



令和6年6月28日
観光庁

訪日外国人旅行者の受入環境に関する調査を実施しました

観光庁では、訪日外国人旅行者がストレスなく快適に観光を満喫できる環境整備を進める上で、これらの現状と課題を明らかにし施策に反映させるため、外国人旅行者が訪日旅行中に困ったことを継続的に調査しています。令和5年度は、コロナ禍明け初の調査であり、新たに持続可能な観光に関する訪日外国人旅行者の関心等についても調査を行いました。

本調査の結果を踏まえ、受入環境整備の促進を図ってまいります。

1. 実施概要

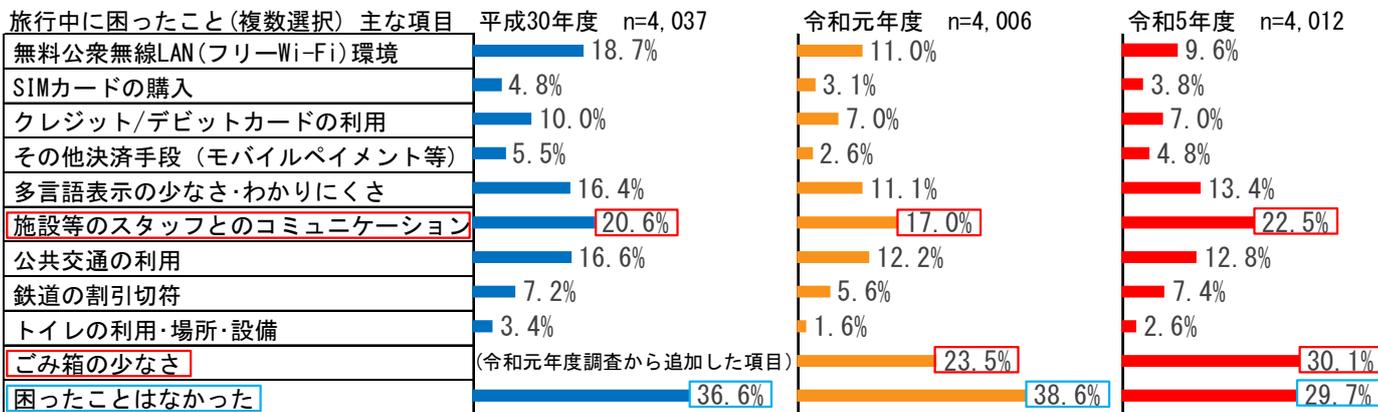
- <調査期間> 令和5年11月～令和6年2月 <回答件数> 4,012件
 - <調査場所> 新千歳空港、成田国際空港、東京国際空港、関西国際空港、福岡空港
 - <調査内容> 訪日外国人旅行者を対象に、旅行中に困ったことや、持続可能な観光に関する関心等についてアンケートを実施
- ※困ったとの回答が多かった「ごみ箱」及び「コミュニケーション」については、令和6年4月に東京国際空港において補足調査を実施（回答件数411件）

2. 調査結果

(1) 旅行中に困ったこと

<全般>

- ・ 困ったとの回答が特に多かった項目は「ごみ箱の少なさ」（30.1%）、「施設等のスタッフとのコミュニケーション（英語が通じない等）」（22.5%）となり、この2項目の回答は、前回令和元年度調査からそれぞれ5%ポイント以上増加した。これを反映し、旅行中「困ったことはなかった」と回答した割合は29.7%となり、前回調査（38.6%）から10%ポイント近く減少した。
- ・ 一方で、フリーWi-Fi等通信環境やトイレの利用環境については、「困った」の割合は減少傾向または低い水準となった。



<個別事項> ※補足調査において具体的に困った点を質問

- ・ ごみ関係：「ごみ箱が近くになかった」（91%）との回答が多く、困った場所としては「観光スポット」及び「観光スポットに向かう過程」（共に43%）との回答が多い結果となった。

- ・ コミュニケーション関係：困った場所としては「飲食店」(61%)との回答が多く、こうした場合の対応としては ICT ツール（自動翻訳システムや翻訳アプリケーションなど）を活用することにより、スムーズな意思疎通が行われたとの結果となった。

(2) サステナブルツーリズムに関する関心

- ・ サステナブルツーリズムが実践できることを重視して日本を旅行先として選んだ外国人旅行者は、全体回答者の 68% であり、特に台湾、タイやインドネシアからの旅行者について高い結果となった。
- ・ また、日本を「サステナブルツーリズム」の旅行先として相応しいと思う理由として、自然環境への配慮 (53%) や文化・伝統の継承 (51%) といった回答が高い結果となった。

「全回答者」に比べ 関心が高い地域	とても重視した+ 多少は重視した
全回答者	68%
台湾	83%
タイ	83%
インドネシア	81%
香港	70%
マレーシア	70%

詳細は、別紙『令和5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』をご覧ください。

【お問い合わせ先】観光庁 参事官（外客受入） 担当：荒井、永谷
 TEL 03-5253-8111（内線：27-902）、03-5253-8972（直通）
 E-mail: hqt-gaikyakuanzen*gxb.mlit.go.jp
 ※迷惑メール防止のため、「@」を「*」と表示しています。
 メールをお送りになる際は「*」を「@」（半角）に直してください。