

# 第2回 双方向交流促進委員会 議事報告

- 日時 令和2年10月8日（木）15：30～17：30
- 会場 日本観光振興協会 会議室

## <目次>

- |          |               |          |                        |
|----------|---------------|----------|------------------------|
| • P2～3   | 参加者名簿         | • P71～87 | 発表③（尾崎委員）              |
| • P4     | 中野委員長挨拶       | • P88～95 | 意見交換                   |
| • P5～6   | 本日の論点         | • P96    | 本日の重要ポイントの確認<br>（森口委員） |
| • P7～45  | 講演（大越講師）      | • P97    | 委員長まとめ                 |
| • P46    | 発表①（森口委員）     |          |                        |
| • P47～70 | 発表②（松本オブザーバー） |          | 1                      |

## 参加者（敬称略・順不同）

- 委員長 中野 星子 日本航空株式会社 執行役員旅客販売統括本部副本部長
- 委員 山田健太郎 株式会社JTB グローバルDMC事業担当部長
- 委員 松岡 正晴 KNT-CTホールディングス株式会社 グローバル戦略部部長
- 委員 田辺 正幸 株式会社プリンスホテル セールス&マーケティング本部営業部長
- 委員 宝来 利彦 ソニーマーケティング株式会社 ソニーマーケティングジャパン  
プロダクツビジネス本部ツーリストビジネス部統括部長
- 委員 佐々木隆博 日本政府観光局 地域連携部長
- 委員 濱野 一哉 東武トップツアーズ株式会社 東京国際事業部クルーズ営業部長
- 委員 原田 一郎 株式会社びゅうトラベルサービス インバウンド戦略部部長
- 委員 中山 啓 株式会社オリエンタルランド  
マーケティング・コミュニケーション戦略部長
- 委員 秋保 哲 全日本空輸株式会社 マーケティング室観光アクション部  
観光政策・海外誘客推進担当担当部長
- 委員 山田 和夫 一般社団法人 日本旅行業協会 国内・訪日旅行推進部訪日旅行担当部長

## 参加者（敬称略・順不同）

- 委員 福田 金也 ジャパニーズ イン グループ タートル・イン・日光会長
- 委員 永江 秀久 中部国際空港株式会社 取締役執行役員
- 委員 寺岡 真吾 株式会社ぐるなび LIVE JAPAN企画部事業推進セクション長
- 委員 紺野 純一 一般社団法人 東北観光推進機構 専務理事 推進本部長
- 委員 小谷 和生 株式会社かりゆしインターナショナル 常務取締役  
セールス&リザーベーション事業本部副本部長
- 委員 尾崎 俊英 株式会社JTBグローバルマーケティング&トラベル  
営業本部 営業企画チーム 営業企画担当部長
- 委員 森口真一郎 公益社団法人 日本観光振興協会 審議役
- オブザーバー 塩田 信司 日本航空株式会社 旅客販売統括本部 企画部担当部長
- オブザーバー 松本麻記子 トリップアドバイザー株式会社シニアセールスマネージャー  
(国内観光促進委員)
- 講師 大越 裕文 医療法人社団航仁会 西新橋クリニック 理事長 医学博士
- 事務局 野島 延之 公益社団法人 日本観光振興協会 交流促進部門交流促進部長
- 事務局 村上 旭 公益社団法人 日本観光振興協会 交流促進部門交流促進課長

## 双方向交流促進委員会 中野委員長挨拶（要旨）

- 前回（第1回）は「新型コロナウイルスを知る」ことを中心に開催した。
- 今回は前回以降に「わかったこと」「インバウンド再開に向けて何を準備するのか？」を中心に議論を行う。
- 世界的にも先日開催されたG20では観光業へのサポートが決議され、ビジネス渡航において帰国後の2週間の隔離緩和に向けて動き出している。また、外務省「海外安全情報」では中国・ベトナム・タイのレベル3からレベル2への方向が検討されており、インバウンド再開に向けて状況が変化してきている。
- 来夏のオリ・パラ開催が決定に伴いPCR検査など体制が整えば、より海外からのお客様を誘客促進となる。
- 安心・安全が第一義であるが、「海外からの特有な意向、希望、デマンド」などをよく理解し委員会では準備していきたい。

### <本委員会の目的(確認)>

「渡航制限が解除され次第直ちにインバウンドを復活させるために、我々はいま何を認識して、何を準備しておく必要があるのか？」

### <今日の会議のポイント>

- 前回（7/30）の会議から約2ヶ月が経過し、かなりコロナに対する医療的な研究も、政府や観光事業者としての対策も進みつつある。その点を大越先生のアドバイスを得ながら理解を深めていきたい。
- 一方で海外マーケットの日本旅行への意識も変わってきた。今回はお客様側の視点で、日本への旅行に対するデータいくつか用意した。ご自身の業界、会社・組織がこれに対してどう動いているのか、何を準備しておかねばならないのか？について意見交換をしていただきたい。

## 1. 講演

<講演者>

医療法人社団航仁会 西新橋クリニック理事長 医学博士 大越 裕文様

<テーマ>

「観光業のための新型コロナウイルス感染症（COVID19）対策 その2」

## 2. 発表

①コロナ終息後の訪日外国氏ん旅行者の意向調査（森口委員）

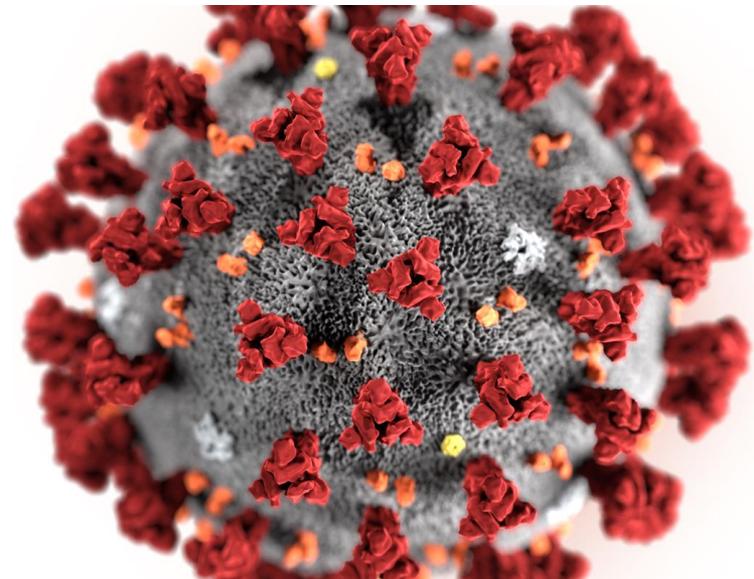
②新型コロナウイルス感染症に関する旅行者の意識調査結果について  
～日本を含む6か国比較のかたちで紹介～（松本オブザーバー）

③新型コロナウイルス影響下におけるBtoB海外エージェントの訪日旅行に関する  
意識調査について  
～安心・安全な訪日旅行の提供にむけて発地側が求めていること～（尾崎委員）

