

「外国人観光客の医療等の実態調査」の結果 及び観光庁の主な取組

2019年4月

観光庁

1. 外国人観光客の医療等の実態調査

- 訪日外国人向けに、旅行中の怪我・病気の発生状況、医療費をカバーする旅行保険の加入率等を調査。
 <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>
 <回答者数：3,000名>
- 旅行業者、宿泊施設向けに、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を調査。
 <回答者数：旅行業者125社、宿泊施設475施設>

2. 旅行保険への加入の勧奨

- 訪日外国人旅行者に、海外旅行保険加入を促すチラシを作成し、出国前・出国後の様々な機会を捉えて、旅行保険加入を勧奨するとともに、その効果を検証した。

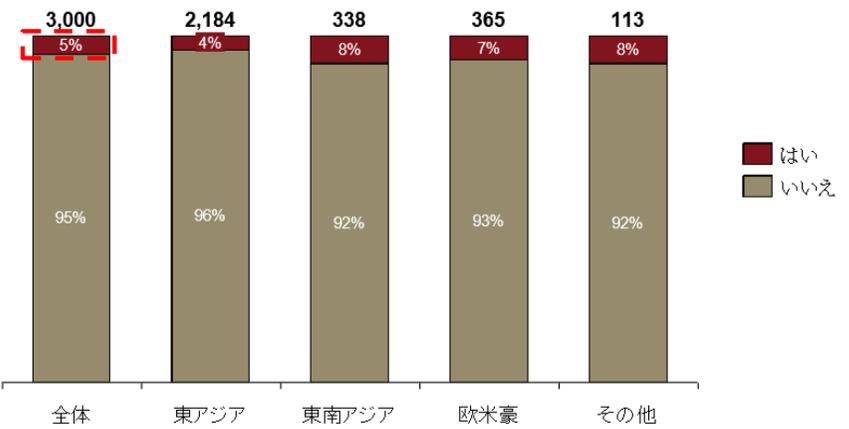
3. 「訪日外国人旅行者受入れ可能な医療機関」の選定

- 「訪日外国人旅行者受入れ可能な医療機関」は、平成30年度追加選定の結果、約1,600機関（対前年比28%増）に達した。
- これら医療機関の情報は、日本政府観光局（JNTO）のホームページ及びアプリにて検索可能。

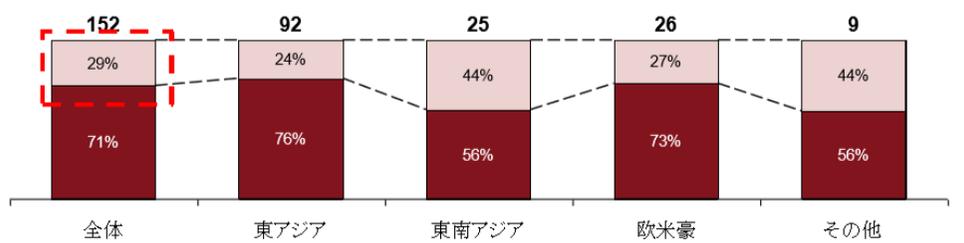
1. 外国人観光客の医療等の実態調査 ①（平成30年度 訪日外国人向け調査）

- 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。

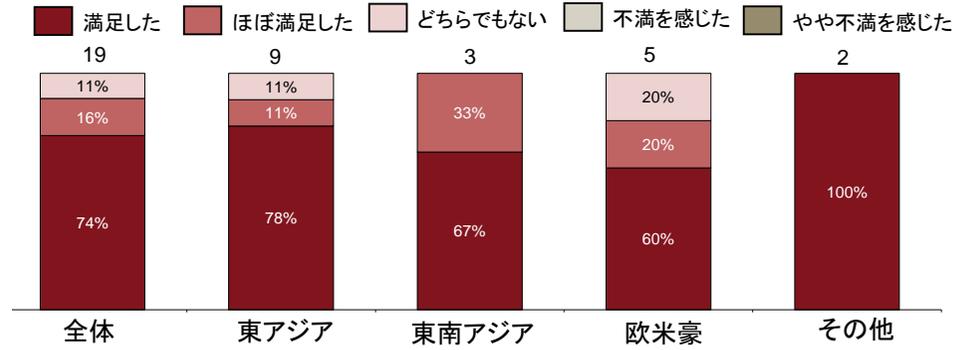
訪日旅行中に、怪我・病気になった割合 (n=3,000)



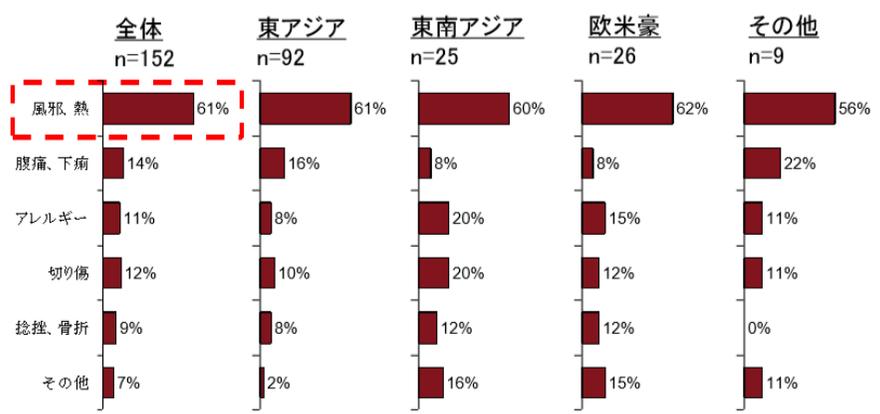
医療機関に行く必要性を感じた割合 (n=152)



(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)



