

# 「訪日外国人旅行者の医療に関する実態調査」結果

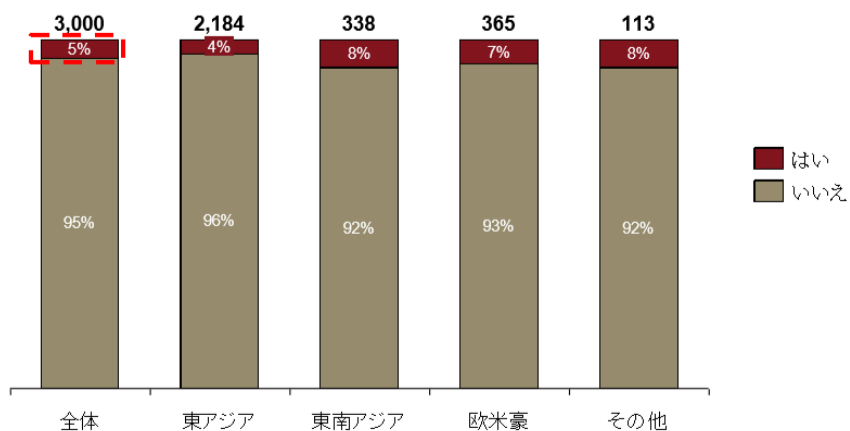
---

平成31年3月29日

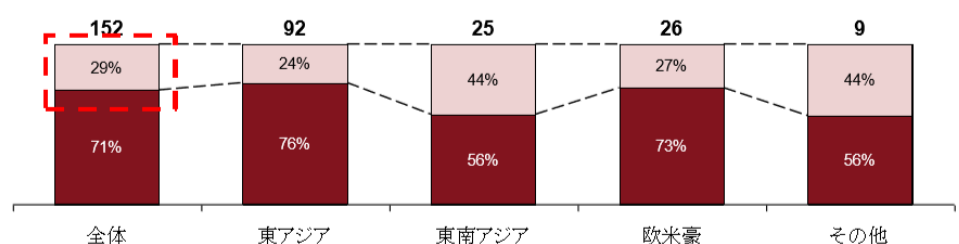
# 外国人観光客の医療等の実態調査①(平成30年度 訪日外国人向け調査)

- 訪日外国人旅行者のうち旅行中に怪我・病気になったのは全体の5%で、その約6割が「風邪、熱」であった。
- 怪我・病気になった訪日外国人旅行者のうち約3割(全体の1.5%に相当)が医療機関に行く必要性を感じたと回答。なお、医療機関にて医療サービスを受けた人のうち、不満を感じた人はいなかった。

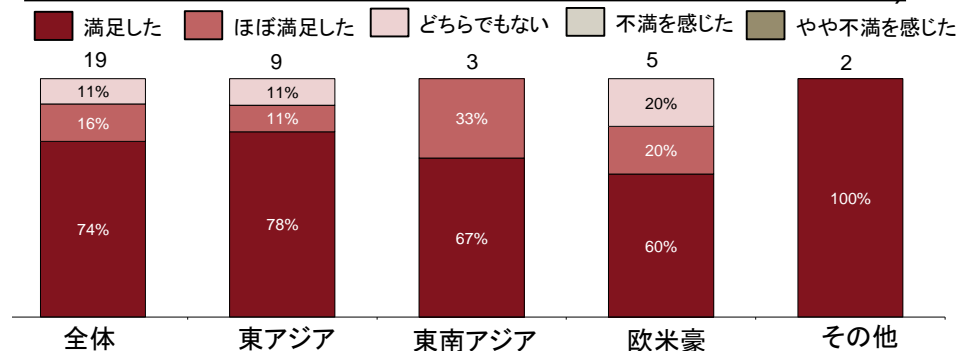
訪日旅行中に、怪我・病気になった割合 (n=3,000)



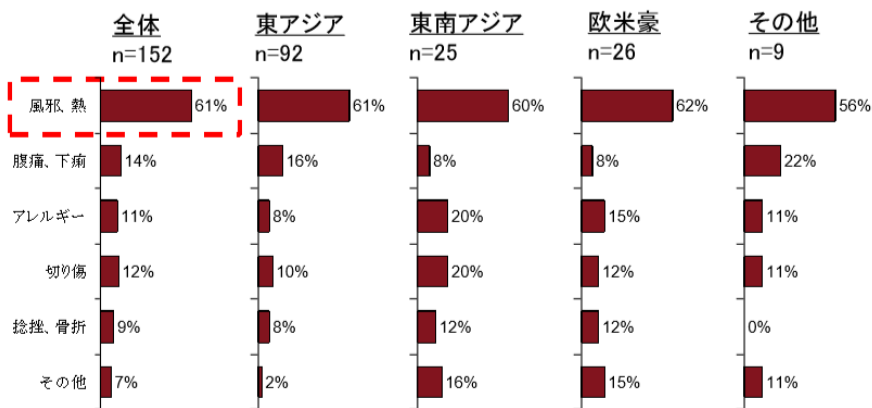
医療機関に行く必要性を感じた割合 (n=152)



(参考)医療機関で受けた医療サービスの満足度 (n=19)



訪日旅行中になった怪我・病気の割合 (n=152)