日本観光振興協会  
第2回双方向交流促進委員会

# 観光業のための 新型コロナウイルス感染症(COVID19) 対策 その2

航仁会  
西新橋クリニック  
大越 裕文



# はじめに

- 第1回委員会では、COVID19 の概要ならびに観光業界が検討すべき対策について紹介した。
- 今回は、第1回の委員会以降集積されたCOVID19、検査方法、治療法、ワクチンなどの新しい知見を紹介する。
- 加えて、これから感染の拡大が懸念される冬場の対策、渡航の再開の動き、アメリカ疾病予防センターが旅行者向けに発信している注意喚起について紹介する。

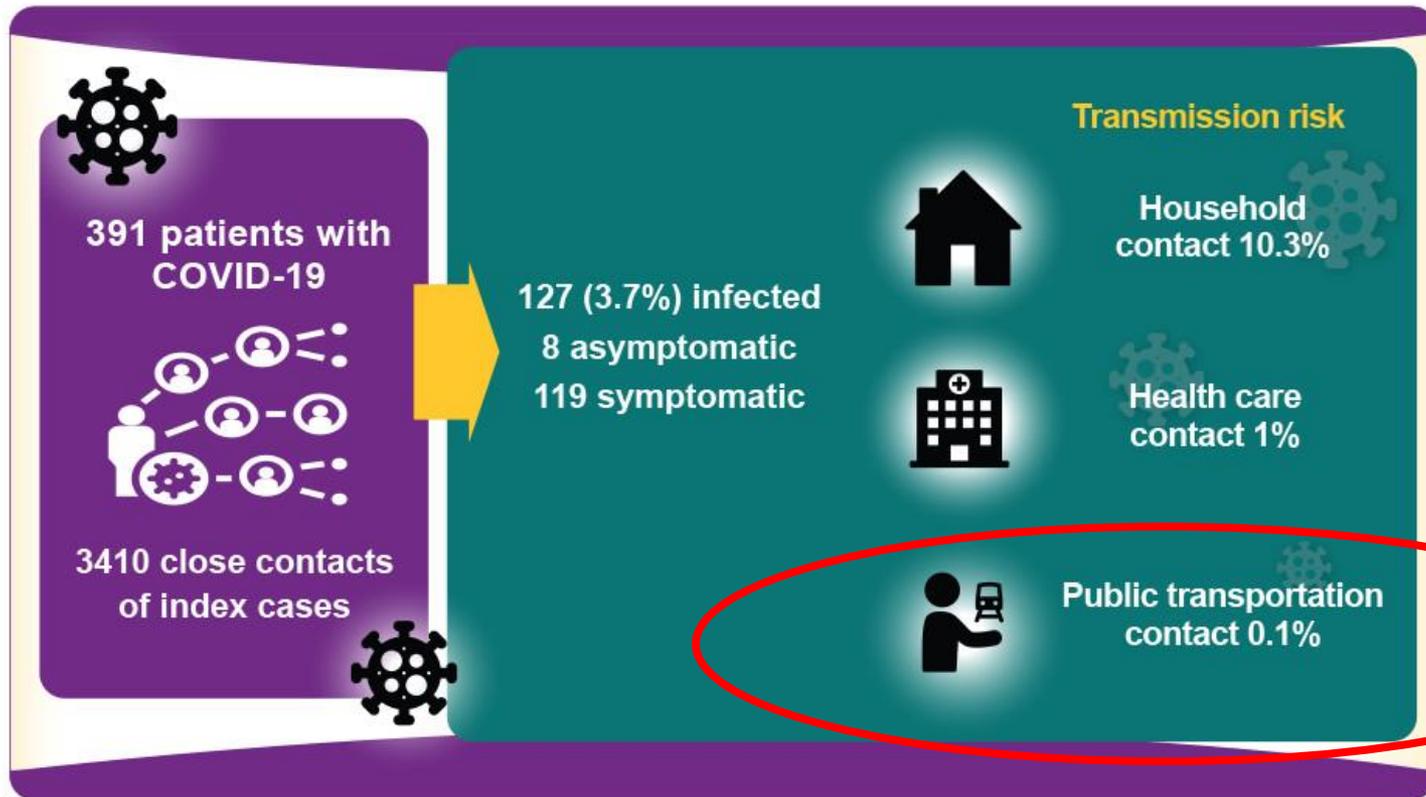
# 1 COVID19の新しい知見

- 二次感染
- 無症状感染者からの感染率
- 交通機関での感染
- 致死率の低下
- 接触感染を起こしやすい物品・場所

## 1 COVID19の新しい知見

# 二次感染は 家庭内＞病院＞交通機関

What is the SARS-CoV-2 transmission risk of various contact settings?



- 米国医学雑誌に掲載された論文から「どこで2次感染が起こりやすいのか？」を中国 広東省における調査結果。
- 391人の患者と、濃厚接触した3410人の調査結果。  
この濃厚接触者のうち127名（3.7%）が感染をしていることが判明。
- 家庭内での濃厚接触者が最も高率となり10.3%が発症。  
医療機関での濃厚接触者はわずか1%、公共交通機関（Public transportation）の濃厚接触者は0.1%となり、非常に貴重なデータとなる。  
※前提として、対象者がマスクを着用していた場合。

## 1 COVID19の新しい知見

# 無症候性感染者からの感染率0.3%

Table 3. Exposure Settings and Risk for Transmission Among 3410 Close Contacts

Characteristic	Secondary Cases, <i>n</i> (% [95% CI])
<b>Severity of index cases (<i>n</i> = 2610)‡</b>	
Asymptomatic ( <i>n</i> = 305)	1 (0.3 [0.0-1.0])
Mild ( <i>n</i> = 576)	19 (3.3 [1.8-4.8])
Moderate ( <i>n</i> = 1469)	82 (5.6 [4.4-6.8])
Severe or critical ( <i>n</i> = 260)	16 (6.2 [3.2-9.1])

- 無症候性感染者からの二次感染率0.3%
- 症状が強くなるほど二次感染率が高い

- 次に無症候性感染者がどれぐらい二次感染を起こしているかを見てみる。
- これも同じ論文から引用したグラフであるが「Asymptomatic」とは「症状がなかった」という意味であり、なんと発症したのは1人で0.3%ということになる。
- Mild（マイルド）は軽症者、Moderate（モデレート）は中等症、Severe（シビア）は重症者を表す。これらが示すように症状が強くなれば強くなるほど感染する確率が高くなると言える。

## 1 COVID19の新しい知見

# 航空機・高速列車での二次感染

- 航空機内での二次感染

- 航空旅行に関連して感染した可能性がある事例は、乗客 12 億人に対して44 件 (2,700 万人に 1 件)

- <https://www.iata.org/contentassets/a1a361594bb440b1b7ebb632355373d1/2020-10-08-jp.pdf>

- マスク着用の有効性

- <https://academic.oup.com/jtm/advance-article/doi/10.1093/jtm/taaa178/5910636>

- 高速列車での二次感染

- 乗客2334人、濃厚接触者72093人の二次感染**0.32%**
- 隣の席 **3.5%**、 同じ列 **1.5%** 違う列 **0.14%**

- <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32726405/>

- 質問にあった「航空機内での感染」について説明。  
※資料は前回（第1回）に紹介したものと同じ。
- 発表された聞き取り調査によると、全く感染者がいない、というわけではないが、非常に少ないということが見て取れる。
- しかしながら航空機は非常に混雑した空間であり、近距離からの飛沫感染または接触感染のリスクも避けることはできないため、マスク着用と手指の消毒を、きちんとすることによってさらにリスクを下げるものと思われる。