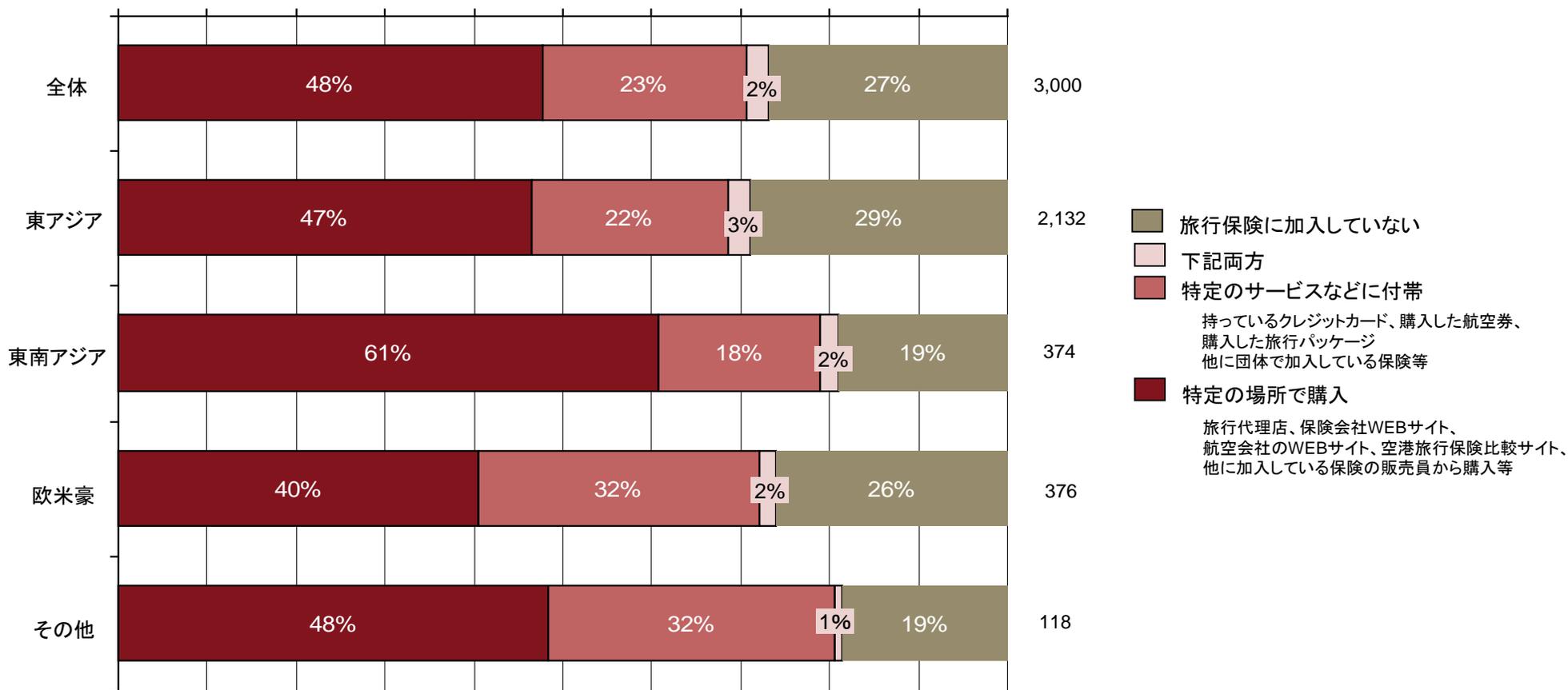
<調査概要>

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

1. 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。

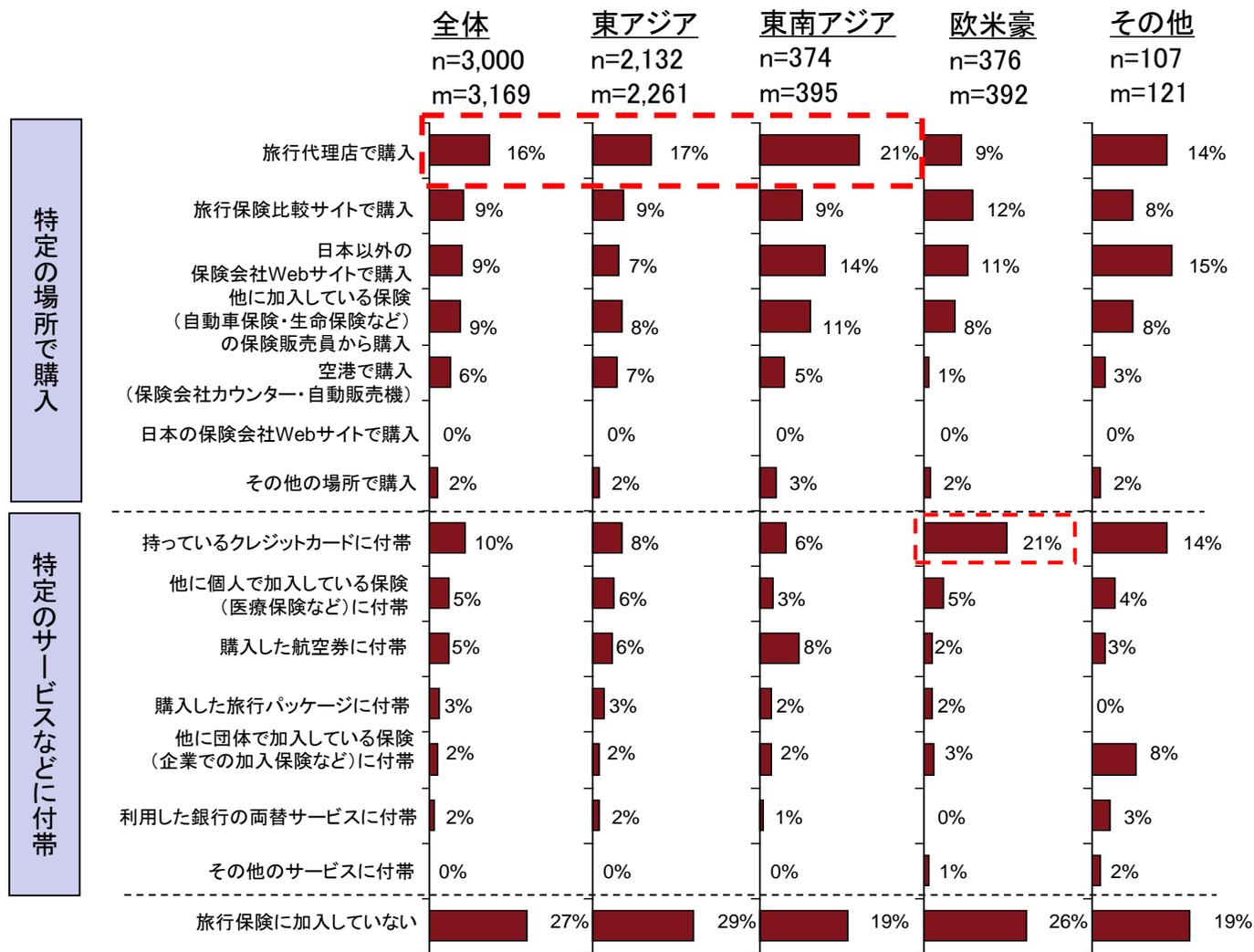
今回の訪日旅行における怪我・病気になったときの医療費をカバーする旅行保険の加入状況 (n=3,000)



