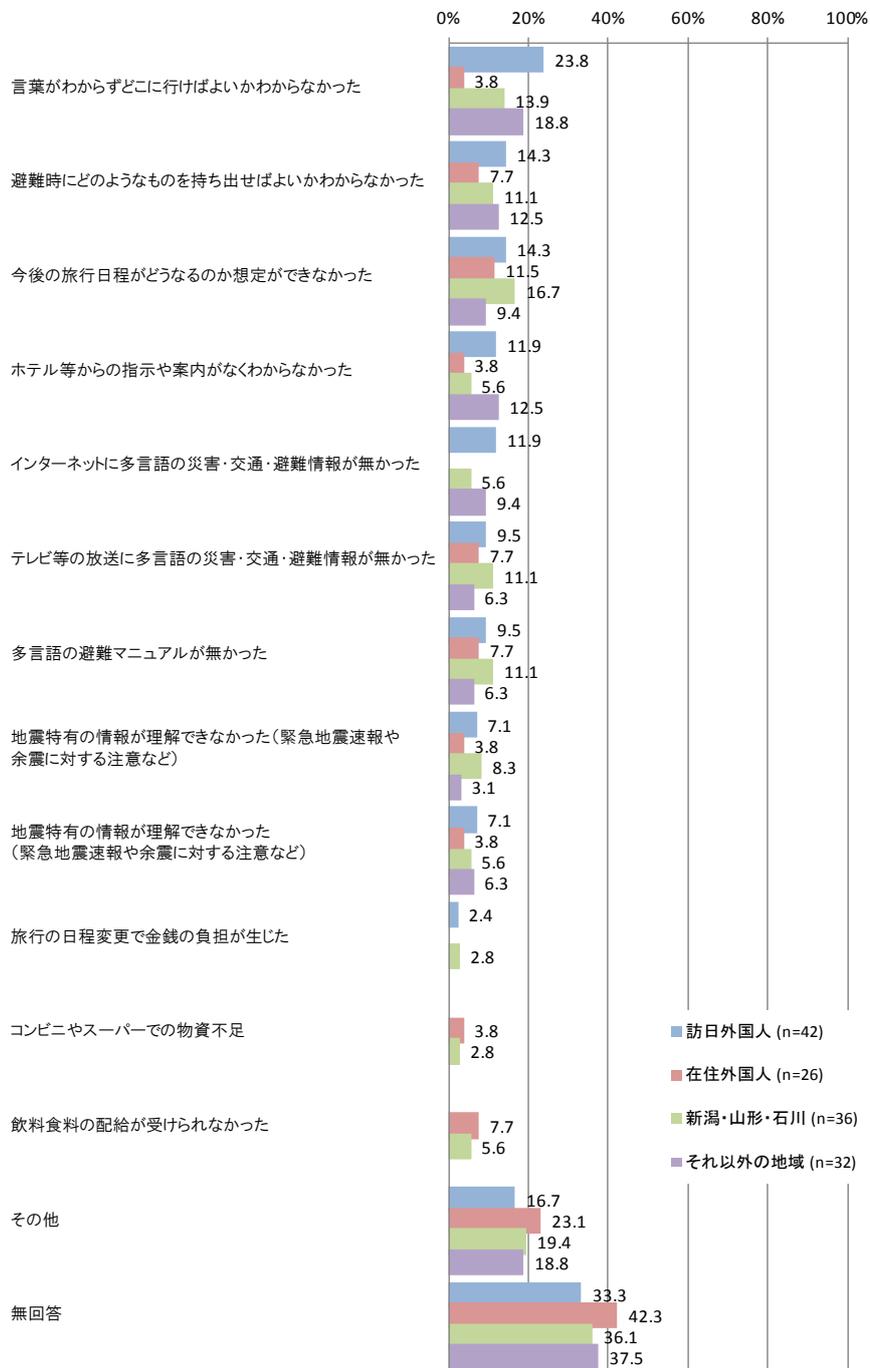
- 避難や旅行行程などで役立った情報で最も多かったものは、「日本のテレビ・ラジオ」であり、次いで「ツアーコンダクター」「同行の日本語ができる人」「宿泊先の従業員」と人的情報となっている。