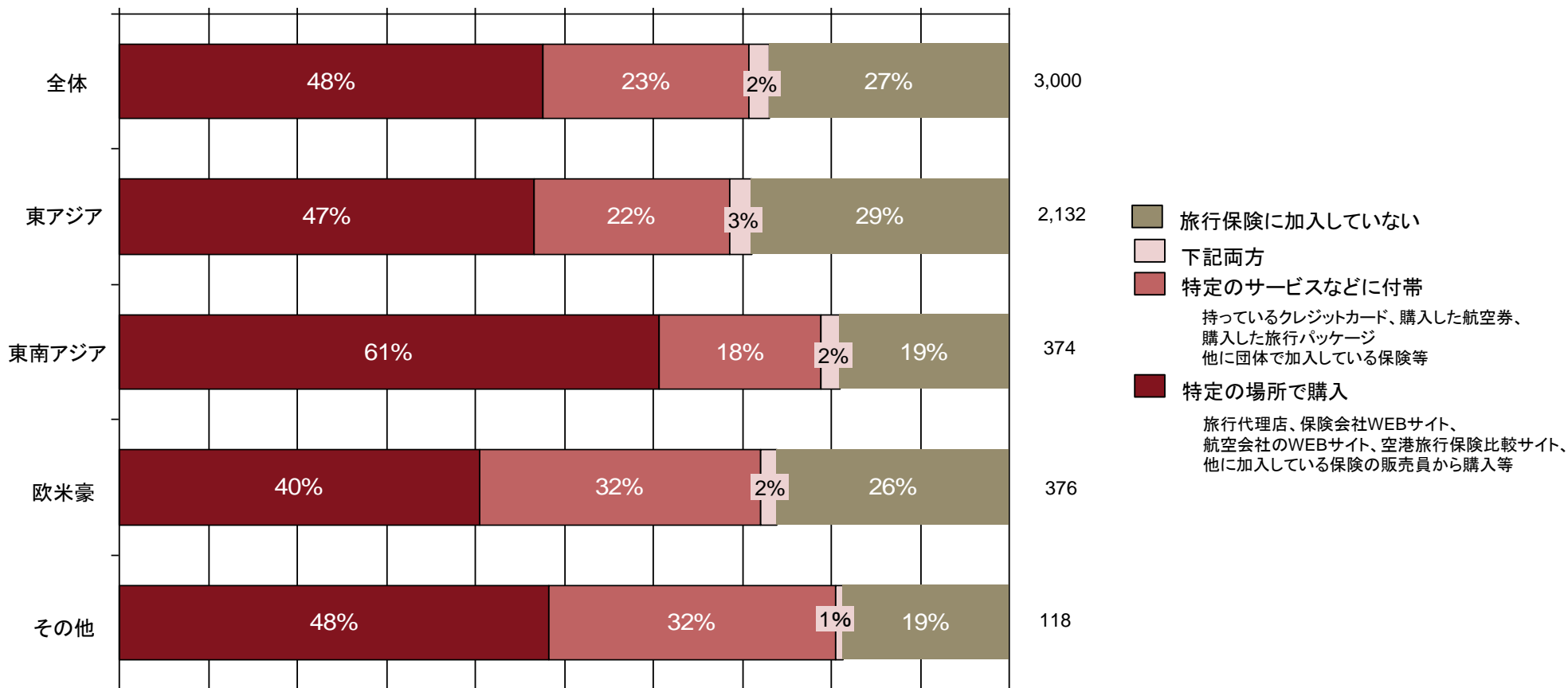
<調査概要>

調査地点	成田空港、羽田空港、関西空港、新千歳空港、博多港、那覇港
調査日	平成30年11月～平成31年2月
回答者数	3,000人

# 外国人観光客の医療等の実態調査② (平成30年度 訪日外国人向け調査)

- 旅行中に不慮の怪我・病気になったときの医療費をカバーする旅行保険の加入率は、昨年度調査と同等の73%。
- 旅行保険加入方法は、いずれの地域の旅行者も旅行代理店等の特定の場所で購入する割合が高い。

