



報道機関各位
2020年2月3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

新型コロナウイルスによる肺炎に関する訪日外国人の意識調査

■調査の背景

2019年の暮れより「新型コロナウイルスによる肺炎」の発生が確認され、多くの感染者とそれによる死者が出ています。また、発生国地域のみならず世界の多くの国でも感染が確認されています。

折しも、我が国においては多くの訪日外国人が来訪する時期と重なり、国民への影響のみならず訪日外国人の安全や観光業界を含めた産業界への影響が懸念される状況となっています。

弊社では下記に示しますように「台風」「地震」と観光の危機管理において重要な災害の発生の時点で「訪日外国人の情報収受と行動について」自主調査を実施してまいりました。今回の調査は、「感染症」という観光危機管理の重要な事案が発生していることと、日本人でも情報の収集と理解及びその対応が難しい中、訪日外国人はどのように情報を収集し、どのようなことに困り、どのような行動を行ったかに視点を充て実施いたしました。

※過去の訪日外国人関連の災害自主調査 <https://www.surece.co.jp/research/>

2019年10月17日「台風19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」

2019年6月27日「山形県沖地震に関する外国人調査」

2018年10月3日「台風24号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】

「新型コロナウイルスによる肺炎」の情報が刻々と変化する状況下で、旅行先の日本国内にいる訪日外国人がどのように情報を収受し、対策を取ったか等について調査しました。

【調査概要】

- ・調査地点：東京タワー
- ・調査対象：2020年1月29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：256 サンプル
- ・調査日：2020年1月29日（水）・30日（木）

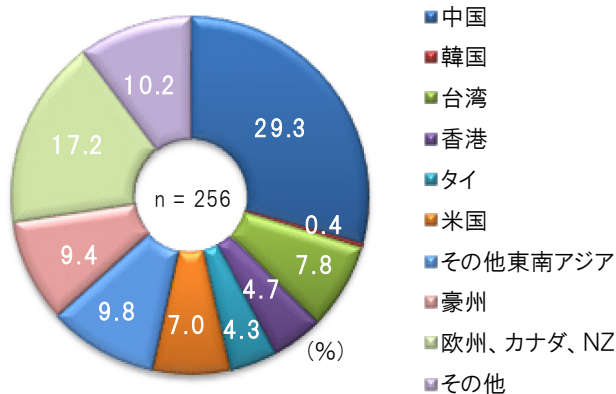
【調査内容】

- ・「新型コロナウイルスによる肺炎」を知った日、情報源・分かりにくかったこと
- ・「新型コロナウイルスによる肺炎」に関する対策・予防策、困ったこと
- ・感染症発生時の対応希望・対策として必要なこと 等

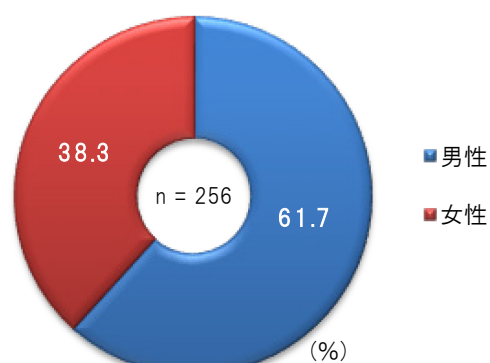
※調査実施時は、「新型コロナウイルス」もしくは「新型肺炎コロナウィルス」として実施しましたが、本プレスリリースの「タイトル」や「コメント」では、「新型コロナウイルスによる肺炎」に統一して表記しています。