## 1 COVID19の新しい知見

# 致死率が6月以降半減

- 重症患者の死亡率：  
第1波は19・4%→第2波では10・1%
- 入院時非重傷者の死亡率  
第1波では2・6%→第2波は0・5%
- 死亡率低下の理由
  - 〈1〉 第2波は若い患者が多かった
  - 〈2〉 治療法が進歩した
  - 〈3〉 治療が早く始められるようになった。

## ●次は致死率について説明。

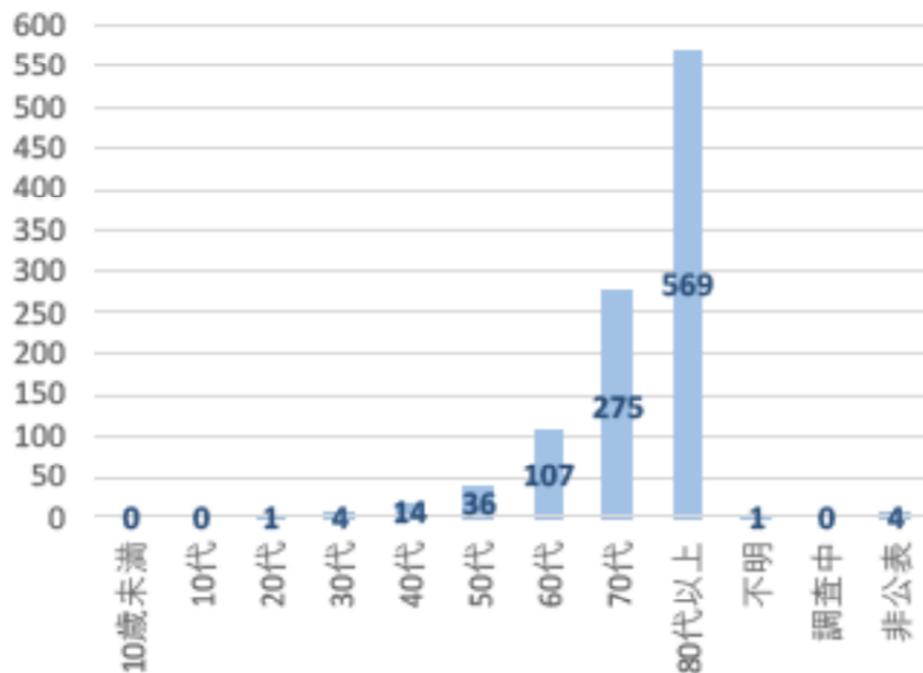
- 国際医療研究センターから「6月以降の致死率が半減した」と発表された。各委員におかれても、テレビニュースなどを見ると「随分亡くなった方が少なくなったな」という印象を持たれていると思う。
- その要因として第2波（6月以降）の流行は、
  - ①若い患者が多い
  - ②治療法が確立されてきた
  - ③治療が早く始められるようになった。

これは検査方法が確立されたということと検査が簡易にできるようになったということを表している。

## 1 COVID19の新しい知見

## 60歳以上に重症化リスク

図 1-4 年齢階級別死亡数 (2020年8月5日時点で死亡が確認された者の数)



致死率 (%)

全体	10歳未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上
2.5	0.0	0.0	0.0	0.1	0.3	0.7	3.5	10.9	23.0

\* 年齢階級別にみた死亡者数の陽性者数に対する割合

## トイレ床、枕、電話、リモコンなどに接触感染リスク

- 検体採取：船内の共有部分97か所と乗員乗客の49部屋490か所
- 国立感染症研究所でPCRにてSARS-CoV-2 RNAを検出
- 58検体でウイルス検出（空気検体を除く587検体中10%）

表 2. 部屋の物品における SARS-CoV-2 RNA 検出頻度

Items	Number of samples tested among cabins for COVID-19	SARS-CoV-2 detected
Light switch	33	1 (3%)
Door knob	33	1 (3%)
Toilet Button	33	2 (6%)
Seat	33	2 (6%)
Floor	33	13 (39%)
Chair arm	33	4 (12%)
Remote controller of the TV	33	7 (21%)
Phone	33	8 (24%)
Table	34	8 (24%)
Pillow	32	11 (34%)
Total	490	57 (12%)

## ●次に感染しやすい物品について

- ダイヤモンドプリンセス号における環境調査（国立感染症研究所）によるもの。
- 船内の共有部分97か所と乗員乗客の49部屋・490カ所から検体を採取してPCR検査を行った。検査数587のうち58検体がウィルス検出（約10%）
- どういった個所から検出されたかということ、トイレの床、枕、テーブル、電話、テレビのリモコンなど。こういう個所をしっかりと消毒する必要がある。

## 2 検査法の新しい動き

新型コロナウイルス感染症にかかる各種検査										
検査の対象者		核酸検出検査			抗原検査(定量)			抗原検査(定性)		
		鼻咽頭	鼻腔*	唾液	鼻咽頭	鼻腔*	唾液	鼻咽頭	鼻腔*	唾液
有症状者 (症状消退者含む)	発症から 9日目以内	○	○	○	○	○	○	○ (※1)	○ (※1)	× (※2)
	発症から 10日目以降	○	○	— (※4)	○	○	— (※4)	△ (※3)	△ (※3)	× (※2)
無症状者		○	— (※4)	○	○	— (※4)	○	— (※4)	— (※4)	× (※2)

- **自己検体採取** 鼻腔検体を患者自身が採取を認可
- **低価格**でできる検査センターの設立

## ●検査方法について

### <有症状者>

- 現在、新型コロナウイルス感染症に関する検査方法として有症状者に認められているものは、
  - ①PCR検査
  - ②抗原検査（唾液による検査。非常にスピードアップとなる）
  - ③簡易キット検査（発症から9日以内の場合）
- 擬陽性・偽陰性となることに注意が必要。
- 低価格で検査可能な検査センターも設立された。

### <無症状者>

- 無症状者に対して、現在は PCR・抗原検査を行う。
- 新たな動きとして、「鼻腔検体を用いた検査」の確立を急いでいる。これは自分で採取する検査方法。この検査方法により医療従事者の業務量を大幅削減できる。

# 3 治療薬・ワクチンの新しい動き

- 抗ウイルス薬（早期に使用）
  - レムデシビル（点滴注射）承認済み
  - **アビガン（経口剤）承認申請中**
- 対症療法（重症化した際に使用）
  - デキサメサゾン・抗凝固剤・人工呼吸器など
- ワクチン
  - 第三相治験中：アストラゼネカ（英国）他