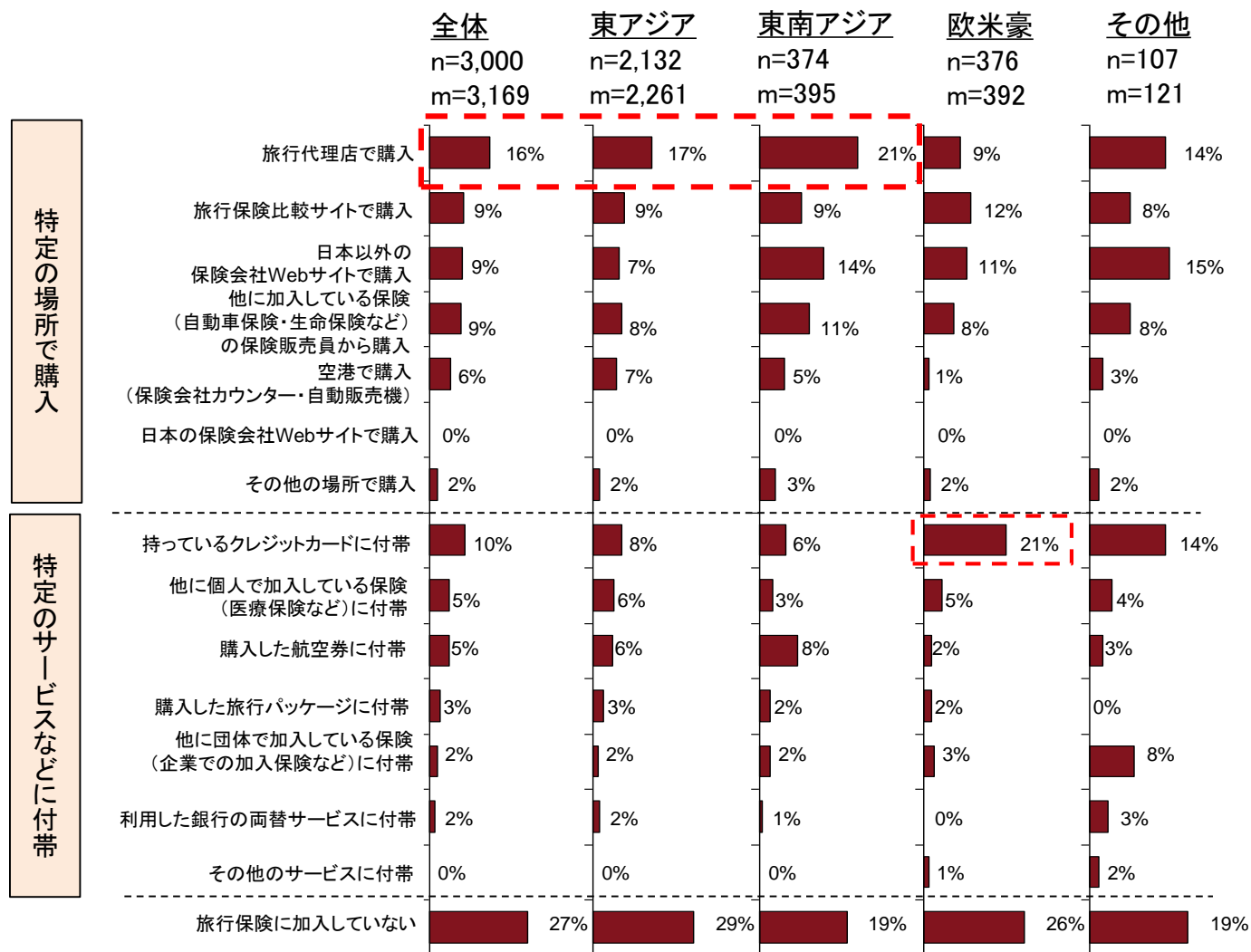
今回の訪日旅行における怪我・病気になったときの医療費をカバーする旅行保険の加入状況 (n=3,000)



# 外国人観光客の医療等の実態調査③ (平成30年度 訪日外国人向け調査)

- 旅行保険の加入方法として、全体、東アジア、東南アジアでは「旅行代理店で購入する」割合が高い。
- 一方、欧米豪では、「クレジットカードに付帯」と回答する割合が最も高い。

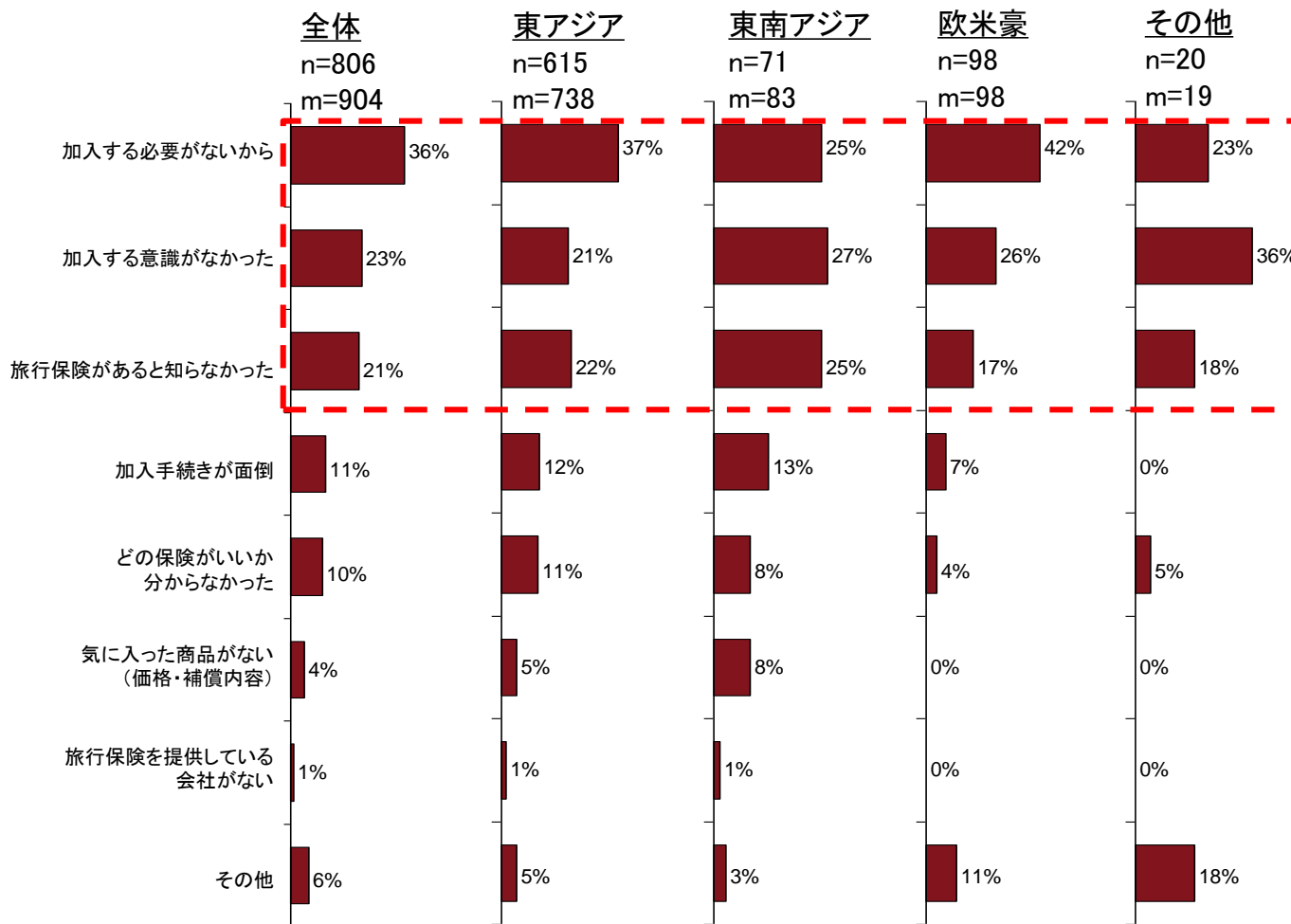
今回の訪日旅行における怪我・病気になったときの医療費をカバーする旅行保険の加入状況(地域別・詳細) (n=3,000、複数回答)