◆対象者の属性

<国籍>

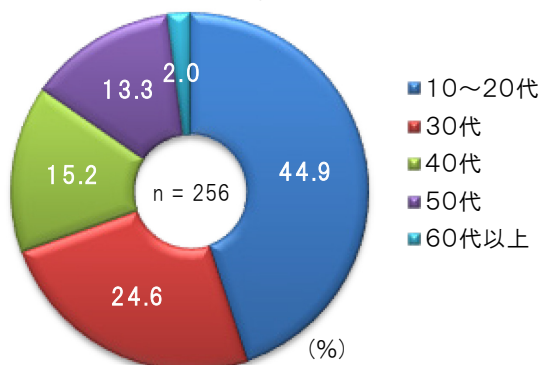


<性別>



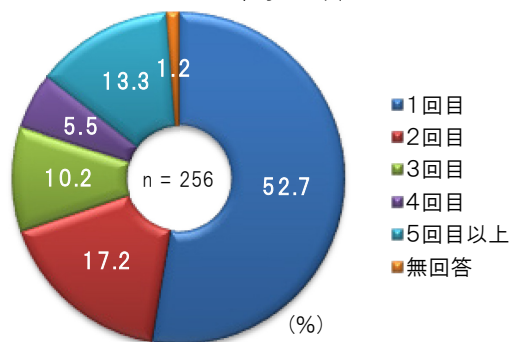
<年齢>

平均：34.2歳



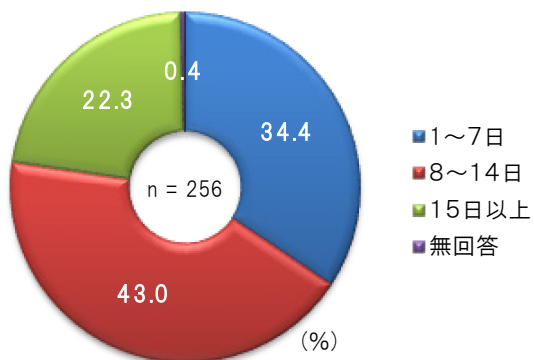
<訪日回数>

平均：2.6回



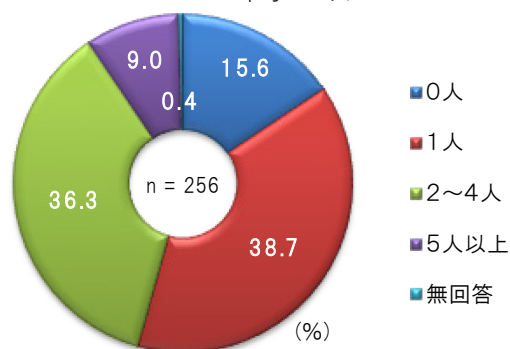
<滞在日数>

平均：11.5日

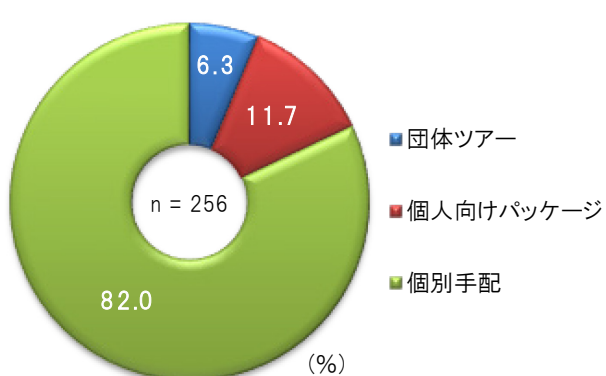


<同行者人数>

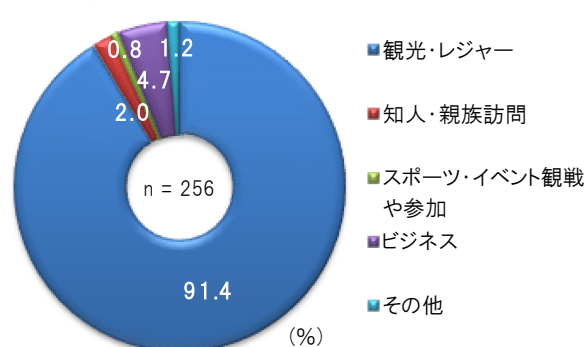
平均：2.3人



<旅行の手配方法>



<日本訪問の目的>

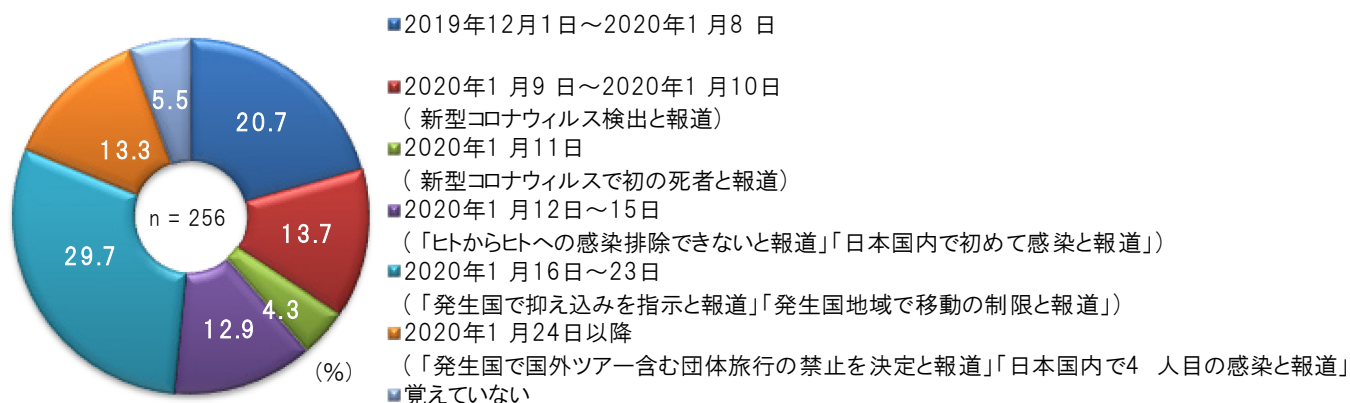


■調査結果の概要