1. 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。

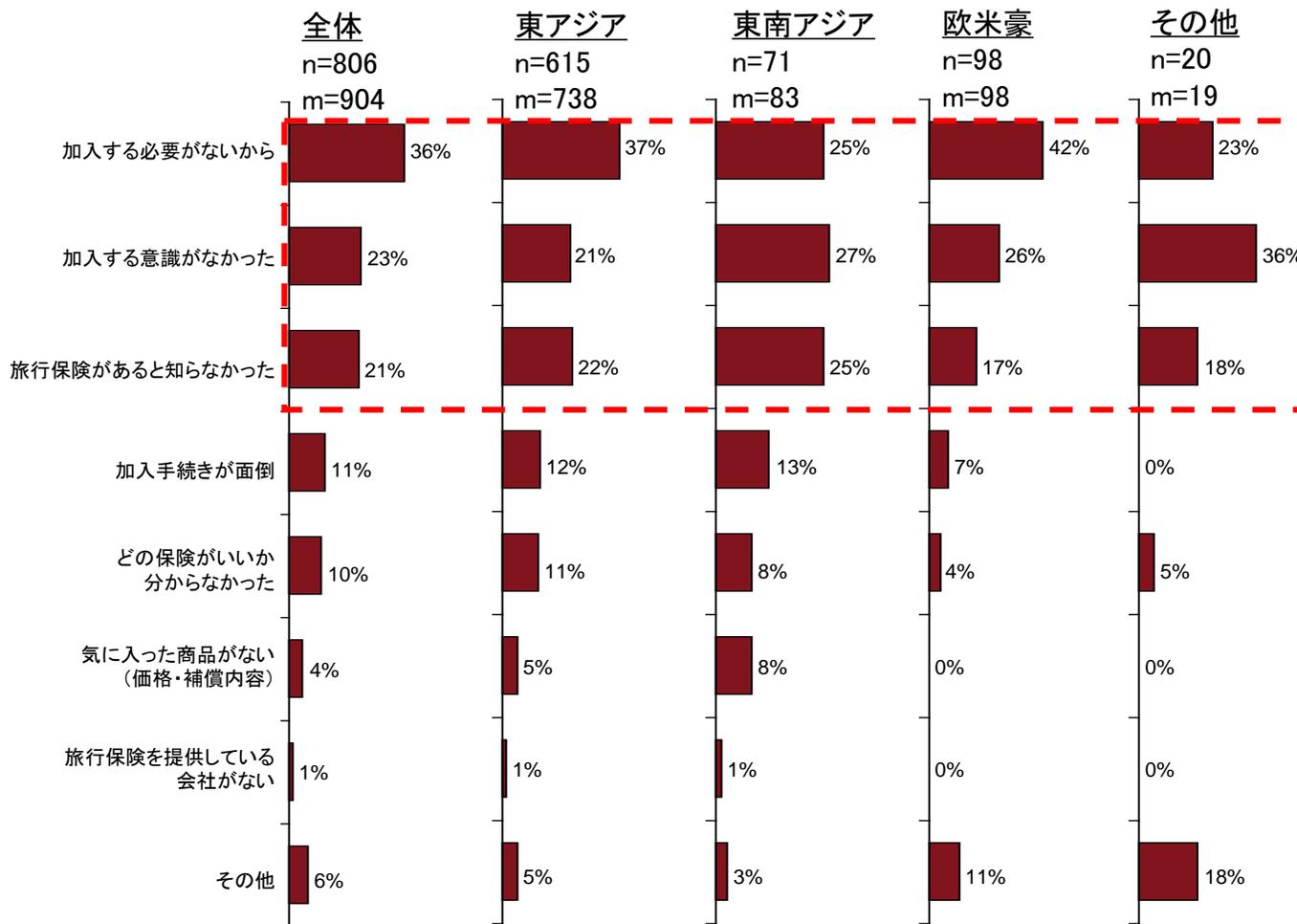
今回の訪日旅行における怪我・病気になったときの医療費をカバーする旅行保険の加入状況(地域別・詳細) (n=3,000、複数回答)



1. 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)



1. 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)

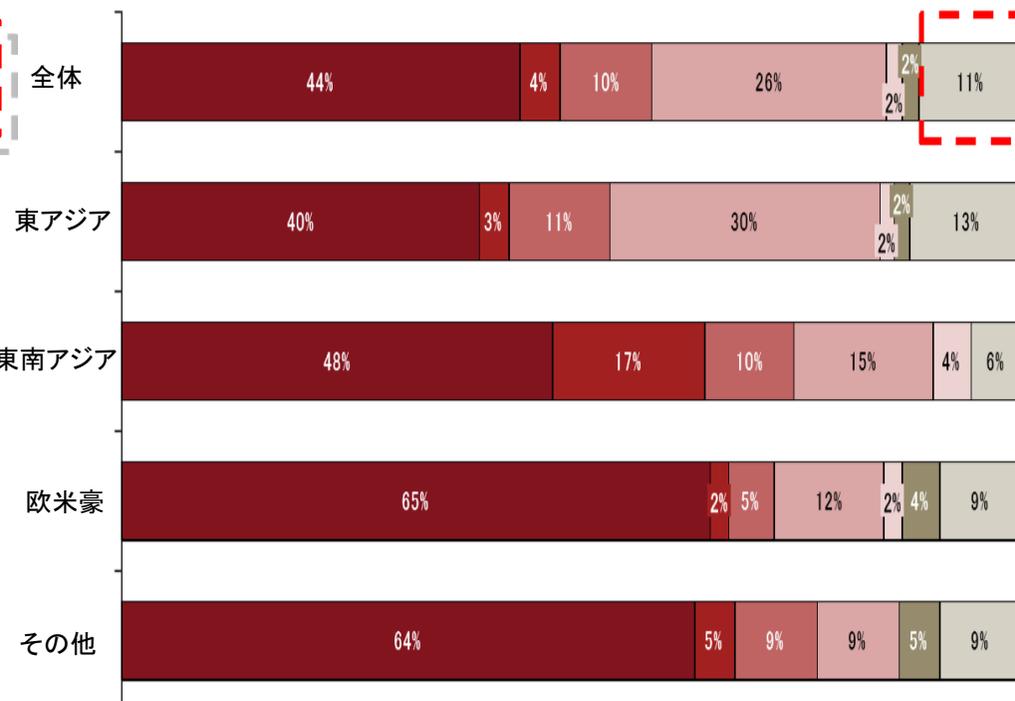
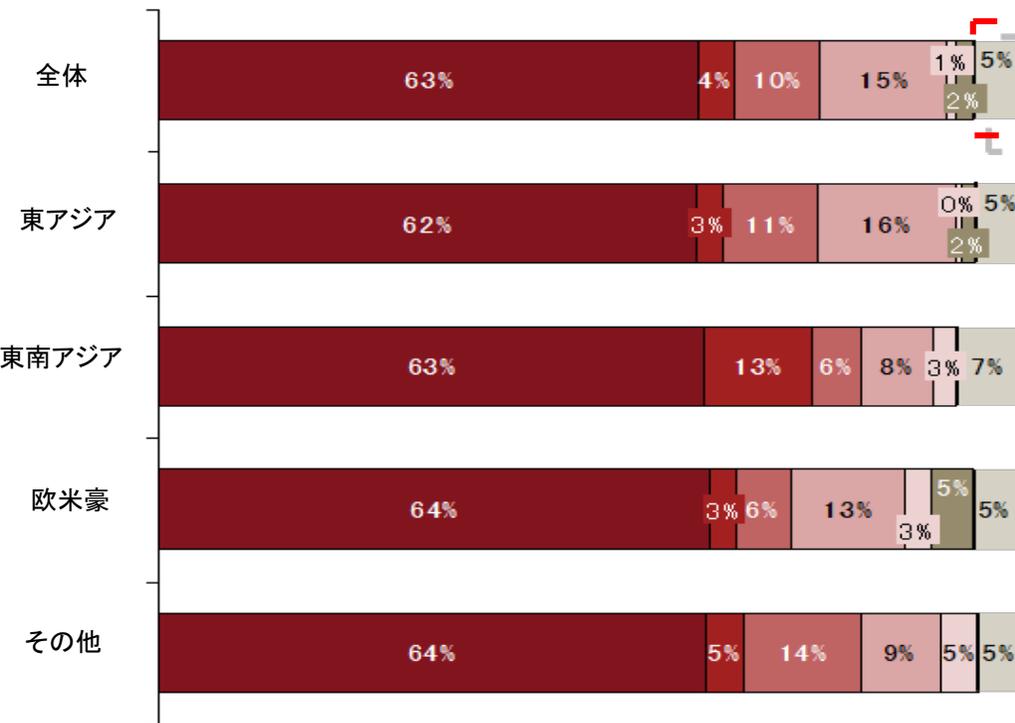
- 旅行保険未加入と回答した人に対して、医療費が高額となった場合の支払い方法を尋ねたところ、仮に医療費が20万円程度となった場合には、63%がクレジットカードで支払うと回答した。
- 仮に医療費が20万円程度になった場合には、日本でも帰国後でも支払う方法がないと回答したのは5%となった。医療費が500万円程度になった場合には、同割合が11%まで増加。