▼地震がおさまった後に困ったこと

言語対応不足が課題

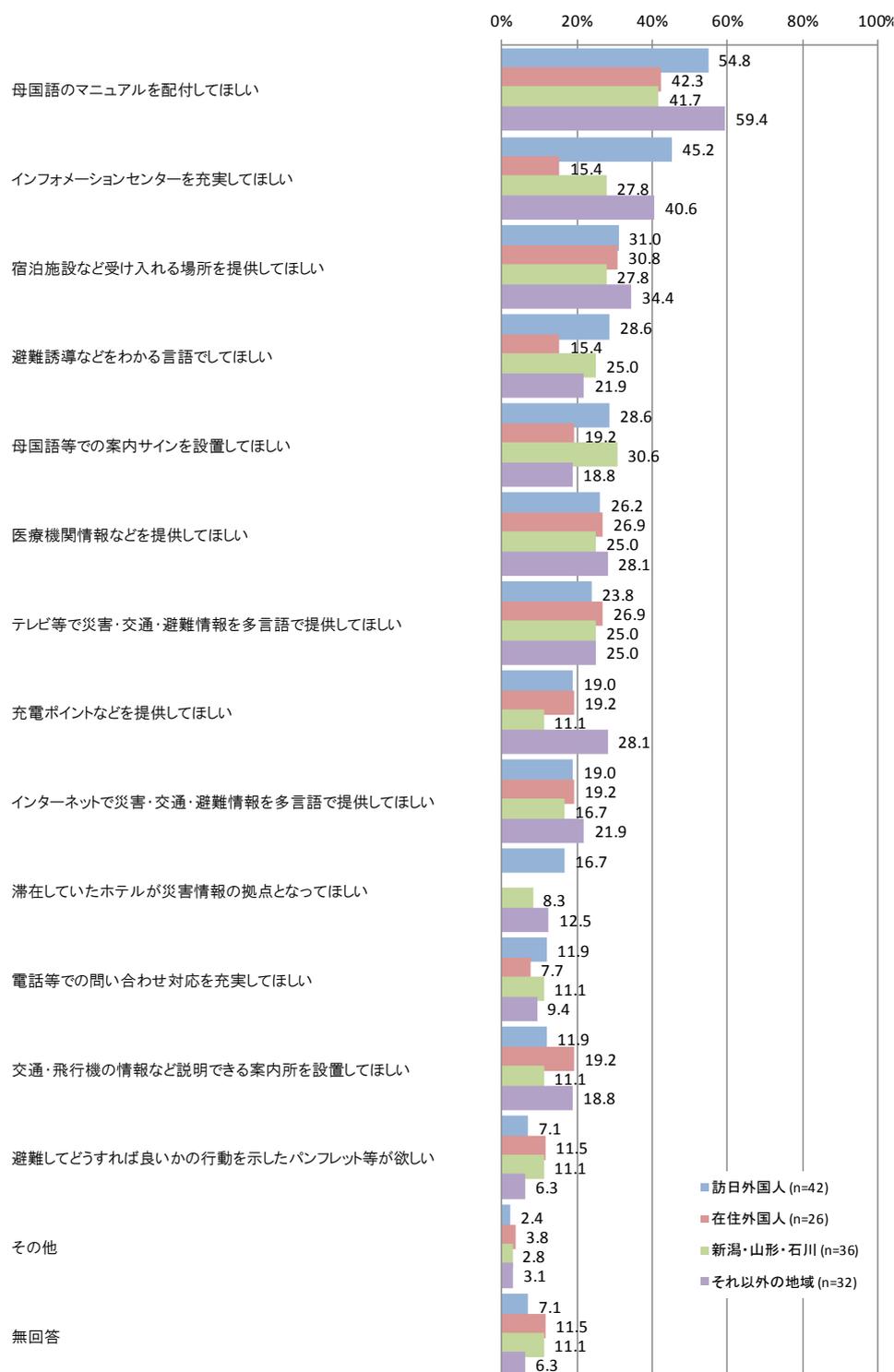
- 地震がおさまった後に困ったことは「言葉がわからずどこに行けばよいかわからなかった」が最も多く、「インターネットに多言語の災害・交通・避難情報が無かった」「テレビ等の放送に多言語の災害・交通・避難情報が無かった」と言語に関する問題があげられた。



