



令和8年4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 ～前回調査に引き続き、旅行中の困りごとは「ごみ箱の少なさ」が最多～

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、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7年度調査では、前回調査に引き続き、旅行中の困りごとは「ごみ箱の少なさ」が最多となりました。

本調査の結果を踏まえ、引き続き受入環境整備の促進を図ってまいります。

1. 実施概要

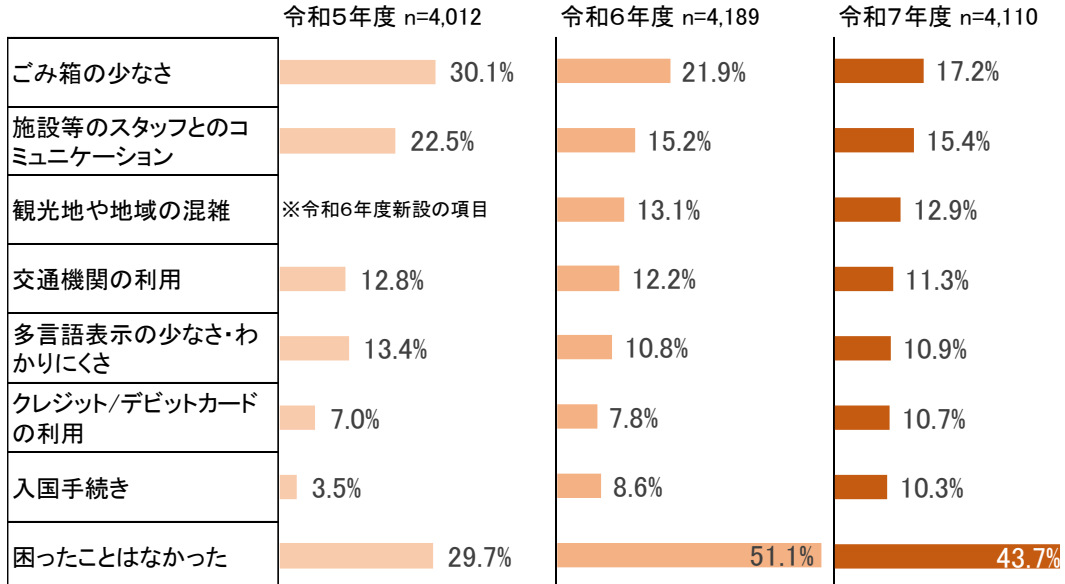
- ＜調査期間＞ 令和7年11月18日～令和8年1月13日 <調査件数> 4,110件
- ＜調査場所＞ 成田国際空港、東京国際空港、関西国際空港、福岡空港、新千歳空港
- ＜調査内容＞ 日本から出国する前の訪日外国人旅行者を対象に、旅行中に困ったこと等についてアンケートを実施

2. 調査結果

(1) 全般

- ・ 前回調査に引き続き、旅行中の困りごとは「ごみ箱の少なさ」（17.2%）が最多となった。
- ・ また、前回調査と同様、「施設等のスタッフとのコミュニケーション」（15.4%）、「観光地や地域の混雑」（12.9%）、「交通機関の利用」（11.3%）、「多言語表示の少なさ・わかりにくさ」（10.9%）、「クレジットカード/デビットカードの利用」（10.7%）、「入国手続き」（10.3%）が旅行中の困りごとの上位項目となった。
- ・ 旅行中「困ったことはなかった」と回答した割合は、43.7%となった。

「旅行中に困った」との回答が多い項目及び「困ったことはなかった」(抜粋)



(2) 項目別

- ・ ごみ箱の少なさ：前回調査から4.7ポイント減少したが、前回調査に引き続き、旅行中に困った項目として最も高い項目となった。
- ・ 施設等のスタッフとのコミュニケーション：困った場所は「飲食店」（38%）や「鉄道駅、バスターミナル」（27%）が多く、困った場合には「ICTツールを利用」（68%）して対応しているとの回答が多かった。
- ・ 観光地や地域の混雑：都市部のみ訪問した人（14%）の方が地方部のみ訪問した人（6%）よりも困ったとの回答が多く、困った内容は「スムーズに移動できなかった」（66%）、「見たいものが十分見られなかった」（47%）、「混雑状況が分からなかった」（33%）、「マナー違反が不快だった」（23%）との回答が多かった。
- ・ 交通機関の利用：困った場所は、都市部では「（新幹線以外の）鉄道」（73%）、地方部では「バス」（42%）が最も多く、困った内容は「目的地までのルートの検索」（45%）や「乗り場、降り場の場所の特定」（38%）が多かった。また、困った場合には「自分でインターネット等で調べた」（35%）、「周りのスタッフに聞いた」（30%）などで対応しているとの回答が多かった。
- ・ 多言語表示の少なさ・わかりにくさ：困った場所は、都市部では「鉄道駅構内」（30%）、地方部では「飲食店」（23%）が最も多く、困った場合には「ICTツールを利用」（57%）して対応しているとの回答が多かった。
- ・ クレジットカード/デビットカードの利用：困った場所は「飲食店」（32%）が最も多かった。
- ・ 入国手続き：困った理由は「待ち時間や手続きの時間が長い」（58%）が最も多かった。

詳細は、別紙「令和7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。

【問合せ先】

観光庁 参事官（外客受入担当）付 担当：大池
代表：03-5253-8111（内線：27-922）
直通：03-5253-8972