▼「新型コロナウイルスによる肺炎」をいつ知ったか

「発生国で抑え込みを指示と報道」された 1 月 16 日～23 日が最多

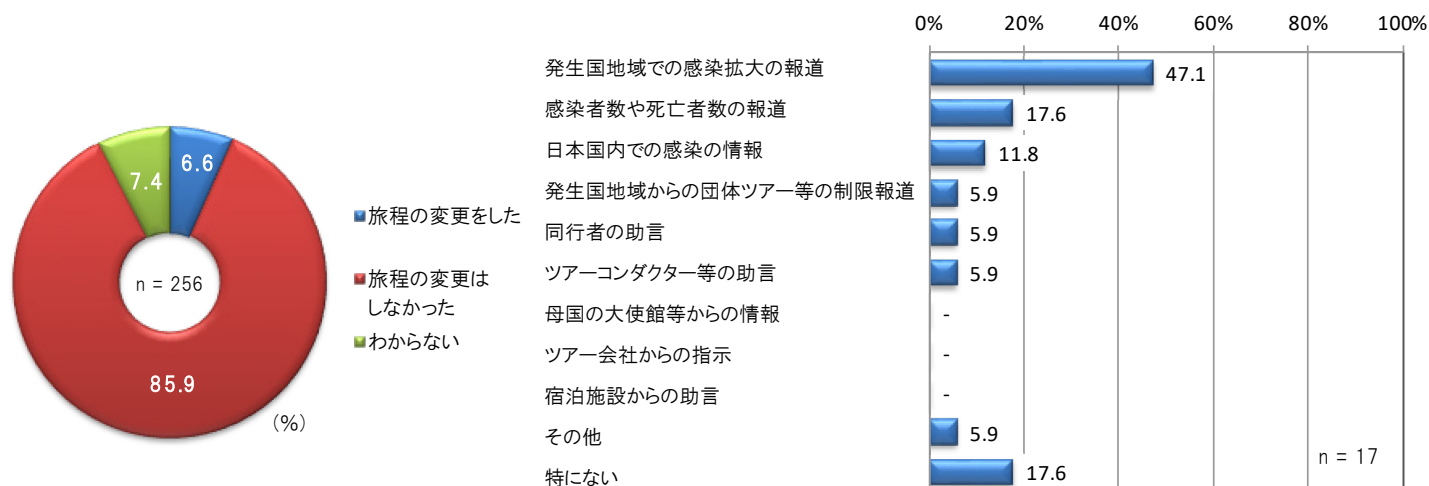
- 新型コロナウイルスによる肺炎を最初に知ったタイミングは、「2019 年 1 月 16 日～23 日（「発生国で抑え込みを指示と報道」「発生国地域で移動の制限と報道）」が 29.7%と最も多く、ウィルス検出報道前の「2019 年 12 月 1 日～2020 年 1 月 8 日」に認知している旅行者は 20.7%だった。



▼「新型コロナウイルスによる肺炎」の影響で旅程を変更の有無

ほとんどの旅行者は旅程の変更はしていなかった

- 新型コロナウイルスによる肺炎の影響で「旅程の変更をした」旅行者は 6.6%にとどまり、85.9%は「旅程の変更はしなかった」と答えた。
- 旅程を変更した人にきっかけを聞いたところ「発生国地域での感染拡大の報道」が 47.1%と最も多かった。