- 治療薬とワクチンについて
  - 治療薬は 大きく2つに分かれる。
  - 治療薬の1つ目は発症早期に使用される「抗ウイルス薬」である。承認済み薬としてレムデシビルがあり、新しい動きとして10月中に承認申請される見込みの抗インフルエンザ薬のアビガンがある。
  - 2つ目として重症化予防の「対症療法」で、主に炎症を止めるデキサメサゾン、あるいは血栓を防止する抗凝固剤、また悪くなった呼吸に対して行う人工呼吸器がある。
  - ワクチンについては、現在 最終段階である 第三相試験を治験中であるアストラゼネカ社のものがある。

### 3 治療薬・ワクチン

# 「アビガン」治験終了 10月中に承認申請へ

- 治験の被検者：156人
- ウイルス陰性化までの期間
  - アビガン使用群：11.9日
  - 対照群：14.7日
  - アビガンの投与によって優位に短縮（ $p=0.0136$ 、調整後ハザード比：1.593、95%信頼区間：1.042-2.479）。
  - 重篤な副作用はなし。
- 2020年10月中に厚労省に承認申請する予定。
- 現在同社は、「2020年9月の段階で、1カ月当たり30万人分を生産できる体制を整えている」

## ●アビガンについての補足説明

- どういった治験を行ったかということ、156人に対してアビガンを投与し、ウイルスが陰性化するまでの期間を述べている。アビガンを使用した群では11.9日で陰性化、未投与の場合は14.7日で陰性化され、優位に短縮されたという結果。
- 特に重篤な副作用はなかったが、妊娠中に使用することができないという弱点もある。
- もともとインフルエンザ薬であるため、インフルエンザまたは新型ウィルスの判断がつかない場合でも有効に使える可能性がある。

### 3 治療薬・ワクチン

## 英アストラゼネカ 日本国内のワクチン臨床試験再開

- 日本政府は来年初頭から1億2000万回分の供給を受けることで合意。
- 9月中旬、副作用の疑いあり治験中断。
- 10月2日、新型コロナウイルス感染症のワクチンの臨床試験（治験）を再開したと発表。

● ワクチンについて

- 日本政府は来年初頭から1億2000万回分のワクチン供給を受けることで合意。
- ワクチンの治験が一時中断していたというニュースがあったが、今月の2日に中断した理由につきましてはあきらかにされていないが、治験は再開されている。

# 4 冬に向けての対策

- インフルエンザ対策
  - 今のところ、北半球、南半球ともにインフルエンザの流行はないが、今後の状況に注意
  - インフルエンザワクチン接種
    - まずは、リスクの高い方々から接種を推奨
- 病原体対策が大切
  - 疑い者を出社せない・旅行させない
  - 体調不良者が受診できる医療機関の確保
- 感染経路対策の励行
  - マスク着用・手指消毒（指先を念入りに）は従来通り
  - 換気は、過度にならないように注意

## ●冬場に向けての対策

- まずは、インフルエンザの動向に注意が必要。
- 次にインフルエンザワクチンを接種することがお勧め。
- 旅行客が発熱など体調不良の症状を訴えた際に受診できるように地元の医療機関を確保するということも大切。
- 政府に期待したいことは、抗ウィルス薬であるアビガンの承認検討を早急に実施していただくこと。
- また自己によるPCR検査の普及と、インフルエンザと新型コロナウイルスが同時に検査可能となるキットを普及させること。

# 入院は、高齢者などハイリスク者に限定

## 新型コロナウイルス感染症の入院措置について

### 現行

- 都道府県等は、新型コロナウイルス感染症のまん延を防止するため必要があるときは、患者等を入院させることができる（感染症法第19条・20条）。
- 現状、新型コロナウイルス感染症の無症状や軽症の方で、重症化リスクのある者<sup>(※1)</sup>に当たらず、入院の必要がないと医師が判断した場合<sup>(※2)</sup>には、宿泊療養又は自宅療養を行うことができる。（4月2日事務連絡）
  - ※1) ①高齢者、②基礎疾患がある者（糖尿病、心疾患又は呼吸器疾患を有する者、透析加療中の者等）、③免疫抑制状態である者（免疫抑制剤や抗がん剤を用いている者）、④妊娠している者
  - ※2) 発熱、呼吸器症状、呼吸数、胸部レントゲン、酸素飽和度SpO2等の症状や診察、検査所見等を踏まえ、医師が総合的に判断

### 課題

- 新型コロナウイルス感染症については、感染者のうち、8割は軽症又は無症状のまま治癒するが、2割は肺炎症状が増悪し、人工呼吸器管理などが必要になるのは5%程度といわれている。一方、若年者は重症化割合が低く、65歳以上の高齢者や慢性呼吸器疾患、糖尿病、肥満などを有する者で重症化リスクが高いことが判明している。
- 現場では、結果的に軽症や無症状の人まで入院させ、医療機関や保健所の負担が増えているのではないかと指摘もある。また、今後検査体制の拡充に伴い軽症や無症状の人が増加する可能性があり、全て入院となると医療の逼迫につながるのではないかと指摘もある。
- これまで得られた知見等を踏まえ、次の季節性インフルエンザの流行期も見据え、重症化するリスクが高い高齢者や基礎疾患のある者への感染防止を徹底するとともに、医療支援を重症者に重点化していく必要がある。

### 見直しの方向性

- 感染症法に基づく新型コロナウイルス感染症の入院措置の対象について、季節性インフルエンザの流行期も見据え、重症化リスクのある者や重症者等に重点をシフトしていく観点から、患者等を一律に捉えて適用するのではなく、入院が必要な者を明確化してはどうか。

具体的には、感染症法に基づく入院措置の対象について、高齢者や基礎疾患を有する等の重症化リスクのある者や現に重症である者等の医学的に入院治療が必要な者とするなど、規定の見直しをしてはどうか。

併せて、感染症のまん延を防止するため都道府県知事等が入院を必要と認める者について、合理的かつ柔軟に入院措置ができるよう、規定を整備してはどうか。

※ 無症状や軽症で入院の必要がないと判断された者も、引き続き、まん延防止のため、宿泊療養（適切な者は自宅療養）を求めることとする。

# ここまでのまとめ

- 主な感染者は発症前・発症後の患者で、発症の中で症状が強くなるほど感染力が強い
  - 検温・体調チェックの必要性
- 無症候感染者（症状が出ないまま治癒）からの感染リスクは低い
- 若年者は無症候性感染者が多いが、密集する傾向、大声を出す機会が多い
  - ソーシャルディスタンスとマスク着用を啓発
- 感染させる状況としては、家庭内が最も多く、公共交通機関は低い
  - 交通機関ではマスク着用によりさらにリスク軽減
- 接触感染のリスク高いのは、トイレ、寝具、TVリモコン、電話など
  - トイレの消毒、手指（特に指先）の消毒重要
- 致死率の改善は、早期診断、治療法の進歩などの効果
  - 検査法の利便化、治療薬の早期承認
- 重症化リスクは年齢とともに上昇し、特に70歳以上
  - 入院はハイリスク者優先

## 5 国際的な人の往来再開

- PCR検査などによるCOVID19陰性証明書を取得することでビジネス渡航の再開

### 求められる検査内容は出国・入国で異なる

#### 出国時に求められる検査

- 渡航先の**相手政府が求める陰性証明**が必要  
(国毎に要件は大きく異なる)
- 主な検査方式は、**PCR検査 (鼻咽頭)**
- 出国前72時間以内等の条件がある国も