# 外国人観光客の医療等の実態調査④ (平成30年度 訪日外国人向け調査)

- 旅行保険に加入しなかった理由として最も多かったのは、「加入する必要がないから」(36%)。引き続き高いレベルながら、昨年度調査から約10%ダウンした。
- 次いで、「加入する意識がなかった」(23%) 「旅行保険があると知らなかった」(21%)。

医療費をカバーする旅行保険に加入しない理由(複数回答、n=806、m=981、%=該当数/n数)



# 外国人観光客の医療等の実態調査⑤ (平成30年度 訪日外国人向け調査)

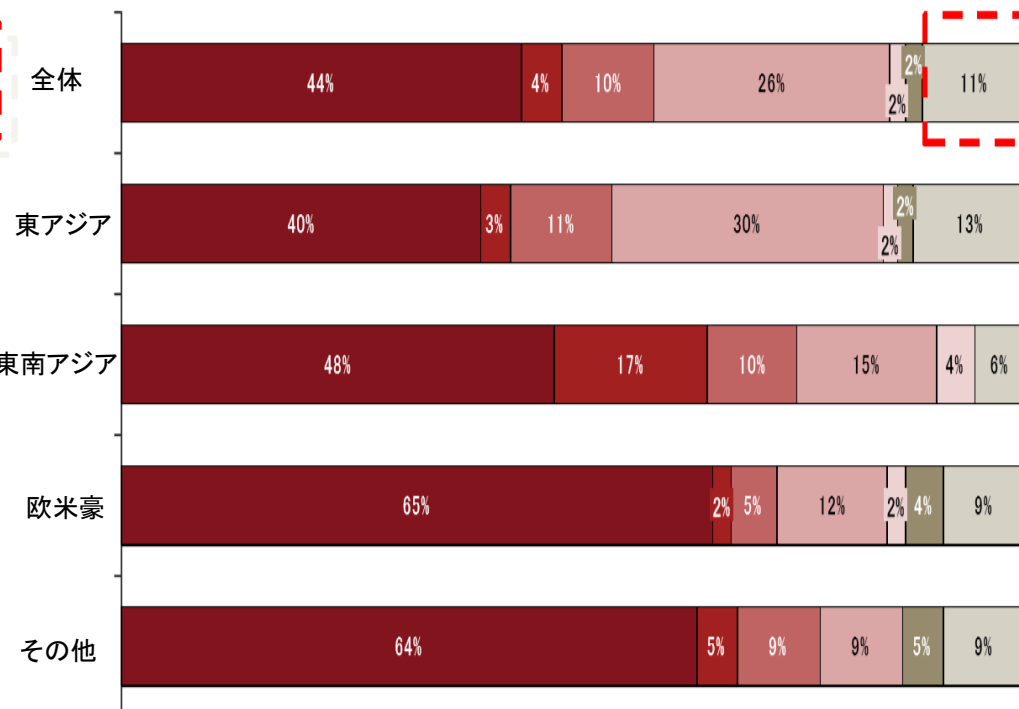
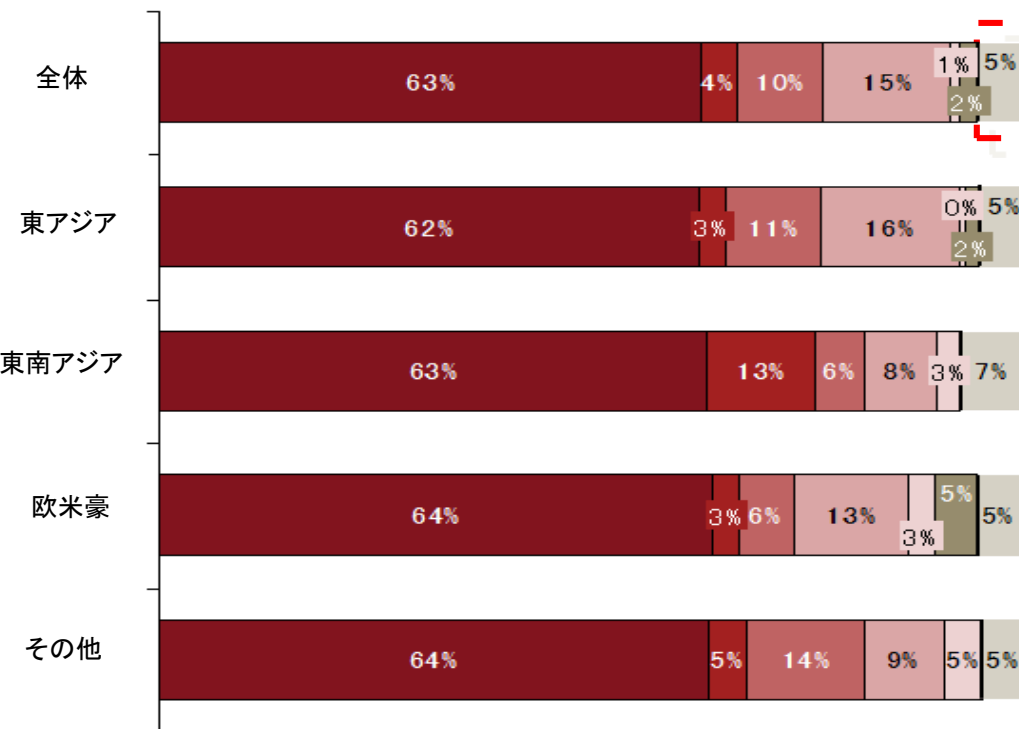
- 旅行保険未加入と回答した人に対して、医療費が高額となった場合の支払い方法を尋ねたところ、仮に医療費が20万円程度となった場合には、63%がクレジットカードで支払うと回答した。
- 仮に医療費が20万円程度になった場合には、日本でも帰国後でも支払う方法がないと回答したのは5%となった。医療費が500万円程度になった場合には、同割合が11%まで増加。