▼地震災害発生時に希望する対応

避難マニュアルや案内サイン、誘導の多言語化が課題

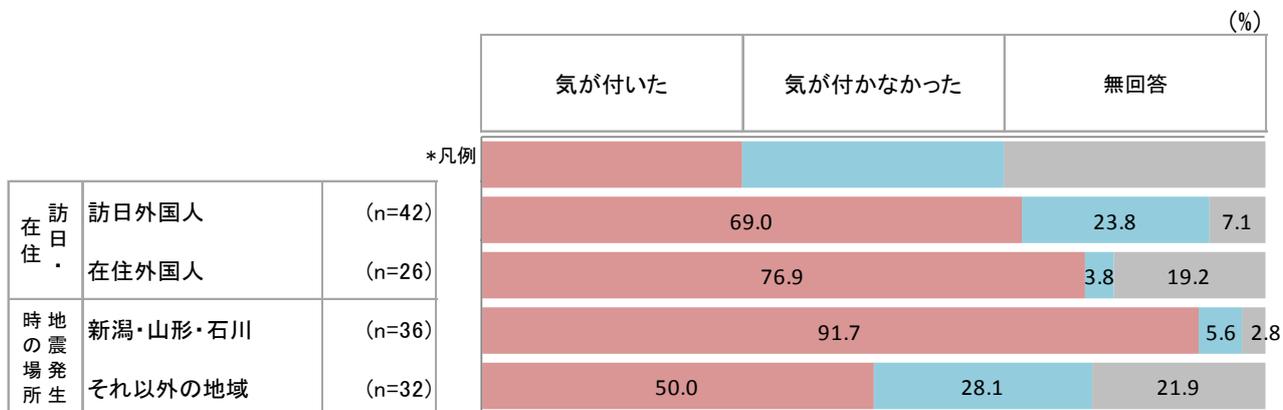
- 地震災害発生時に希望する対応は「母国語のマニュアルを配付してほしい」、「避難誘導などをわかる言語でしてほしい」、「母国語等での案内サインを設置してほしい」、「テレビ等で災害・交通・避難情報を多言語で提供してほしい」、「インターネットで災害・交通・避難情報を多言語で提供してほしい」と言語対応を希望する声が多い。



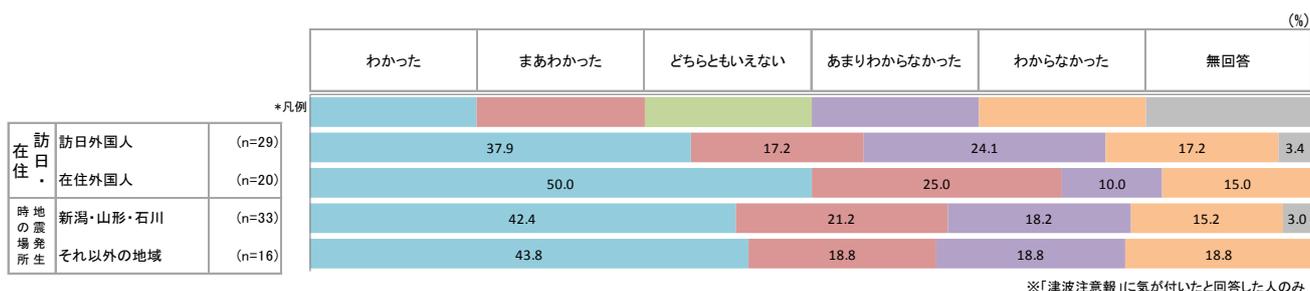
▼「津波注意報」が発表された時の対応

地震発生時に新潟・山形・石川にいた人の9割以上が「津波注意報」に気が付いていた

- 地震発生時に新潟・山形・石川にいた人の91.7%が「津波注意報」に気が付いているが、「津波注意報」が発表された際どうすれば良いかについては18.2%が「あまりわからなかった」15.2%「わからなかった」と回答。