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〕

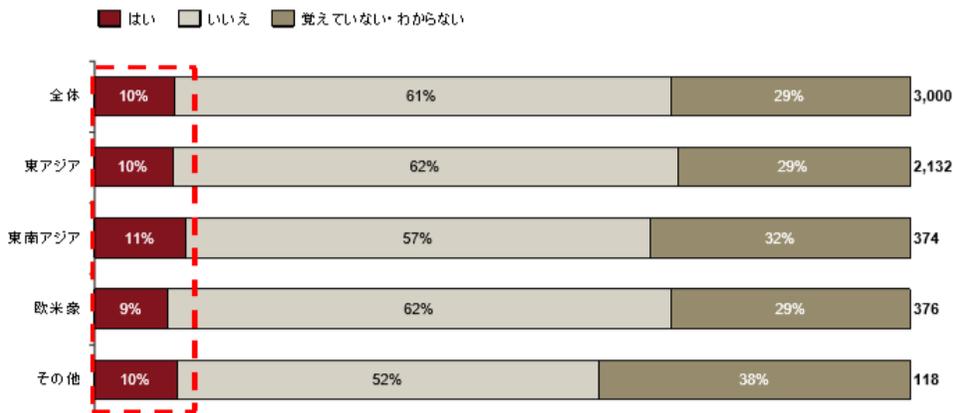
〔医療費が500万円程度(例:急性大動脈解離の治療)となった場合〕



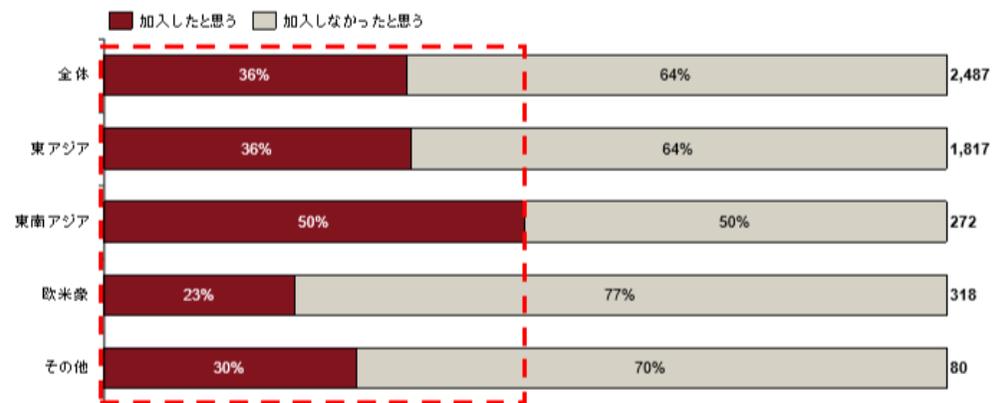
1. 外国人観光客の医療等の実態調査 ⑥ (平成30年度 訪日外国人向け調査)

- 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。

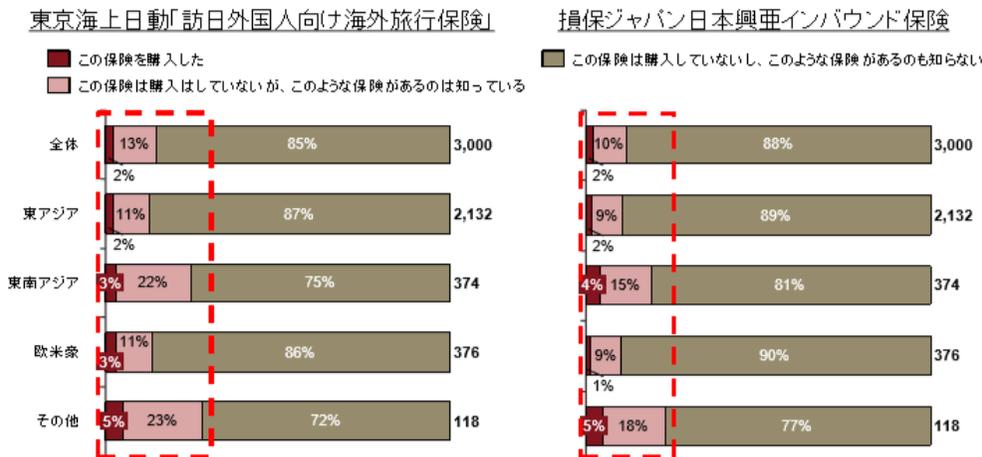
インバウンド旅行保険の告知を見たかどうか (n=3,000)



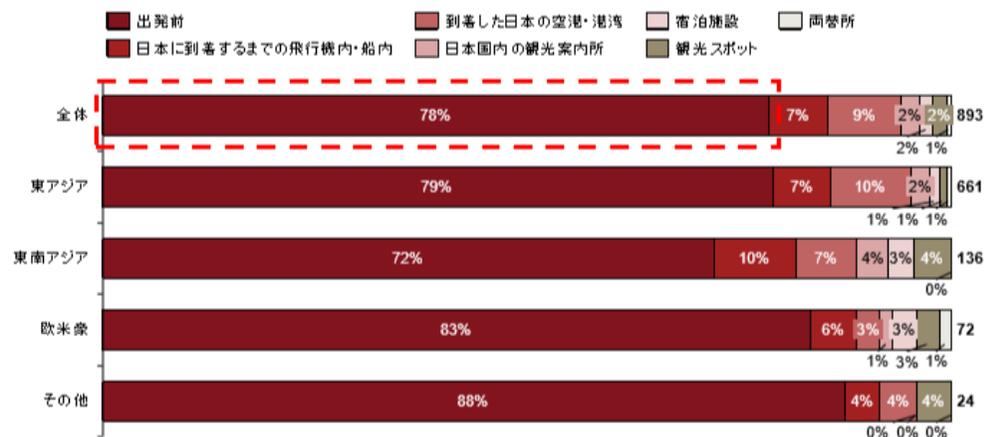
当該インバウンド旅行保険の告知を知っていた場合、加入したと思うか (n=2,487)