## 医療費が高額となった場合の支払い方法 (n=806)



〔医療費が20万円程度(例:インフルエンザの治療)となった場合〕

〔医療費が500万円程度(例:急性大動脈解離の治療)となった場合〕

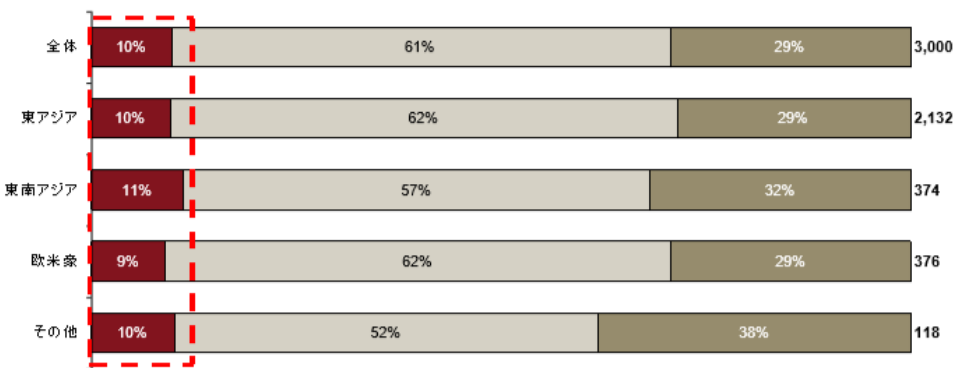


# 外国人観光客の医療等の実態調査⑥ (平成30年度 訪日外国人向け調査)

- インバウンド旅行保険の告知を見た人は、地域を問わず、約1割にとどまった。東京海上日動・損保ジャパン日本興亜が販売しているインバウンド旅行保険の加入割合は全体の2%程度であった。
- インバウンド旅行保険を知っていた場合の加入意欲は地域間で大きく異なるが、東アジアでは36%、東南アジアでは50%が「加入したと思う」と回答し、一定の需要があることが確認された。ただし、加入するには、「出発前」にインバウンド旅行保険の存在を認知する必要があると回答した人が全体の約8割にのぼる。

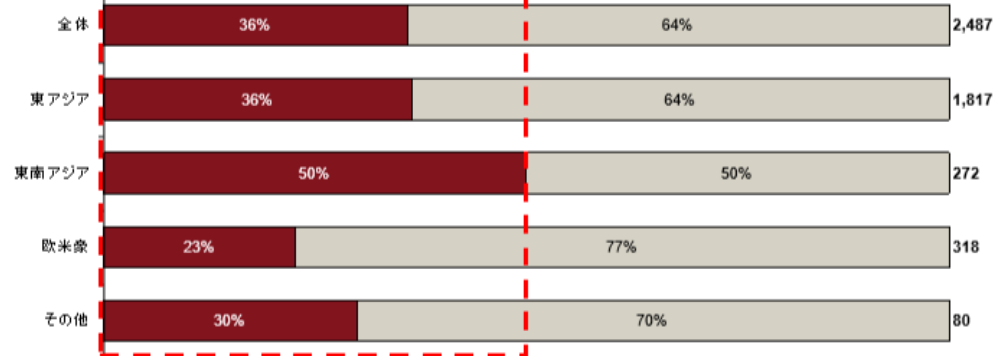
## インバウンド旅行保険の告知を見たかどうか (n=3,000)

