

# 災害時の外国人旅行者に対する情報提供

香港・鳳凰衛視(フェニックステレビ)東京支局長

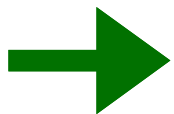
李 淼

令和元年10月1日

## 訪日外国人客の約半数が、中華圏から。

訪日外客数3119万人のうち、**約半数の1533万人が中華圏**からの訪日客である。  
(2018年: 中国大陸約838万人、香港220万人、台湾475万人。出典: 日本政府観光局)

- (1) 中国大陸からの訪日者数は、すべての国・地域を通じて初めて年間800万人を超え、4年間連続1位。消費額も1位、全体の34.2%を占める。  
2019年国慶節連休(10月1日～)の海外旅行先1位が日本。  
約4人に1人が日本を選ぶ。(ctrip社調査)
- (2) 2018年訪日の香港人が220万人、全人口の3分の1にあたる。  
訪日10回以上の香港人が27.6%。
- (3) 中華圏訪日客の消費額が、国籍・地域別から見れば、全体の54%を占める。
- (4) 海外旅行する中国人が1.4億人(2018年)、前年比14.7%増。  
人口に対する訪日者数の割合は、わずか約1%で、今後の増加が期待できる。



ビザ緩和等により今後さらに増加の見通し

# (1) 中国人観光客にとってSNS発信の重要性

## ◆台風21号、関西空港(2018.9.4)



## ◆台風15号、成田空港(2019.9.9)

- ・1万人以上足止め
- ・「スタッフもいない、外国語放送はほぼない」
- ・「Wi-Fiが繋がりにくい。交通情報が全く入ってこない」
- ・「京成線等の運航状況は、把握していない(成田空港)」



## (2)「情報難民」状態の解消

2018年9月4日、関西空港閉鎖による孤立した旅行者8,000名のうち、中華圏から1,044名  
(中国大陸890名、香港117名、マカオ5名、台湾32名)

○携帯電話の電波がない

○電池切れ

○WiFiが繋がらない

→ 外部との連絡が切断  
状況を把握できない  
母国の家族と連絡が取れない



◎移動式携帯電話基地局の  
迅速な設置

◎非常発電機の確保

◎WiFi接続のための電源提供

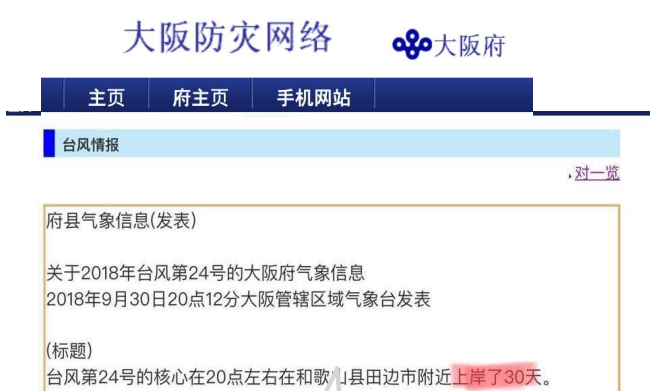
### (3)「多言語対応」の強化

#### ◇被災施設における「外国語対応」の欠如

- 関西空港(台風21号・2018年): 停電によってアナウンスが停止。  
⇒「9月4日夜から何も情報が入ってこない」(中国人観光客)
- 成田空港(台風15号・2019年): 館内外国語アナウンスは、2回ほどあった。  
⇒「6時間以上も列に並んでいるが、アナウンスはなかったし、スタッフも誰もいなかった。」(中国人観光客)

#### ◇国と地方自治体の「多言語化」まだまだ足りない

- ・大阪府防災ネット: ロボット翻訳のため、中国語誤訳が目立つ。
- ・JNTO: APP統合し、微博も活用すべき。コールセンターはあるものの、スタッフの知識不足等に問題あり。



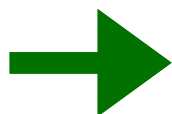
訳:「台風が、**30日間**上陸しました」



訳:「まず会計担当者をやっつけよう」



訳:「豚肉大腸ガン」



- ◎ 空港等の重要施設では、外国語体制を増強し、民間交通機関と連携を強化すべき
- ◎ 一元的な外国語情報発信を検討すべき
- ◎ 携帯アプリ発信を強化すべき

## (4)「災害時こそ外国人観光客への対応を丁寧に」



◇非常時の案内・誘導を国籍別なく同一視を

関西空港:「(船やバスでの運送を)大々的に案内していない」

9月5日7時過ぎに神戸空港へ高速船が、8時半過ぎにバスが運送開始

- ・「日本人の後ろについていくしかなかった」
- ・「船やバスの情報、入手するルートがなかった」(中国人観光客)

成田空港:「混乱を避けるため、京成線への案内を規制していた」

→「日本語の分からない中国人観光客は何も情報が入ってこなかった」(中国人観光客)

◇「外国人だから・・・」という意識を変えるべき

災害時のみならず、平時においても、レストランやホテル予約時、外国人への差別が存在  
「観光公害」という造語を用いたメディア報道による偏重助長

## (5)「中国人観光客が日本に期待すること」

### ◇旅行先として日本を選ぶ理由は？

- ・**近い、美味しい、きれい** ※2019年9月 李焱氏「微博」において実施した調査
- ・平均年齢40代が目立つ、「癒し」を求めて、インスタ映えスポット人気
- ・北海道以外も、長野・静岡等のスキーも人気  
→今後スキーで来日する中国人観光客が増える予想  
(2018年中国のスキー人口が2100万人を超えた)

### ◇特に中華圏観光客に人気の観光スポット ※2019年9月 李焱氏「微博」において実施した調査

- ・アニメ聖地巡礼(鎌倉高校前駅、須賀神社)
- ・皇居、東急ハンズ、無印良品・・・

日本に良い印象や期待を持つ一方で、

### ◇自然災害の際に、一番困ったことは？

- ・**被災後の情報欠如(44%)**
- ・インフラサービスが足りない(30%)

### ◇自然災害時の情報入手手段は何か。

- ・中国語ニュースサイト(42%)
- ・中国語SNS(36%)

### ◇自然災害の対応について、日本に一番改善してほしい点は何か。

- ・鉄道・空港など重要施設で中国語サービスを常設すべき(35%)
- ・インターネットで中国語情報の発信(31%)
- ・観光案内窓口やホットラインの増設(22%)

インターネット世論調査

(2018年9月 鳳凰網(フェニックスネット)実施)