#### (参考) 入国者に対する検査

- 日本が検査方式を決定
- 主に空港内などの検疫で実施
- 唾液による抗原定量検査等が既に認められている

## 質問5 国際的な人の往来再開

## 検査実施医療機関リスト・検査予約



申請・お問合せ

English

サイトマップ

本文へ

文字サイズ変更 小 中 大

アクセシビリティ  
閲覧支援ツール

ニュースリリース

会見・談話

審議会・研究会

統計

政策について

経済産業省  
について

ホーム ▶ 政策について ▶ 政策一覧 ▶ 対外経済 ▶ 貿易投資促進 ▶ TeCOT (海外渡航者新型コロナウイルス検査センター)  
→



## TeCOT (海外渡航者新型コロナウイルス検査センター)

TeCOT  
について

海外渡航情報



登録医療機関情報

FAQ

よくある質問

## 新着情報

- ▶ 2020年9月25日 「新型コロナウイルス検査証明機関登録簿」を更新しました。(※9月10日(木)までの登録申請分)
- ▶ 2020年9月18日 シンガポールとのビジネストラックが始まりました。☞
- ▶ 2020年9月18日 TeCOT専用ページ開設および登録簿公表について☞

●新しい動きについて

- 経済産業省が主となり、TeCOT（海外渡航者新型コロナウイルス検査センター）を設立。
- センターの役割は、海外渡航者がPCR等の検査による院生証明の取得をサポートすることである。検査予約も可能であり、対象者については、現在はビジネス渡航者に限られているが、来年のオリンピック・パラリンピックを見据えて今後はスポーツ関係者、さらには一般の旅行者に対しても解放される見込み。

## 6 旅行者への注意喚起

参考)アメリカ疾病予防センター

Travel during the COVID-19 Pandemic

- Before You Travel
- Steps to Take if You Travel
- Considerations for Types of Travel
- Avoid getting and spreading COVID-19 in common travel situations
- Anticipate Your Travel Needs
- Check Travel Restrictions
- After You Travel
- Higher Risk Activities

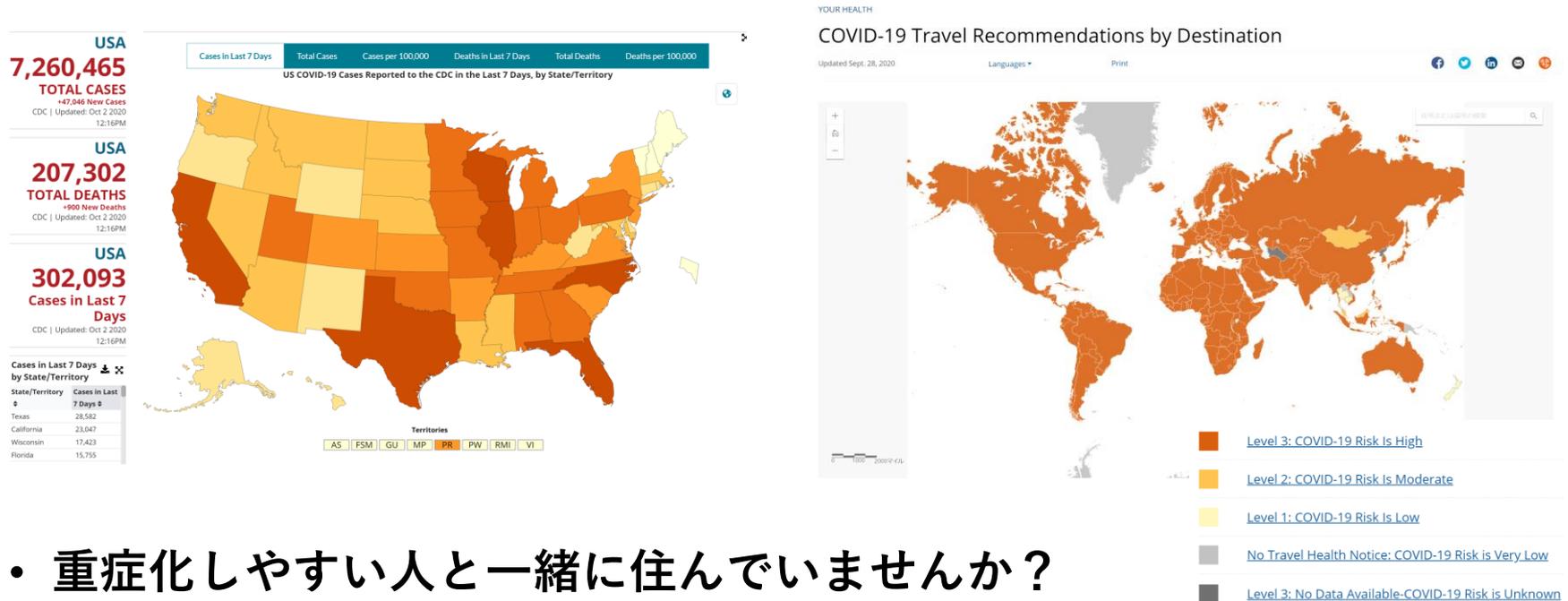
Updated Sept. 17, 2020

<https://www.cdc.gov/>

- 海外旅行に行く場合の注意点は？
- 参考としてアメリカ疾病予防センター-c d cの対策を紹介する。

# 旅行前に次のことを考えてください

- 目的地は流行していませんか？
  - Check Each State's Cases in the Last 7 Days
  - Travel Recommendations for Destinations Around the World



- 重症化しやすい人と一緒に住んでいませんか？
- あなたは重症化するリスクはありませんか？
- 目的地は、渡航に関する要求・制限がありませんか？

- 「一般旅行者が旅行を検討している時に考えるべきこと」へのアドバイス
- 目的地では新型コロナウイルスが流行していないか？
- 国内旅行であれば特に1週間以内の流行状況について調べること。
- P39の右は海外であり、レベル1・2・3感染状況を示しており、「レベル3の時は旅行中止」、「レベル2の時は充分注意」とアドバイスをしている。
- 「重症化しやすい人と一緒に住んでないか？」「自分自身が重症化するリスクはないか？」また「目的地が自国に対してどんな（防疫）要求をしているのか？」あるいは「行動制限があるのか？」についても自己責任において確認するよう求めている。

# 旅行をすると決めたなら

- 個人の予防策をしっかりと
  - マスク着用
  - 6feet 離れる
  - 手洗い・手指の消毒
  - 体調が悪い人に近づかない。
  - 眼や鼻、口に手をやらない
- 海外の場合は、下記をチェック
  - [COVID-19 Travel Recommendations by Destination](#)

●旅行すると決めたら

- 予防策をしっかりと行う
- マスク着用
- ソーシャルディスタンス「6フィート離れる」
- 手洗い・消毒をきちんとする
- 体調が悪い人には近づかない
- 目・鼻や口に手をやらない
- 海外に行く場合は情報を必ずチェックする