■ はい ■ いいえ ■ 覚えていない/わからない



## 当該インバウンド旅行保険の告知を知っていた場合、加入したと思うか (n=2,487)

■ 加入したと思う ■ 加入しなかったと思う



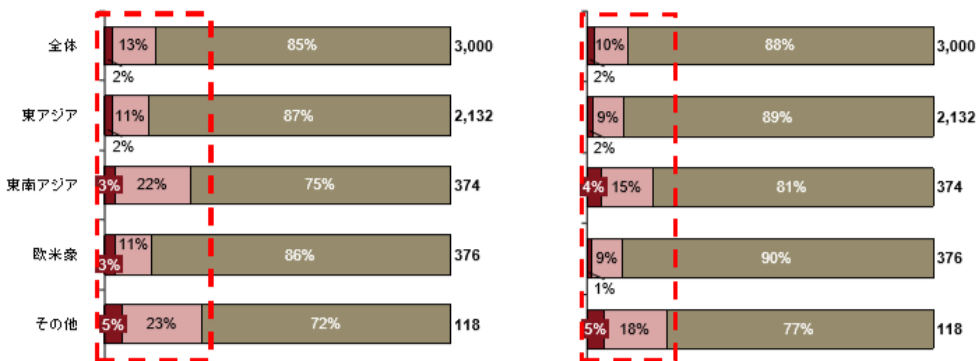
## インバウンド旅行保険の認知度、購入有無 (n=3,000)

東京海上日動「訪日外国人向け海外旅行保険」

損保ジャパン日本興亜「インバウンド保険」

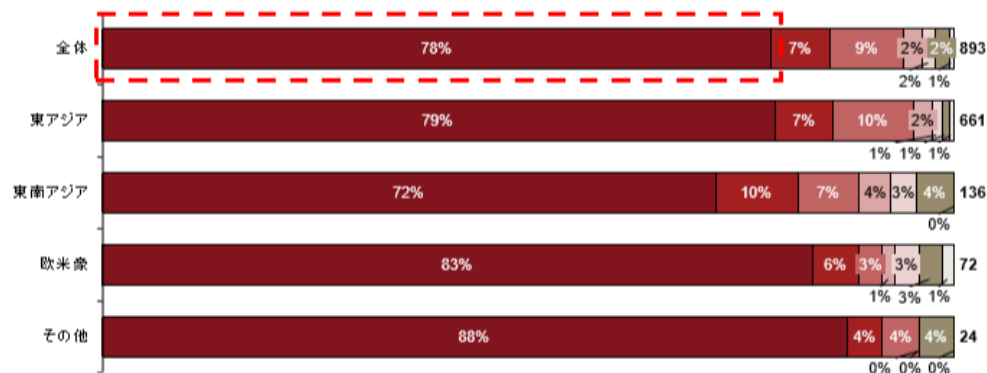
■ この保険を購入した ■ この保険は購入はしていないが、このような保険があるのを知っている

■ この保険は購入していないし、このような保険があるの知らない



## どこで当該インバウンド旅行保険を認知していたら加入したと思うか (n=893)

■ 出発前 ■ 到着した日本の空港・港湾 ■ 宿泊施設 ■ 両替所  
■ 日本に到着するまでの飛行機内・船内 ■ 日本国内の観光案内所 ■ 観光スポット



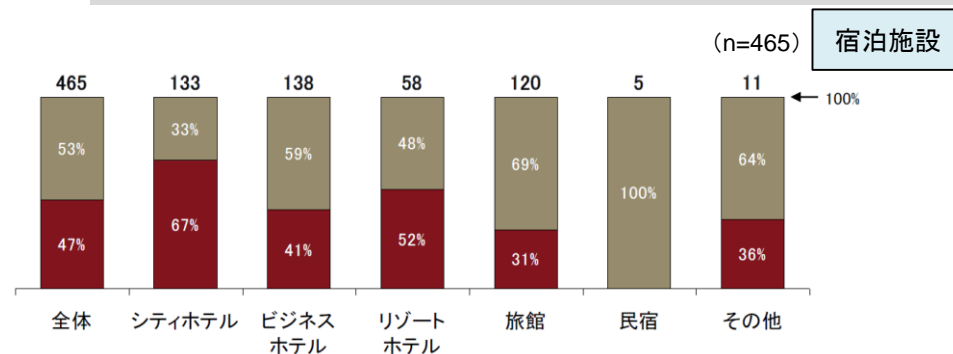
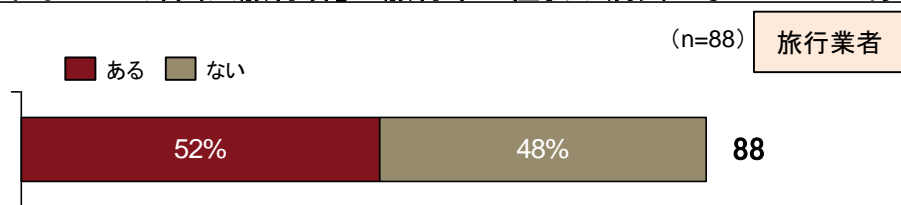
# 外国人観光客の医療等の実態調査⑦(平成30年度 旅行業者・宿泊施設向け調査)

- 旅行業者・宿泊施設に対して、訪日外国人旅行者が怪我・病気になった際の対応や感じている課題等に関するアンケート調査を実施した。
- 約半数の旅行業者・宿泊施設ではこれまでに旅行中の外国人旅行者が怪我・病気になったことがあると回答した。そのうちの多くでは、外国人旅行者が医療機関に行くことが必要になったと回答した。