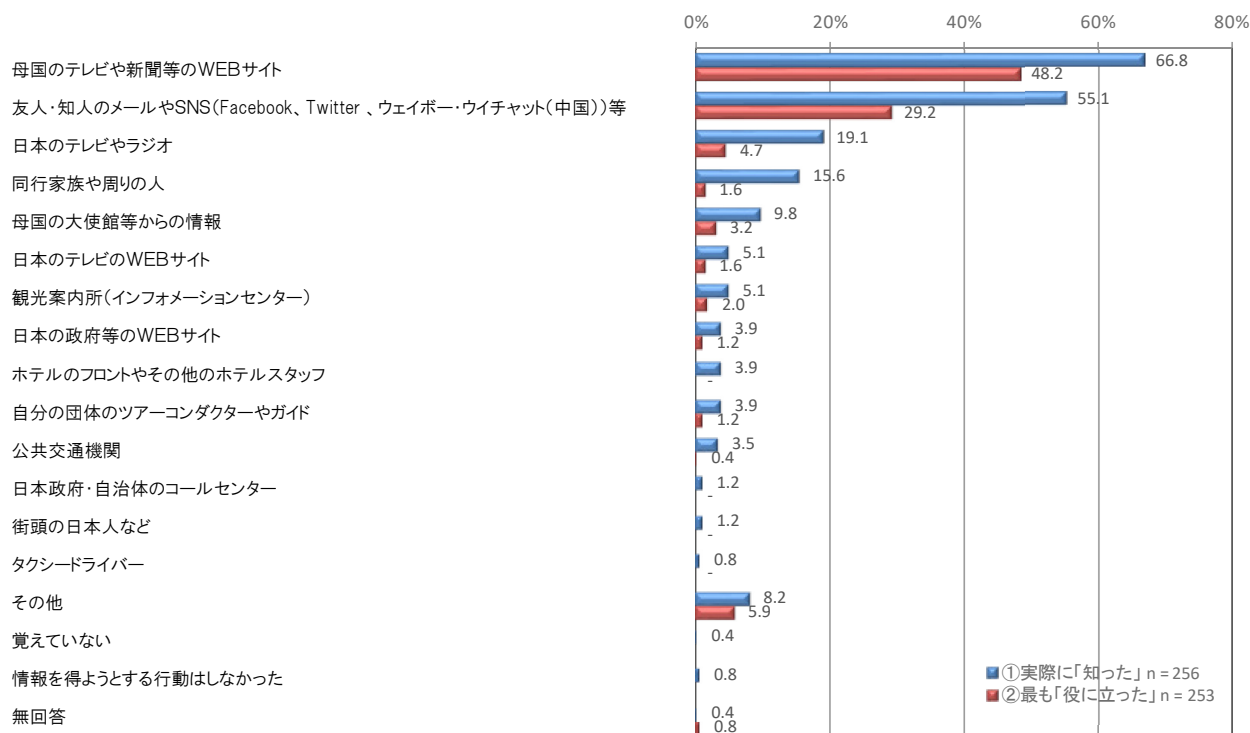


※「新型コロナウイルス」の影響で「旅程の変更をした」と回答した方のみ

▼「新型コロナウイルスによる肺炎」に関する情報源

「母国のテレビや新聞等のWEB サイト」が情報源のトップで、国内での「台風」や「地震」時とは情報源が異なる。

- ・新型コロナウイルスによる肺炎に関する情報源は、「母国のテレビや新聞等のWEB サイト」が66.8%と最も多く、「友人のメールやSNS」が55.1%、「日本のテレビやラジオ」が19.1%と続いた。
- ・そのうち最も役に立ったと答えた情報源は「母国のテレビや新聞等のWEB サイト」48.2%、「友人のメールやSNS」29.2%となったが、「日本のテレビやラジオ」は4.7%に留まった。