# 移動中の注意

- 航空機旅行
  - 保安検査待ち、ターミナルで待っている間に飛沫、接触感染のリスクがある。
  - 飛行中は多くの微生物はHEPAフィルター付きの換気システムで除去されるので、感染が拡大するリスクは低い
  - しかし、密集した状態で長時間一緒にいることになる。（近距离からの飛沫、接触感染のリスクはある）
  - 空港までの公共交通機関で感染するリスクがあるかもしれません。
- バス、列車
  - 他の乗客との距離が近いとリスクあり。
- 車
  - 給油・食事・トイレ休憩時にリスクあり。

●移動中の注意

- 航空機内は比較的安全であるが、狭い空間にいるため、接触感染、飛沫感染のリスクがある。
- 保安検査で並んでいるときや、ターミナルで待っている時、飛沫感染、接触感染のリスクがある。
- また空港までの公共交通機関でも感染リスクがあることを忘れずに。
- バスや列車も混んでいる状況の場合、同様なリスクがあることを注意喚起している。

# 旅行先の対策を知る

- 旅行を計画したら、WEBSITEで旅行中に利用する宿泊施設、レジャー施設などの対策を知る。
  - マスクを要求しているか？
  - social distancingへの配慮が行われているか
  - オンラインあるいは非接触で予約、チェックインができるか？
  - 非接触で会計できるか？
  - 清掃を強化しているか？

●旅行先での対策を正確に知ること

- マスク着用を要求しているのか？
- ソーシャルディスタンスへの配慮が行われているか？
- オンラインあるいは非接触で予約チェックインができるのか？
- チェックアウト時の清算など、非接触でできるのか？
- 清掃を強化しているのか？

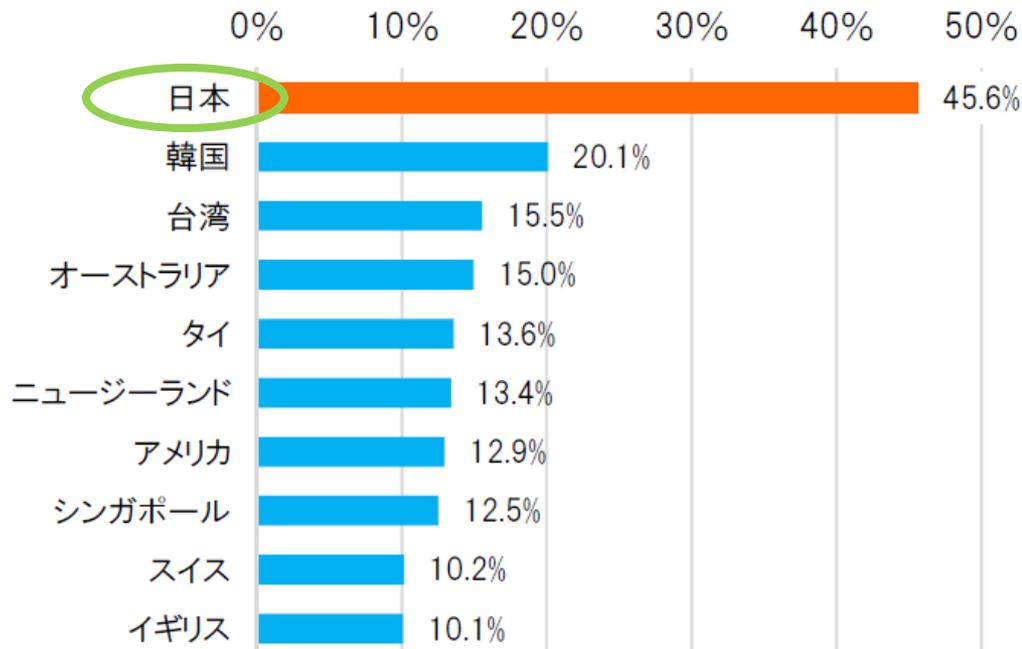
これらを自分でチェックするようにアドバイスしている。

## ① コロナ禍終息後の訪日外国人旅行者の意向調査

出所：日本政策投資銀行

調査地域 韓国、中国、台湾、香港、タイ、シンガポール、マレーシア、インドネシア、アメリカ、オーストラリア、イギリス、フランスの12地域

(図表1-3)回答者全体における新型コロナ終息後に観光旅行  
したい国・地域(複数回答。上位10項目)



2020/10/08

# トリップアドバイザー 新型コロナウイルス感染症に関する 旅行者の意識調査結果について 日本を含む6か国比較のかたちで紹介



## 調査概要

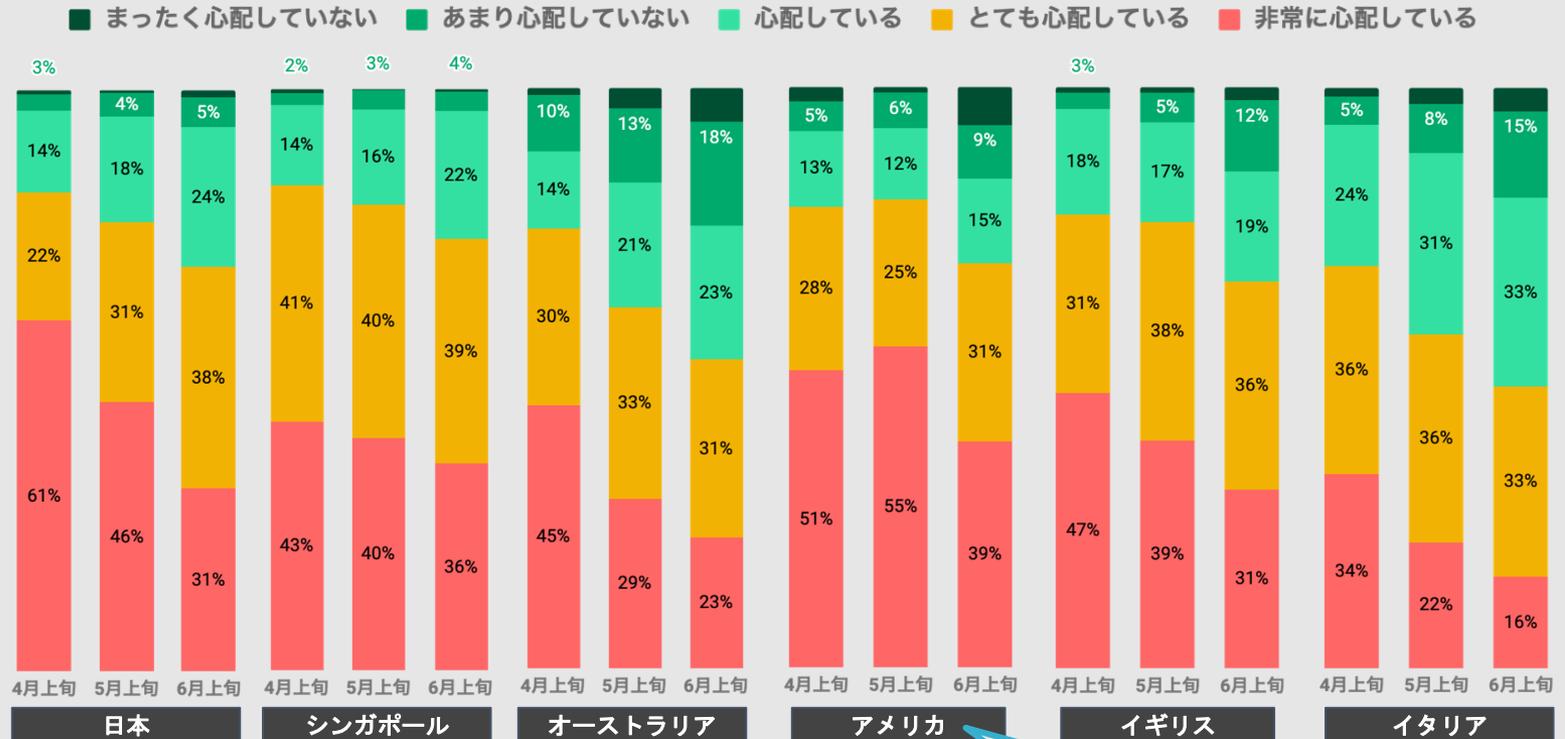
- 対象者：過去12ヶ月に1回以上旅行を経験した人、かつ旅行の意思決定者（意思決定にほとんど関わらない人は除外）
- 対象国：日本、アメリカ、イギリス、イタリア、オーストラリア、シンガポール
- 回答者数：各国約400人
- 調査期間：2020年4/22～4/28、5/29～6/2、6/10～6/15、**6/24～6/30**