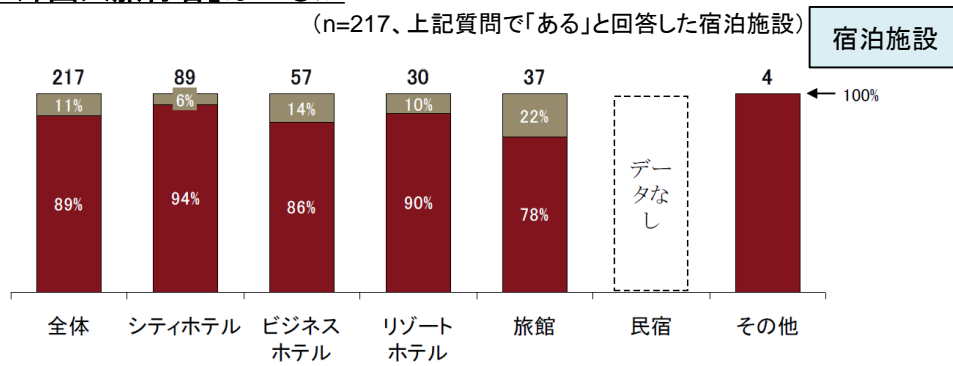
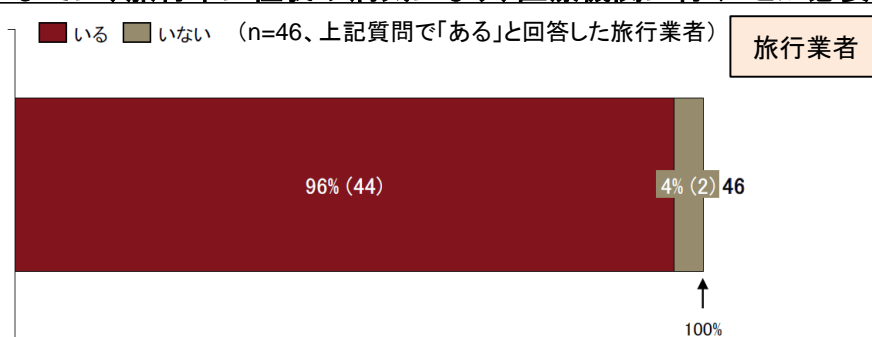
## <調査概要>

調査方法	調査票は業界団体等を通じて観光庁より配布。インターネットのサイトから回答
調査期間	平成30年11～平成31年1月
回答者数	旅行業者 125社、宿泊施設 475施設

### これまでに「外国人旅行者」が旅行中に怪我や病気になったことがあるか



### これまでに、旅行中に怪我や病気になり、医療機関に行くことが必要になった「外国人旅行者」はいるか





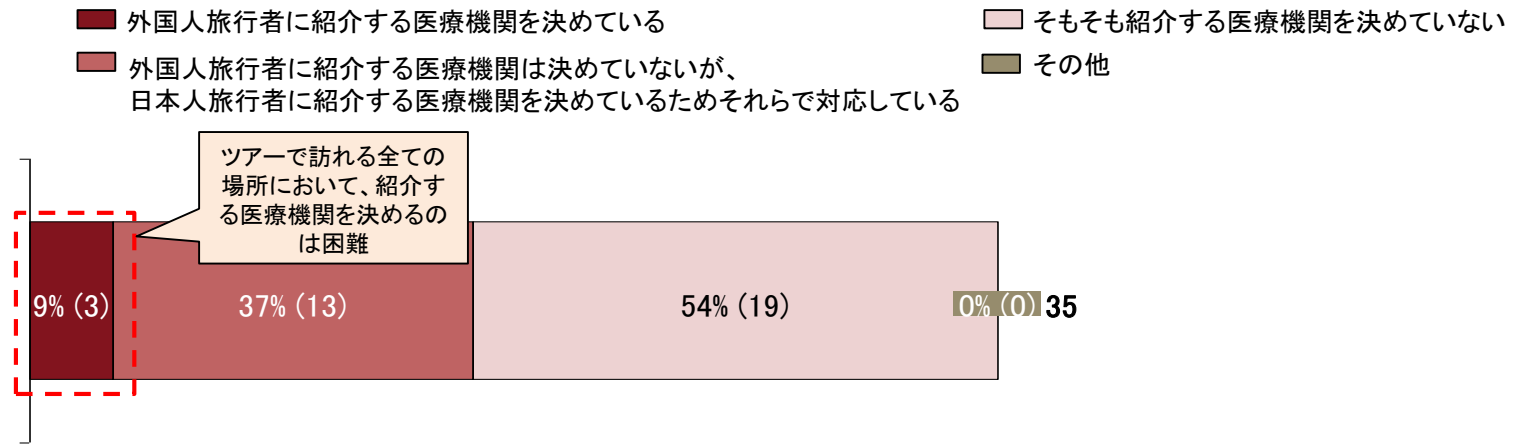
# 外国人観光客の医療等の実態調査⑧ (平成30年度 旅行業者・宿泊施設向け調査)

- 医療機関に行くことが必要になった外国人旅行者に対して紹介する医療機関をあらかじめ決めているか尋ねたところ、紹介できる医療機関を用意している割合は、旅行業者は9%、宿泊施設は27%にとどまった。