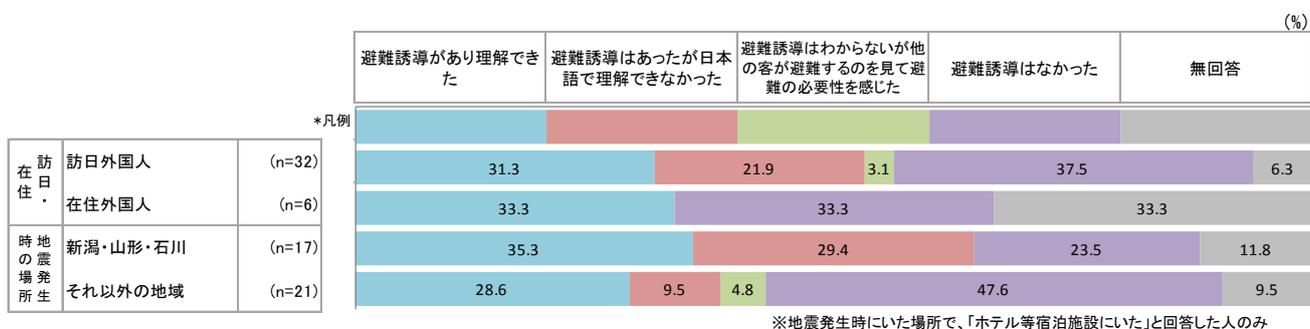
<「津波注意報」が発表された際にどうすれば良いかわかったか>



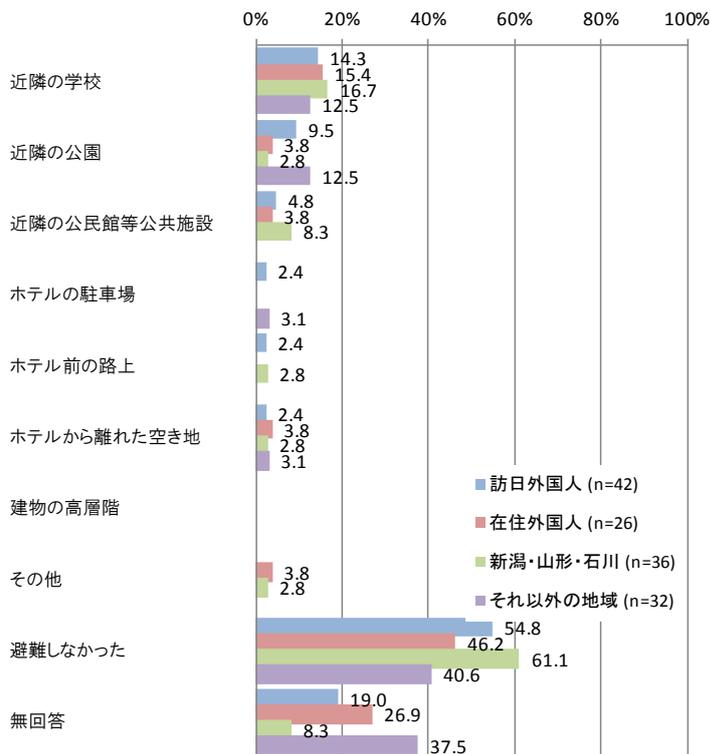
▼滞在中の宿泊施設での「避難指示の誘導」の有無と「理解」

地震発生時に滞在していた宿泊施設で、避難誘導があったとの回答は53.2%（訪日外国人）

- 地震発生時の宿泊施設での避難誘導については、訪日外国人では「避難誘導があり理解できた」（31.3%）、「避難誘導はあったが日本語で理解できなかった」（21.9%）で、避難誘導があったとの回答は合わせて53.2%となった。