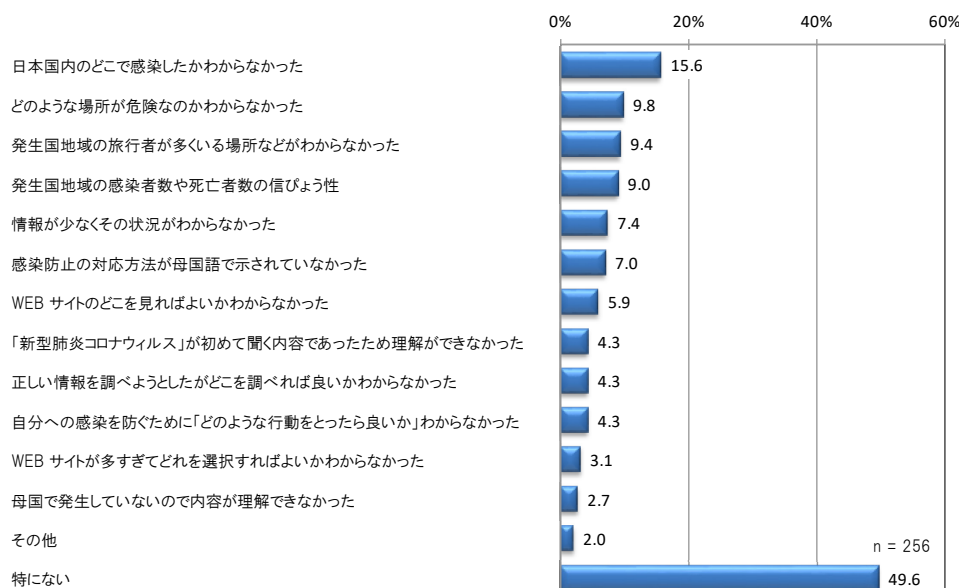


※「最も役に立った情報源」の回答の n=253 は「実際に知った情報源」の回答者 n=256 から「覚えていない及び無回答」を除いた数

▼情報を受け取った際、分かりにくかったこと

約半数が分かりにくかった情報は「特になし」と答えた

- ・情報を受け取った際、分かりにくかったことを問うた質問では「特になし」49.6%が最も多く、「日本国内のどこで感染したかわからなかった」15.6%と続いた。



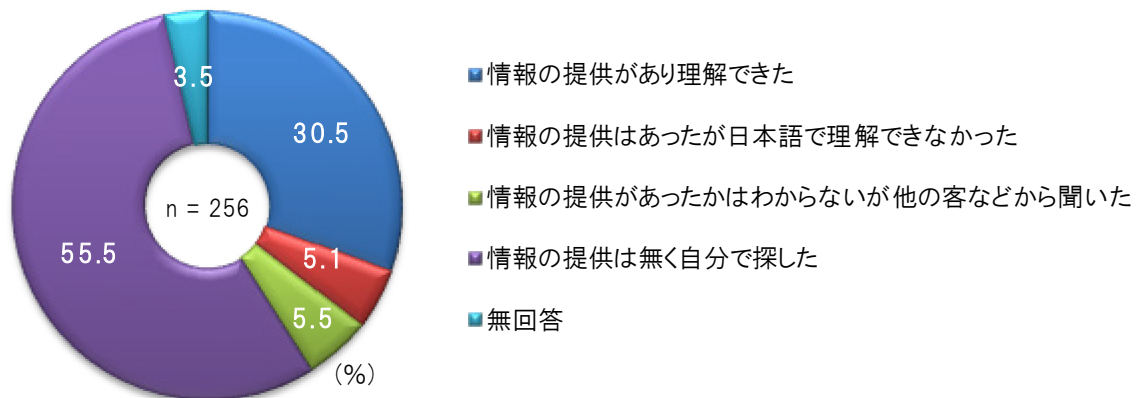
▼滞在していたホテルについて

①滞在していたホテルでは「新型コロナウイルスによる肺炎」に関する

「情報の提供があったか」また「理解できたか」

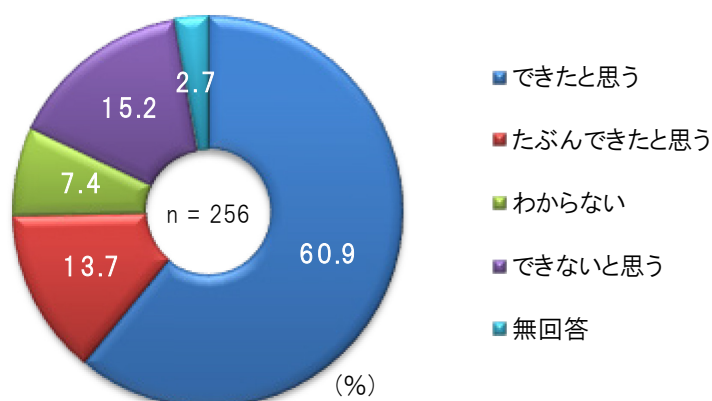
「情報の提供があり理解が出来た」が約 3 割、「情報の提供は無く自分で探した」が 5 割以上

- ・滞在していたホテルで「情報の提供があったか」また「理解できたか」は、「情報の提供があり理解が出来た」が 30.5%であった一方、「情報の提供は無く自分で探した」が 55.5%となった。