インバウンド旅行保険の認知度、購入有無 (n=3,000)



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)



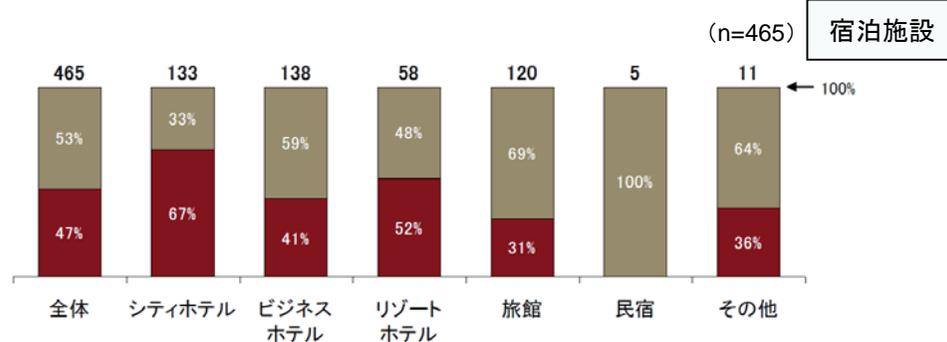
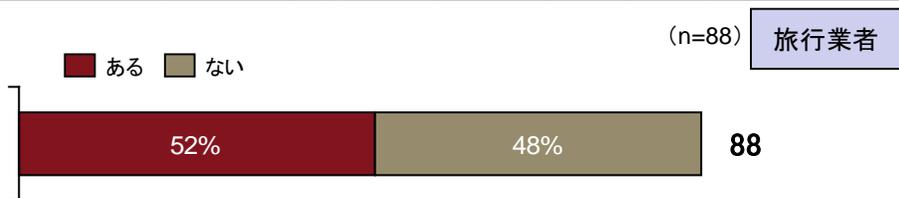
1. 外国人観光客の医療等の実態調査 ⑦ (平成30年度 旅行業者・宿泊施設向け調査)

- 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。

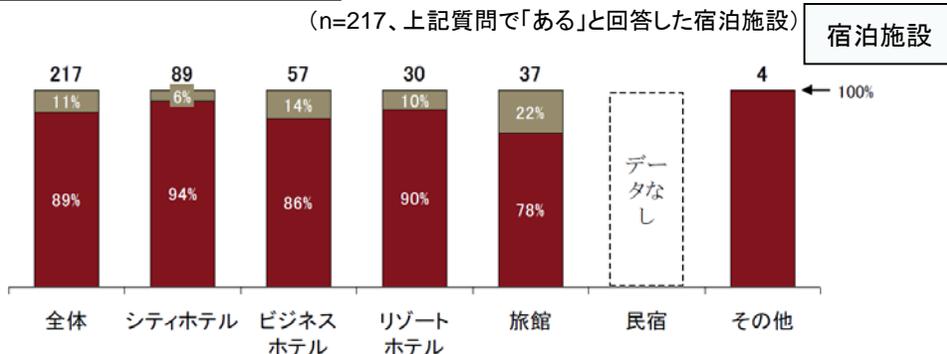
<調査概要>

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月～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



1. 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)

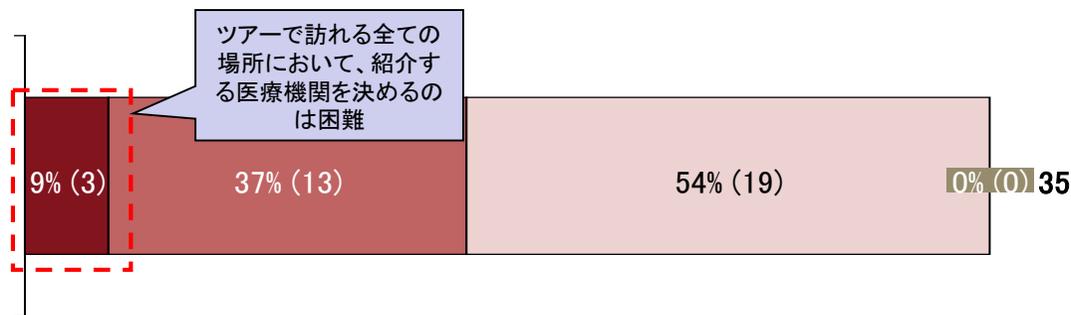
- 医療機関に行くことが必要になった外国人旅行者に対して紹介する医療機関をあらかじめ決めているか尋ねたところ、紹介できる医療機関を用意している割合は、旅行業者は9%、宿泊施設は27%にとどまった。

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

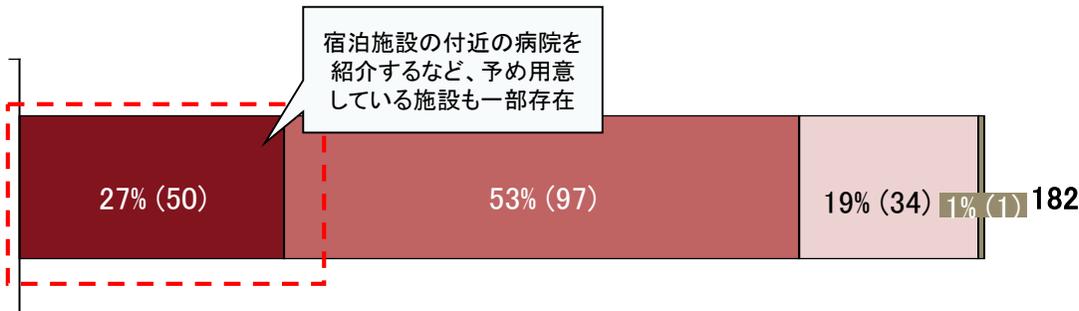
(n=35 医療機関を紹介している旅行業者のみ回答、単一選択)

- 外国人旅行者に紹介する医療機関を決めている
- 外国人旅行者に紹介する医療機関は決めていないが、日本人旅行者に紹介する医療機関を決めているためそれらで対応している
- そもそも紹介する医療機関を決めていない
- その他