その後も定期的におこなっており現在8/31-9/2 が最新

## 松本オブザーバー コメント 1

- 本調査は当社にて3月以降毎月行っているもので、対象国は日本、アメリカ、イギリス、イタリア、オーストラリア、シンガポールの6か国。
- 回答者はトリップアドバイザーユーザーに限らず、12ヵ月以内に旅行したことがあるひと、つまり普段旅行する人達を対象。
- 各国と日本の違いや、比較することで得られる気づきもあるので、6か国比較のかたちで整理したものを中心に説明する。
- 資料にある一覧のデータやグラフは6月末時点のものとなり、以降特に発表はしていない。
- 今回の委員会のために未発表（最新：8/31-9/2収集）の最新データに基づいて、6月末時点から目立った変更があった部分を資料内の「吹き出し」欄に記載。

## 新型コロナウイルスについて、どの程度不安を抱えていますか？



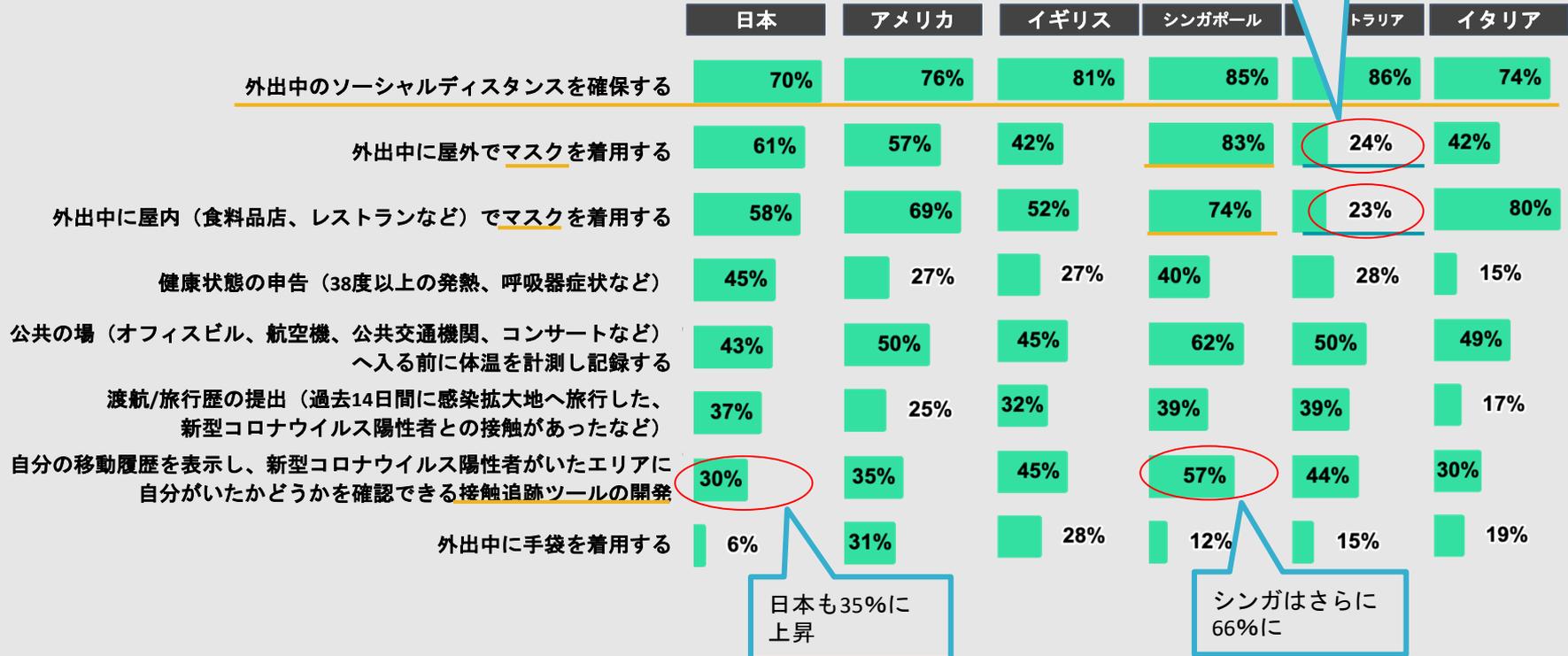
Source: COVID-19 Global Sentiment Survey, Qualtrics, Apr 7-10  
 Q: 新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) の影響をどの程度心配していますか？  
 調査対象者: 過去12ヶ月に旅行を経験した、旅行の意思決定者 (n=1,000)

「非常に心配」が  
46.3%に上昇

- 時間経過とともに「不安」は減少傾向となり、コロナに対する全体的な不安意識の変化、変動を追っている。
- 各国4月、5月、6月の棒グラフで比較、経過をみると時間が経つにつれ「赤色の『非常に心配している』」が下がり、その分、「黄色『とても心配』」や「エメラルド色『心配している』」にシフト。
- 感染拡大や規制状況と連動して赤色比率が増加する地域は見られたが、世界全体・共通の大きな傾向としては、時間とともにリスクを踏まえつつも対処がわかってきて順応してきていることが伺える。
- 直近9月頭のデータをみても、赤色の非常に心配アメリカのみ、46.3%に上昇。

(6か国比較)