②滞在していたホテルで「新型コロナウイルスによる肺炎の情報」の説明が
事前にあればスムーズに行動できたか

「できたと思う」＋「たぶんできたと思う」が 7 割以上で、滞在先での情報提供が重要

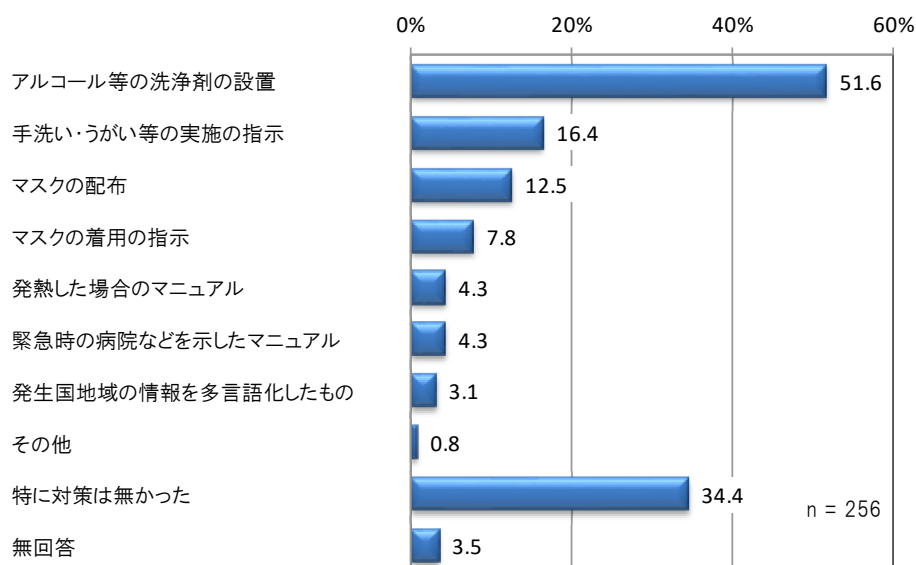
- ・滞在していたホテルで新型コロナウイルスによる肺炎情報の説明が事前にあればスムーズに行動できたかは、「できたと思う」が 60.9%、「たぶんできたと思う」が 13.7%と、7 割以上が概ねできたと思うに回答している。



③滞在したホテルでの「新型コロナウイルスによる肺炎」に関する対策

多くの滞在先で対策が講じられていたが、約 3 割の滞在先では「対策なし」

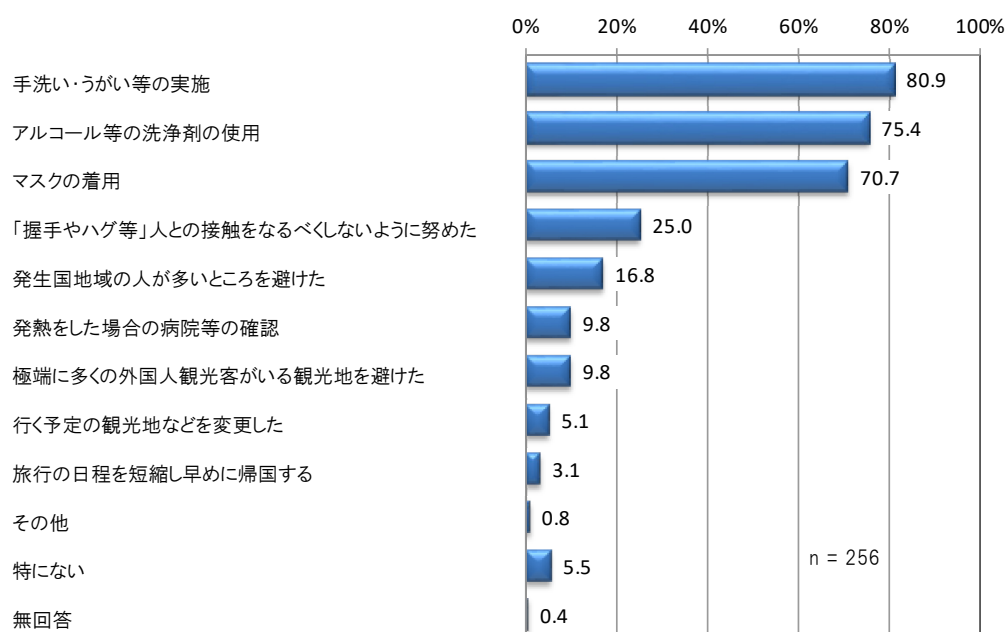
- ・滞在したホテルでの新型肺炎コロナウイルスに関する対策は、「アルコール等の洗浄剤の設置」51.6%、「手洗い・うがい等の実施の指示」16.4%、「マスクの配布」12.5%といった対策が取られていた一方、「特に対策は無かった」が34.4%となった。