## 外国人旅行者に紹介する医療機関をあらかじめ決めているか

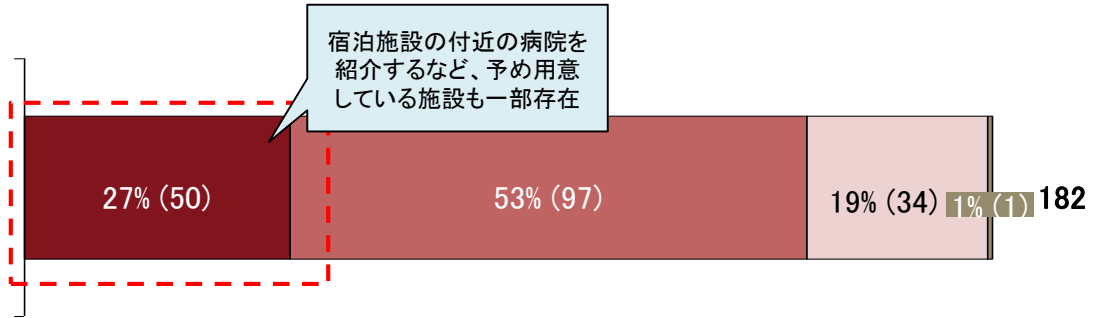
旅行業者

(n=35 医療機関を紹介している旅行業者のみ回答、単一選択)



(n=182、医療機関を紹介している宿泊施設のみ回答、単一選択)

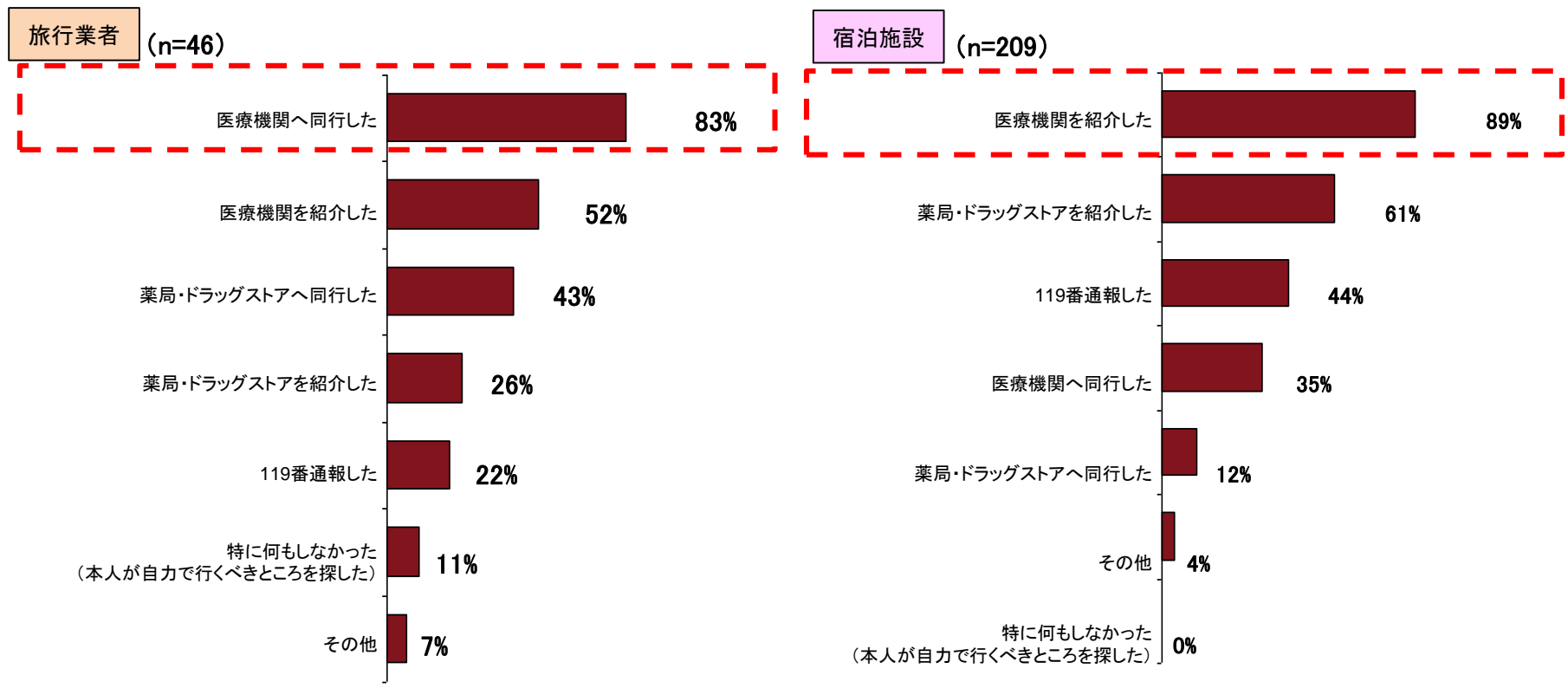
宿泊施設



外国人観光客の医療等の実態調査⑨(平成30年度 旅行業者・宿泊施設向け調査)

- 医療機関へ行く必要のある外国人旅行者への対応として、旅行業者は「医療機関へ同行する」ことが多く、宿泊施設は「医療機関を紹介する」ことが多かった。

医療機関に行くことが必要になった「外国人旅行者」に対して取る対応（複数回答）



# 外国人観光客の医療等の実態調査⑩ (平成30年度 旅行業者・宿泊施設向け調査)

- 訪日外国人旅行者が怪我・病気になった際の対応で課題と感じている点として、旅行業者は「外国人対応ができる医療機関が分からない」を挙げる割合が最も高かった。宿泊施設では「会話対応・通訳が十分できない」を挙げる割合が最も高かった。

## 「外国人旅行者」が病気や怪我になった際の対応について、旅行業者・宿泊施設が課題と感じている点 (複数回答)