宿泊施設

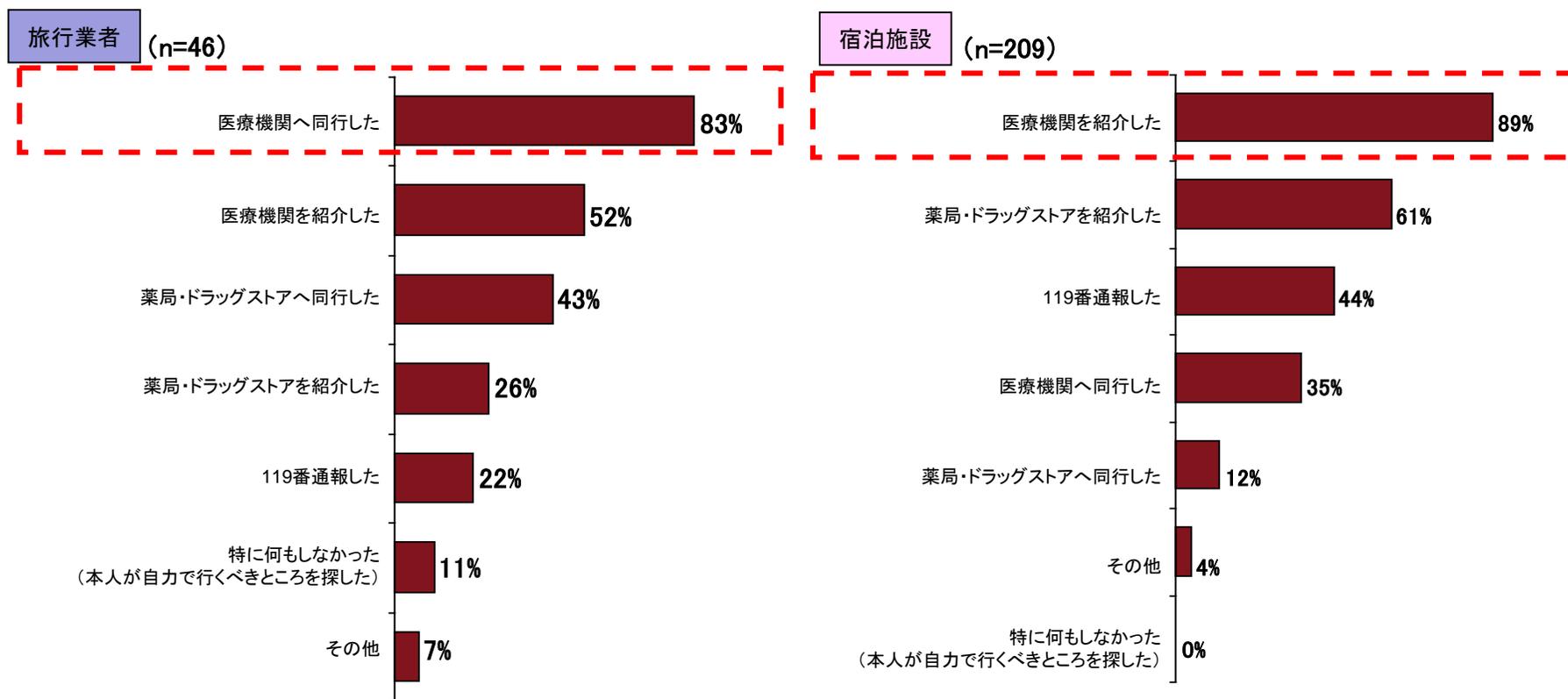
(n=182、医療機関を紹介している宿泊施設のみ回答、単一選択)



1. 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。

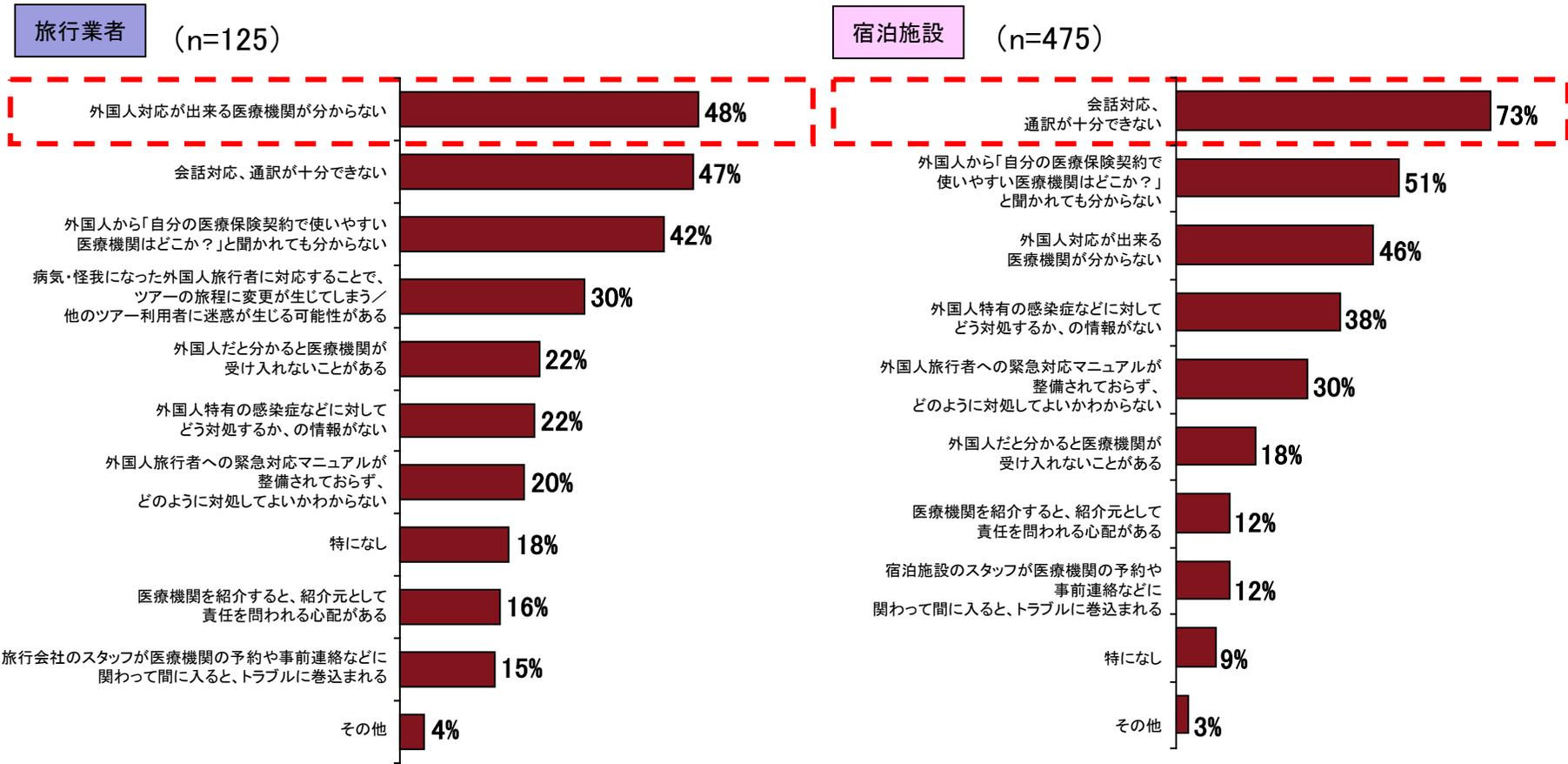
医療機関に行くことが必要になった「外国人旅行者」に対して取る対応 (複数回答)