▼「新型コロナウイルスによる肺炎」の予防策として実施したこと

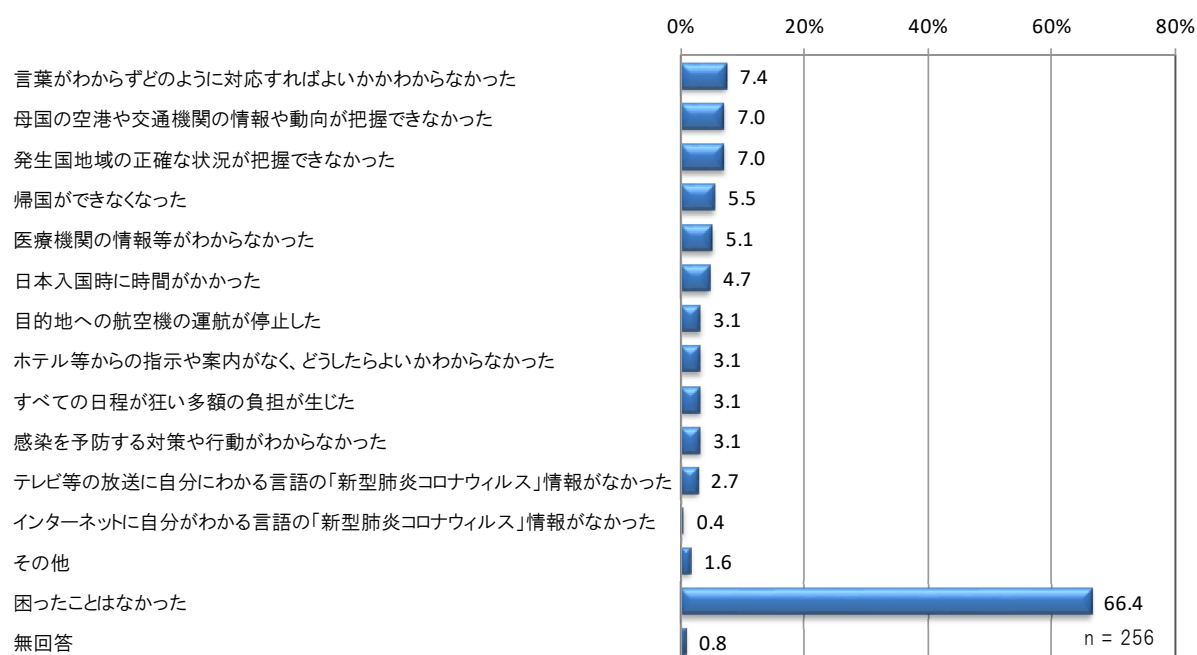
大半が「手洗い・うがい等の実施」「アルコール等の洗浄剤の使用」「マスクの着用」

- ・新型コロナウイルスによる肺炎に対する予防策として実施したことは、「手洗い・うがい等の実施」80.9%、「アルコール等の洗浄剤の使用」75.4%、「マスクの着用」70.7%と、この3つの予防策が他の予防策と比べて多く見られた。



▼「新型コロナウイルスによる肺炎」に対して困ったこと 「困ったことはなかった」が最多

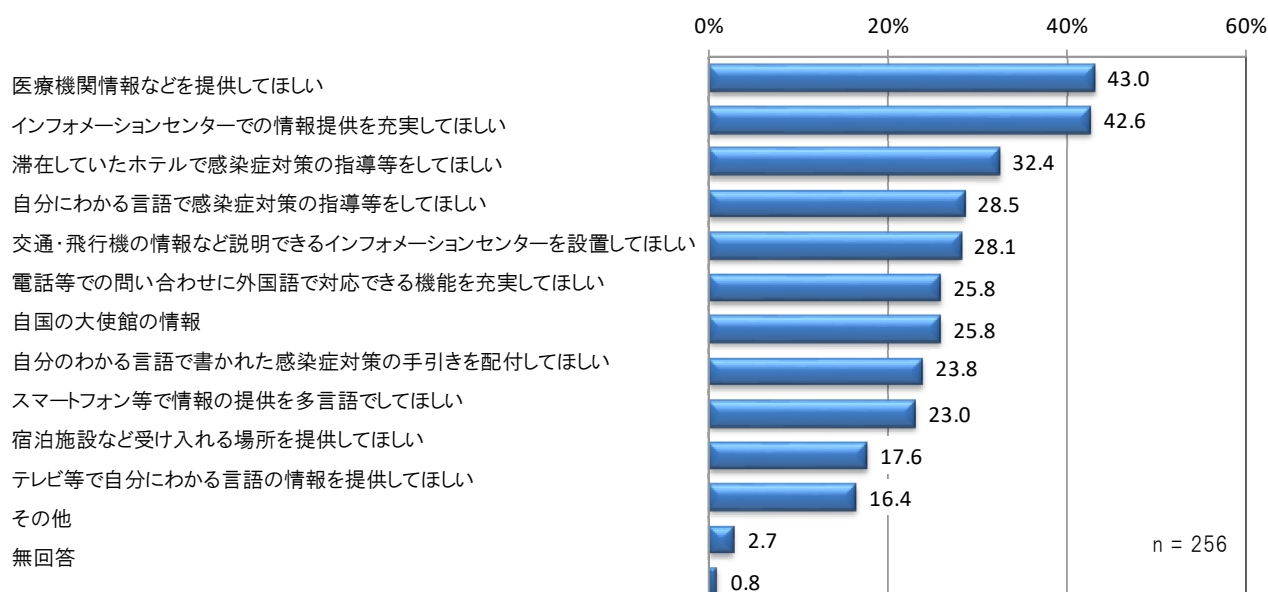
- ・新型コロナウイルスによる肺炎に対して困ったことは、「困ったことはなかった」が66.4%と最も多く、訪日旅行中の活動に対しては影響が少なかったことがうかがえる。



