

# 外国人、「日本でここが困った」

## 観光庁「受け入れ環境整備に関する調査」



外国人の受け入れ態勢はまだまだ不十分のようだ（東京都内で）

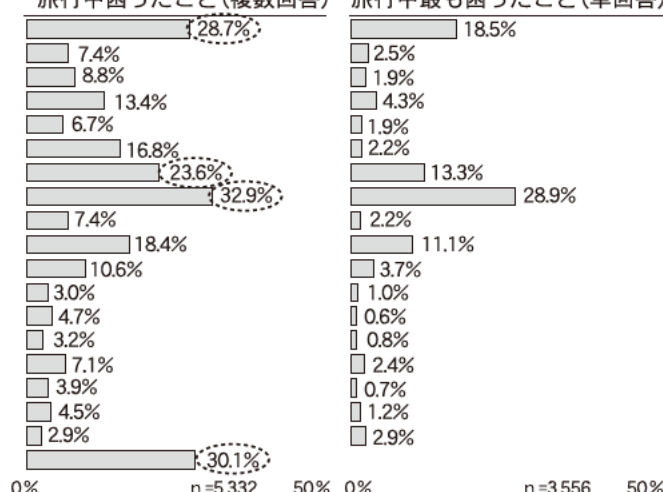
- ・スタッフとの会話
- ・無料公衆無線LAN環境
- ・多言語表示の少なさ等

観光庁はこのほど、訪日外国人旅行者を対象にした、受け入れ環境整備に関するアンケート調査の結果をまとめた（既報）。ここではその主な結果を紹介する。

### 旅行中に困ったこと(全体)

- 旅行中困ったこととしては「施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない」が32.9%で最も多い。
- 次いで「無料公衆無線LAN環境」が28.7%、「多言語表示の少なさ・わかりにくさ」が23.6%となっている。
- 「困ったことはなかった」という回答も30.1%となっている。

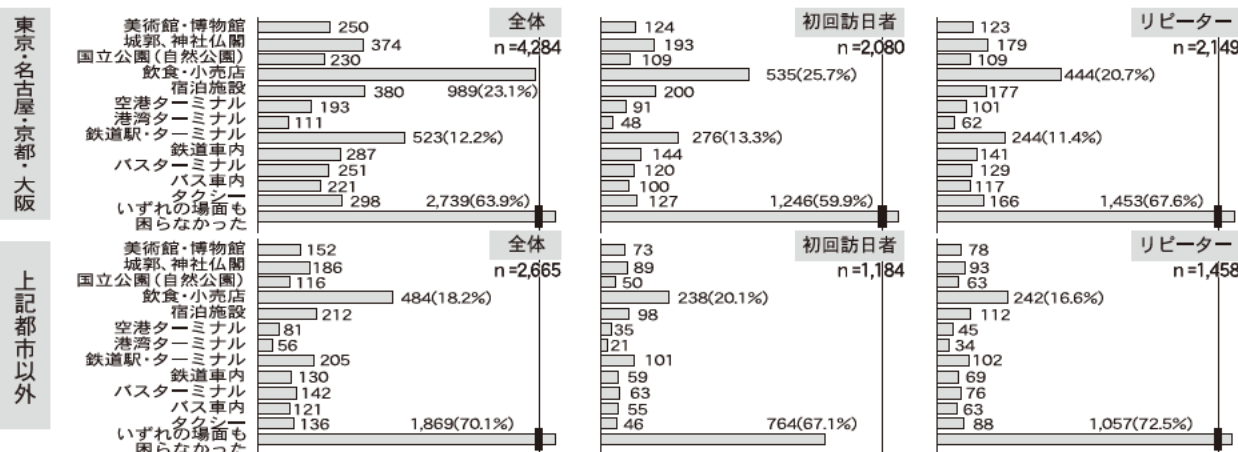
困ったこと	割合
無料公衆無線LAN環境	28.7%
SIMカードの購入	7.4%
モバイルWi-Fiルーターのレンタル	8.8%
クレジット/デビットカードの利用	13.4%
ATMの利用	6.7%
両替	16.8%
多言語表示の少なさ・わかりにくさ(観光案内板・地図等)	23.6%
施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない	32.9%
入国手続き	7.4%
公共交通の利用	18.4%
鉄道の割引きっぷ	10.6%
災害、けが・病気の際の医療機関、海外旅行保険	3.0%
観光案内所の利用や観光地での案内	4.7%
宿泊施設や空港などへの荷物の配送サービス	3.2%
飲食店、宿泊施設の情報入手・予約	7.1%
観光地におけるツアー、旅行商品(情報入手、種類等)	3.9%
トイレの利用・場所・設備	4.5%
その他	2.9%
困ったことはなかった	30.1%