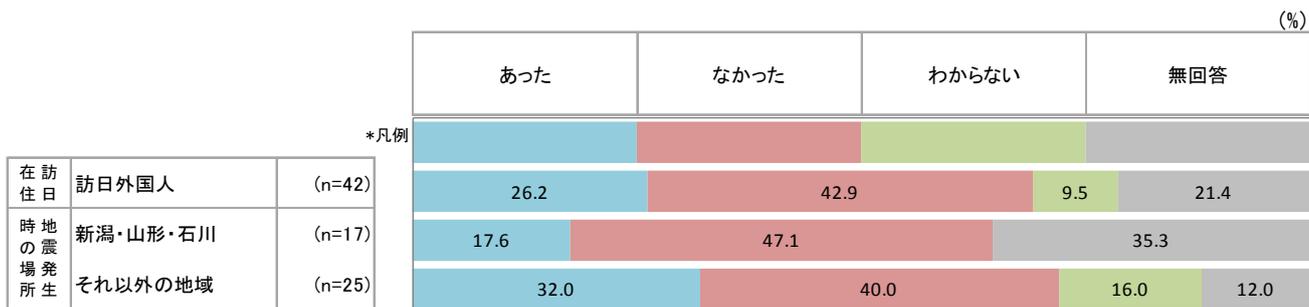
<地震発生後に避難した場所>



▼滞在中宿泊施設での到着時の「避難」についての説明

宿泊施設到着時の避難に関する事前説明の有無については「あった」が3割未満

- ・宿泊施設到着時の避難についての事前説明の有無については、「あった」が26.2%、「なかった」が42.9%であった。

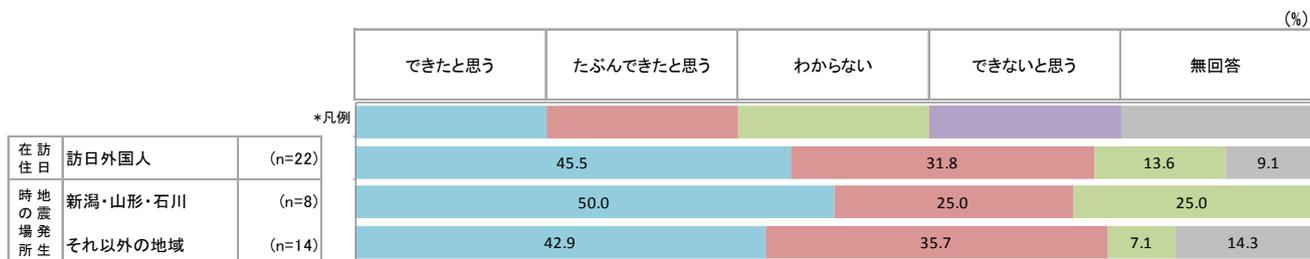


※訪日外国人のみ対象

### ▼滞在中宿泊施設で事前に「避難」についての説明があればスムーズに行動できたか

「事前説明があればスムーズに避難できた」と思う割合は半数近く

- ・宿泊施設到着時の避難の事前説明が「なかった」「わからない」と答えた人のうち、45.5%が事前の説明があればスムーズに行動「できたと思う」と回答し、「たぶんできたと思う」（31.8%）を合わせると約7割の旅行者が、事前説明の必要性を感じているようである。



※滞在中の宿泊施設で到着時に「避難」について説明があったかで、「2. なかった」「3. わからない」と回答した人のみ  
※訪日外国人のみ対象

### ▼日本は地震が多い国だという認識

日本は地震が多い国であることを8割以上の人認識

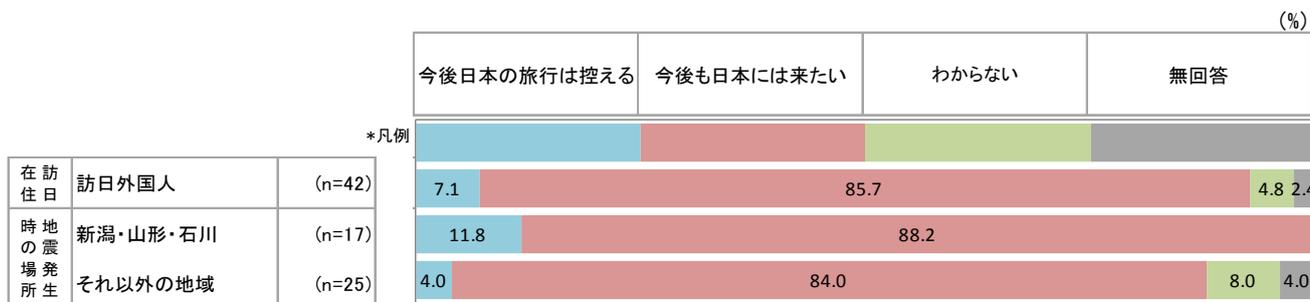
- ・日本に滞在している80%以上が日本では地震が多いことを把握している。



### ▼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8割以上

- ・今回の災害を経験し、「今後も日本に来たい」と答えた人は、85.7%と回答し、地震を経験しても、日本を再訪する意欲が高い事が分かった。



※訪日外国人のみ対象

## ■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 : 70億円(平成30年度)
- 代表者 : 代表取締役 藤澤 士朗 長尾 健 石川 俊之
- 社員数 : 社員258名、契約スタッフ414名 合計672名(2019年5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](mailto: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](mailto: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/>