▼「新型コロナウイルスによる肺炎」等の感染症発生時に希望する対応

「医療機関情報などの提供」「インフォメーションセンターでの情報提供の充実」「滞在先での指導」が求められている

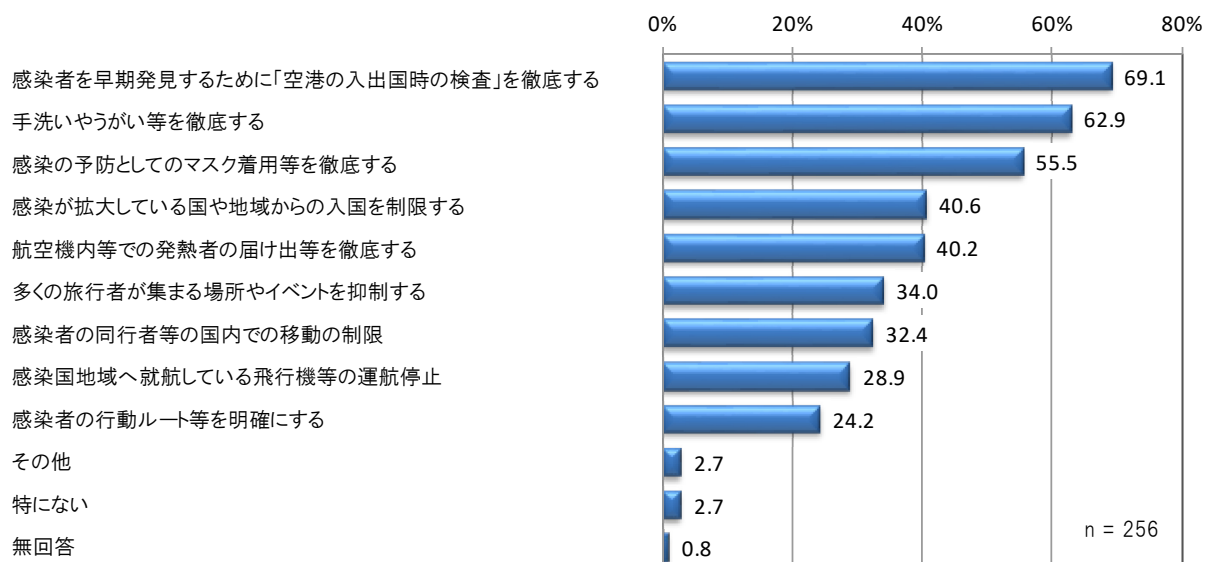
- ・新型コロナウイルスによる肺炎等の感染症発生時の対応として希望するものは、「医療機関情報などを提供してほしい」43.0%、「インフォメーションセンターでの情報提供を充実してほしい」42.6%、「滞在していたホテルで感染症対策の指導等をしてほしい」32.4%などが求められている。



▼「新型コロナウイルスによる肺炎」等の感染症の対策として大切だと思うこと

「空港の入出国時の検査の徹底」「手洗い・うがい等の徹底」「マスク着用等の徹底」

・「新型コロナウイルスによる肺炎」等の感染症の対策として大切だと思うことは、「感染者を早期発見するために「空港の入出国時の検査」を徹底する」が69.1%と最も多かったが、「手洗いやうがい等を徹底する」62.9%や「感染予防としてのマスク着用等を徹底する」55.5%など、国や行政に拠らず旅行者自身ができる意見も多くあげられた。



■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 : 70 億円 (2018 (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 257 名、契約スタッフ 473 名 合計 730 名 (2020 年 1 月 1 日現在)
- ・事業所 : 東京 (本社)、札幌、盛岡、仙台、静岡、名古屋、大阪、岡山、広島、高松、福岡、熊本、那覇
- ・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 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 部及び GMR 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及び沖縄事務所が実施する世論・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>)
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/>