### 施設スタッフとのコミュニケーションについて

- 1割を超える回答者が都市部（東京・名古屋・京都・大阪）の「飲食・小売店」（23.1%）、「鉄道駅・ターミナル」（12.2%）、都市部以外の「飲食・小売店」（18.2%）で困ったと回答した。
- 初回訪日者の都市部の「飲食・小売店」で困ったという回答が25.7%と、最も割合が高い。

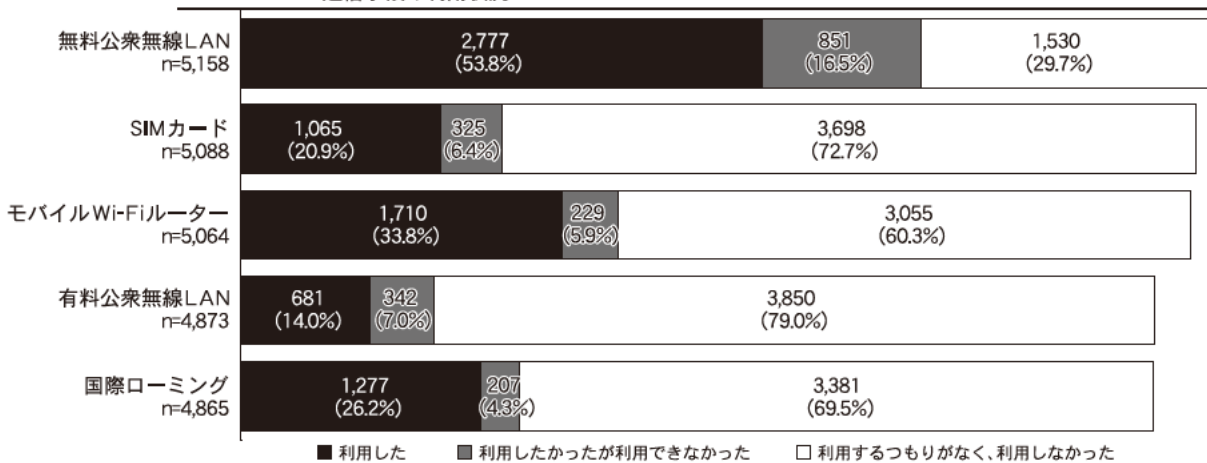
#### 施設スタッフとのコミュニケーションで特に困った場所(複数回答)



### 通信環境全般(通信手段の利用実態)

- 最も利用された通信手段は「無料公衆無線LAN」で、「モバイルWi-Fiルーター」「国際ローミング」が続いている。
- 無料公衆無線LANに関する回答者の16.5%が「利用したかったが利用できなかった」と回答している。

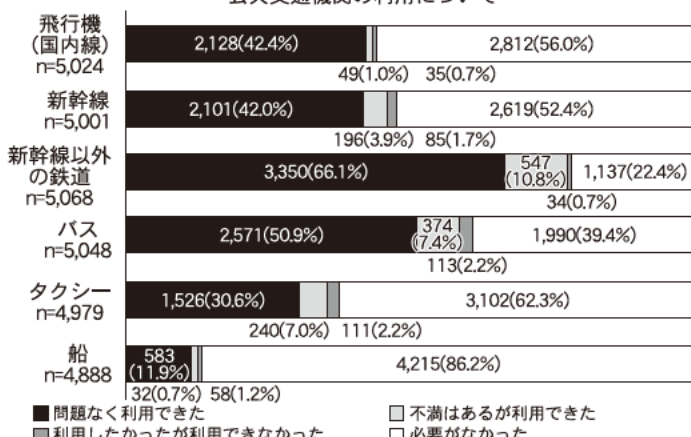
#### 通信手段の利用状況



### 公共交通の利用について(詳細)

- 「新幹線以外の鉄道」については66.1%の回答者が「問題なく利用できた」と回答している一方、10.8%の回答者が「不満はあるが利用できた」と回答している。
- 各交通機関とも、不満の理由は乗車方法などの利用方法に関する不満、価格に関する不満が多い。

#### 公共交通機関の利用について



#### 公共交通機関への不満/利用できなかった理由(複数回答)