1. 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)



2. 旅行保険への加入の勧奨 具体的な取組 ①

- ・訪日外国人旅行者に、海外旅行保険加入を促すチラシを制作し海外、国内で配布。
- ・海外配布用と国内配布用の2種類のデザインを作成。それぞれ英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語、タイ語の5カ国語。

①海外配布用

約1万枚（在外公館、JNTO海外事務所等で配布）

②国内配布用

約12万枚（上陸審査場、観光案内所等で配布）



日本語訳：
「備えれば、もっと安心
楽しい日本の旅。」

補償内容やサービスが十分な旅行保険に加入していれば安心。

○症状によっては、治療費が高額になるケースがありますが思わぬ出費に対応できます。

○「通訳サービス」付きの保険なら、日本語が話せなくても病院で正確に症状を伝えられます。

○「医療機関の紹介・手配サービス」付きの保険なら、適切な病院にかかることができます。

出発前に、十分な補償がついた旅行保険に加入して、日本の旅を楽しみましょう。旅行保険などの情報、日本で病院にかかるときの注意点、外国語の通じる病院リストなどいざという時に役立つ情報サイトはこちら



日本語訳：
「忘れてませんか、
安心への備え。」

日本入国後も
スマートフォンなどから
加入できる旅行保険
があります。

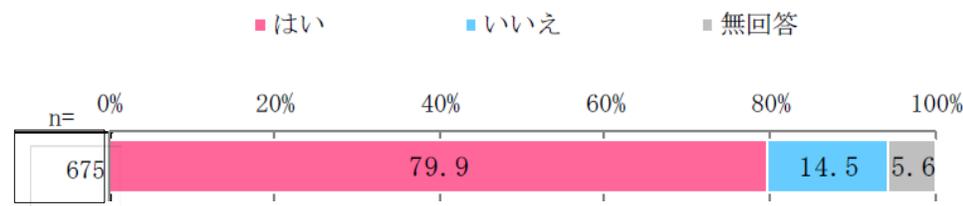
日本入国後でもスマートフォンなどから加入できる保険の情報に加え、日本で病院にかかるときの注意点、外国語の通じる病院リストなどいざという時に役立つ情報サイトはこちら

2. 旅行保険への加入の勧奨 具体的な取組 ②

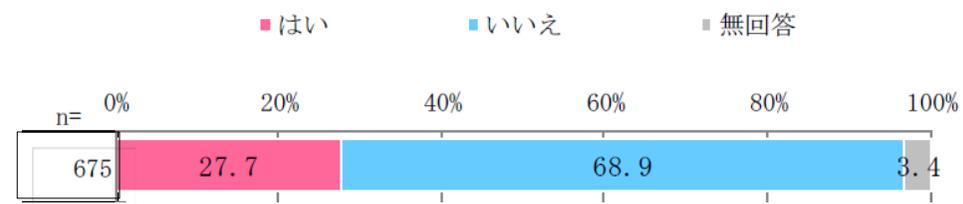
・チラシを受け取った訪日外国人旅行者にアンケート調査を行ったところ、日本入国後でも加入できる旅行保険があることの理解につながった他、次回日本訪問時に向けても旅行保険加入の動機付けにつながっていることがわかった。

アンケート調査結果

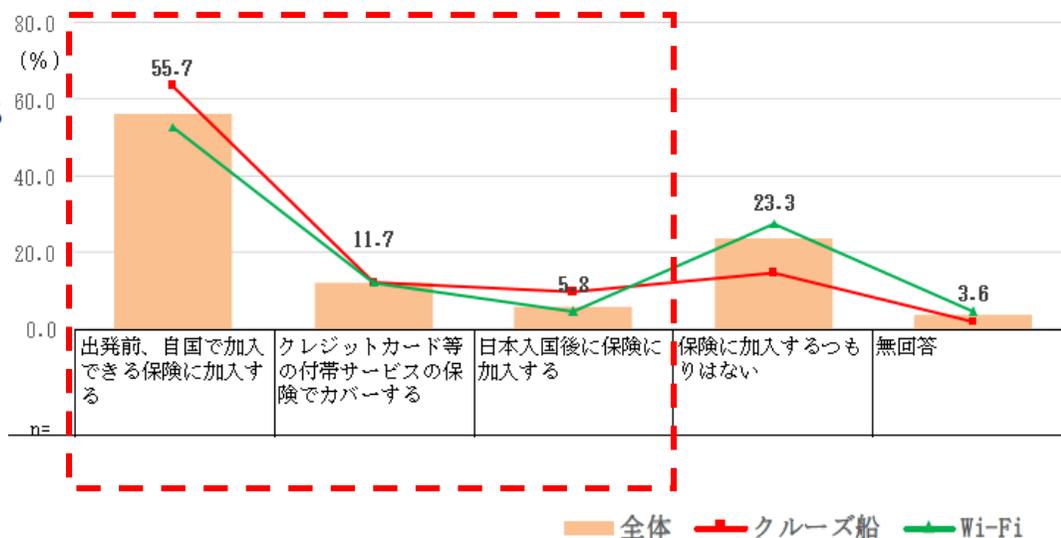
①チラシを読んで、日本入国後でも加入できる旅行保険があることを理解できましたか



②チラシを読んで、日本入国後でも加入できる旅行保険に入ろうと思いましたが



③チラシを読んで、次回日本に訪れる際は、旅行保険に加入しますか



調査方法	①クルーズ船旅客へのアンケート： クルーズ船乗船前の待合室でチラシとアンケートを配布。その後、アンケートのみ回収。 ②Wi-Fiルーター申込者へのアンケート： Wi-Fiキットにチラシとアンケート用紙を同梱。ルーター返却時にアンケートを回収
調査期間	平成30年11月～平成31年1月
回答者数	クルーズ船：204、Wi-Fi：471

2. 旅行保険への加入の勧奨 具体的な取組 ③

- 母国からの出国前、出国後の様々な機会を捉えて、チラシの配布やモニターへの表示等により、補償額や付帯サービスが十分な旅行保険加入を勧奨。各取組を比較した場合、出国前及び上陸審査場において配布したチラシ、モニター等から誘導されたページのビュー数が他の取組を上回っており、一定の効果が確認されたことから、今後は出国前・上陸審査場における取組を重点的に実施する。

今年度の具体的な取組

【出国前】（総合対策 取組1-1）

- 在外公館のHPで旅行保険加入を勧奨
- 在外公館、JNTO現地事務所にチラシ・ポスターを配布
 - 12月、在外公館75箇所へチラシ5,000枚及びポスター100枚、JNTO現地事務所22箇所へチラシ計4,400枚を発送。

ページビュー数
463

在外公館HPで情報掲載



【出国後】

（総合対策 取組1-3）

- 航空機内、クルーズ船乗船時にチラシ配布
 - ジェットスター航空 上海/香港路線等にて12月15日よりチラシ計1万枚を配布。
 - クルーズ船上海発路線 にて12月の5日間にチラシ計5,000枚を配布

ページビュー数
107

航空機内チラシ配布



(和訳) 日本を訪問される方へ 海外旅行保険に加入しましょう。
 ○海外旅行保険に加入しておけば、いざというときも安心。心置きなく、旅を楽しめます。
 ○医療費が高額になる場合もあります。治療費が十分に補填されている海外旅行保険に加入しておけば、不安なく治療を受けられます。
 ○医療機関の紹介や通訳サービス、キャッシュレス治療付きの海外旅行保険をおすすめします。

（総合対策 取組1-4）

- 主要7空港の上陸審査場のモニター・サイネージ等で保険加入勧奨
- 主要7空港の入国審査のカウンターにチラシを設置
 - 12月より、7空港計4万枚配布

ページビュー数
594

上陸審査場



（総合対策 取組1-6）

- 有料Wi-Fiルーター申込者へチラシを配布
 - 12月7日より、韓国、台湾、欧米からのWi-Fi申込者に計6万枚を配布
- 観光案内所等でチラシを配布

ページビュー数
201

ページビュー数
119

3. 「訪日外国人旅行者受入れ可能な医療機関」の選定

医療機関情報のリスト化

- 平成27年度より、都道府県に「訪日外国人旅行者受入れ可能な医療機関」(※)選定を依頼し、報告のあった医療機関をリスト化。
- 平成31年度より、厚労省と連携し共通の医療機関リストを整備予定。

(※) <平成30年度医療機関選定要件>

ア. 「緊急時対応等が可能である」訪日外国人旅行者受入れ医療機関

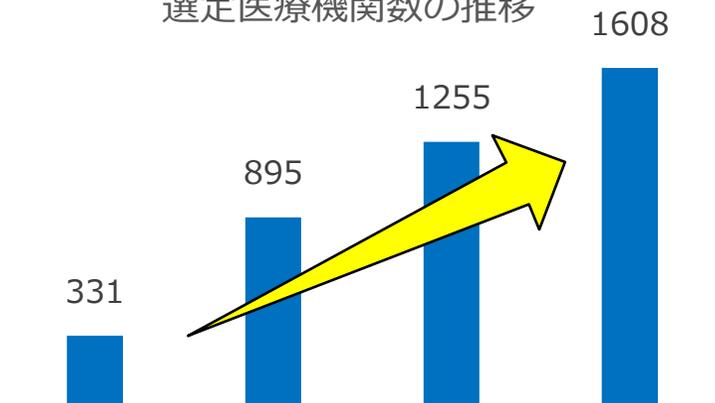
以下の(ア)～(ウ)の全ての要件を満たす医療機関を都道府県で最低1カ所以上選定してください。

- (ア) 24時間365日救急患者を受け入れていること
- (イ) 救急科、内科、外科、小児科を含む複数診療科を有すること(総合病院を想定)
- (ウ) 少なくとも英語による診療が可能であること(通常診療時間内に、医師が直接英語で診察、または、日英通訳者を介した診療が可能であること)

イ. 「外国語による診療が可能である」訪日外国人旅行者受入れ医療機関

外国人旅行者の訪問状況や医療機関へのアクセスを考慮し、「外国語による診療が可能である」医療機関(医療通訳の有無を問わない)を選定してください。

選定医療機関数の推移



平成27年度 平成28年度 平成29年度 平成30年度

多言語での発信

- 「訪日外国人旅行者受入れ可能な医療機関」の情報は、日本政府観光局(JNTO)のホームページ及びアプリにて検索可能。
- 「訪日外国人旅行者受入れ可能な医療機関」リストについて、全国の宿泊施設・観光案内所等へ周知を実施。
- 平成31年度より、共通の医療機関リストについての情報をJNTOホームページ及びアプリに掲載し、周知予定。

(例)沖縄県立南部医療センター・こども医療センター
Okinawa Prefectural Nanbu Medical Center & Children's Medical Center

Address	118-1 Arakawa, haeburu-cho, Shimajiri-gun Okinawa, 901-1193	Map
Tel	098-888-0123	
Hours of Reception	Monday-Friday: 8:30-11:00, 13:30-15:00 Weekends/Holidays: Emergency Room open 24 hours	
Web site	http://www.hosp.pref.okinawa.jp/nanbu/ (Japanese)	
Medical departments & Languages	Emergency Medicine : EN, ZH, KO, PT Internal Medicine : EN, ZH, KO, PT Surgery : EN, ZH, KO, PT Pediatrics : EN, ZH, KO, PT Psychiatry : EN, ZH, KO, PT Dermatology : EN, ZH, KO, PT Neurosurgery : EN, ZH, KO, PT Orthopedic Surgery : EN, ZH, KO, PT Ophthalmology : EN, ZH, KO, PT Otorhinolaryngology : EN, ZH, KO, PT Obstetrics : EN, ZH, KO, PT Gynecology : EN, ZH, KO, PT Others : EN, ZH, KO, PT	<p><掲載情報></p> <ul style="list-style-type: none"> ・住所 (google mapを表示可) ・電話番号 ・診療時間 ・ホームページURL ・診療科目及び対応可能言語 ・利用可能なクレジットカード
Available credit card	VISA, MASTER, AMEX, Diners Club, JCB	



↑ JNTOホームページ画面
← JNTOアプリ画面

- 日本語・英語・中国語(繁体字)
・中国語(簡体字)・韓国語の5言語で発信

URL

http://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html



3. (参考)「訪日外国人受入れ可能な医療機関」の都道府県別推移

(参考) 各都道府県の医療機関リスト登録件数一覧

運輸局	都道府県名	H29年度末	H30年度末	運輸局	都道府県名	H29年度末	H30年度末
北海道運輸局	北海道	38	46	近畿運輸局	滋賀県	3	3
	東北運輸局	青森県	8		8	京都府	32
岩手県		3	3		大阪府	58	56
宮城県		10	13		兵庫県	30	48
秋田県		8	23		奈良県	8	6
山形県		22	23		和歌山県	7	10
福島県		3	13		中国運輸局	鳥取県	16
関東運輸局	東京都	267	274	岡山県		12	16
	神奈川県	47	70	山口県		16	24
	千葉県	22	31	広島県		20	23
	埼玉県	46	55	島根県		13	14
	茨城県	69	81	四国運輸局	徳島県	28	34
	栃木県	25	35		香川県	12	25
	群馬県	61	73		愛媛県	11	12
	山梨県	19	41		高知県	6	8
北陸信越運輸局	新潟県	18	18		九州運輸局	福岡県	42
	富山県	6	9	佐賀県		11	21
	石川県	31	34	長崎県		8	16
	長野県	24	28	熊本県		10	21
中部運輸局	愛知県	8	9	大分県		7	8
	岐阜県	20	24	宮崎県		34	36
	三重県	3	101	鹿児島県		40	46
	静岡県	34	37	沖縄総合事務局	沖縄県	10	10
	福井県	29	31	総数		1,255	1,608