## 安全と感じられる日常生活に戻るために重要なステップは？



Source: COVID-19 Global Sentiment Survey - Wave VI, Qualtrics, Jun 10-15, 2020

Q:「新型コロナウイルスの流行が収束した後、安全と感じられる日常生活に戻るようになるための重要なステップとは何ですか？当てはまるものをすべてお選びください」

調査対象者：過去12ヶ月に旅行を経験した、旅行の意思決定者（意思決定にほとんど関わらない人を除く）

- 次は、Withコロナの日常において、何が安全のために必要なのか？グラフは、日本人回答者にとっての重要項目順に並べている。
- 6月以降は、全世界で、ソーシャルディスタンスが1位になった。それまで日本ではマスクが1位であった。
- また日本では元より重視されてきたマスクが、欧米でもスタンダードに。しかしオーストラリアのマスク関心度は低い。原因は一概にいえませんが、結果では大きな差があるので、今後オーストラリア人のお客さんを迎えるうえでは、マスクの着用を義務付ける場合、どのように理解を得るのか、といったことを考えておく必要がある。
- 逆に「接触者追跡ツール」は、日本では案外低く、他国の方が重視、当然視している傾向。（イタリアは日本と同じ。）

(5か国比較)

「次の海外旅行にはいつ行くと思いますか？」

● 3か月以内 ● 4～6か月以内 ● 7～12か月以内 ● 1年以上先

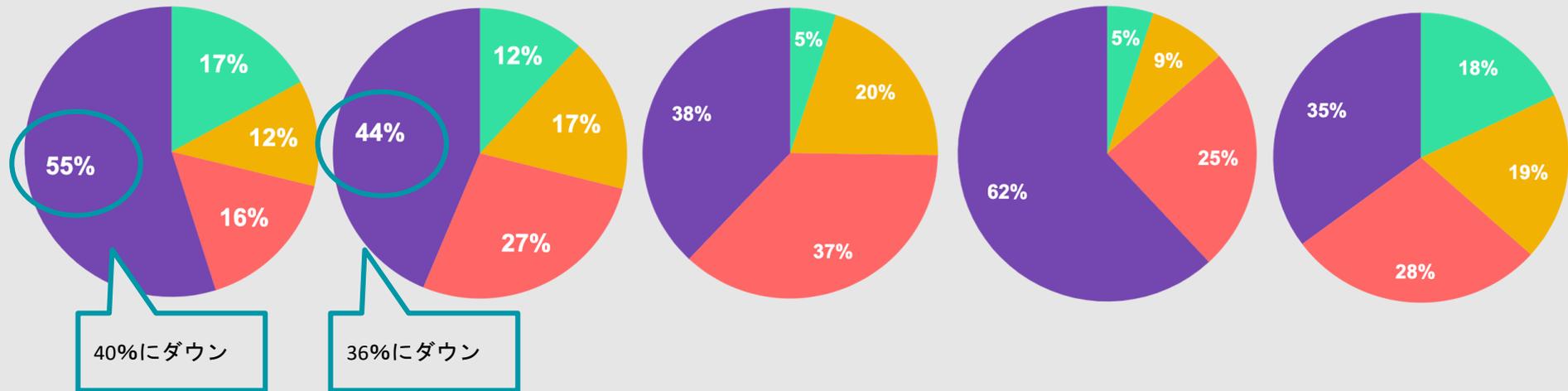
アメリカ

イギリス

シンガポール

オーストラリア

イタリア



Source: COVID-19 Global Sentiment Survey – Wave VI. Qualtrics. Jun 10–15, 2020

Q: 次の海外旅行にはいつ行くと思いますか？

調査対象者: 過去12ヶ月に旅行を経験した、旅行の意思決定者(意思決定にほとんど関わらない人を除く)

- 次に海外旅行への意欲への質問。
- 政府の規制緩和が前提条件ではあるが、意識のうえでも、6月時点で「1年以上先」と回答した紫色が目立つ結果。
- 1年以上先が目立つのは、特にアメリカ、オーストラリアです。ただし直近の調査では米国、イギリスは下がる。
- シンガポールやイギリスなどオレンジや赤色の比率が高く、1年以内に海外へという人も半数以上いる。しかしまずは規制緩和される欧州内同士、東南アジア内など近隣国のことを指していると考えられる。
- 島国の日本にとってはインバウンド回復には時間がかかることが示唆される。

70%の外国人旅行者は次の旅行を計画する際にこれまで以上に念入りに調べる



(6か国比較)  
旅行先を決める上で今後重要になることは？

6か国とも更に上昇

	日本	アメリカ	イギリス	シンガポール	オーストラリア	イタリア
旅行中に人混みを避けることができる/避けられる場所があること	49%	52%	53%	64%	61%	44%
新型コロナウイルス感染者数（陽性者数または死亡者数）の低下	42%	35%	34%	45%	38%	26%
地域で個人の衛生管理および公衆衛生に大規模に取り組んでいること	40%	48%	47%	62%	51%	51%
夜間外出自粛、ソーシャルディスタンス、マスク着用などの政府の規制が行われていること	37%	17%	22%	23%	17%	14%
十分な対人距離をとる文化があること	30%	14%	17%	23%	15%	23%
公共交通機関の利用時間が短いこと	28%	49%に上昇	18%	24%	21%	9%
最新設備のある病院へ安全かつ容易にアクセスできること	20%	54%	52%	51%	50%	56%
非接触型決済が広く普及していること	13%	42%	51%	66%	47%	39%
短距離フライトで行けること	17%	30%	34%	37%	34%	18%
飛行機の欠航が少ないこと	8%	32%	38%	42%	33%	21%

Source: COVID-19 Global Sentiment Survey - Wave VI. Qualtrics. Jun 10-15, 2020  
 Q: 旅行の目的地を選ぶ際は、次のうちどれが重要ですか？ 当てはまるものをすべてお選びください。  
 調査対象者：過去12ヶ月に旅行を経験した、旅行の意思決定者（意思決定にほとんど関わらない人を除く）

- 次に旅先を決めるうえで、何を重視するかを聞いた。つまり「こういった情報を事前に知りたいと思っている」ということが見えてくる。
- 感染者数はもとより、それ以上に混雑を避けられるか?、コロナのリスクはどこにでもあるものとして、対策、適応しているか?という意識がみられる。
- この2項目の重要度は、直近の調査結果で6か国とも更に上昇が見られた。
- 差が大きい項目を見ていくと、下から4番目と3番が目立つ。下から4番目 「最新施設のある病院へアクセスできる」は日本以外でニーズが高い結果がある。

- 観光庁調査によると、2019年で、訪日外国人の1/4は保険未加入。コロナ後は加入が増えると考えられるが、外国人感染者が出たときに実際対処ができる医療施設というのは各地域どこにあるのか？ さらにその情報を訪日外国人が予め確認できる仕組みが必要。  
参考までに最新版の結果では、日本の意識も追いつき49%まで上昇し、外国人では更に高くなっている。
- その下の非接触型決済について、全体として日本人以上に外国人旅行者が重視している。しかし最新版では日本人でも上昇傾向となる。

(6か国比較)  
**宿泊施設を決める上で今後重要になることは？**

	日本	アメリカ	イギリス	シンガポール	オーストラリア	イタリア
ゲストおよびスタッフ用に手指消毒剤が用意されている	52%	70%	71%	66%	70%	67%
スタッフは定期的に手洗いを行うことを義務付けられている	49%	57%	64%	59%	65%	43%
共用エリアではスタッフはマスクの着用が義務付けられている	49%	58%	47%	68%	27%	58%
共用エリアではゲストはマスクの着用が義務付けられている	47%	55%	42%	68%	24%	58%
スタッフの体温チェックを定期的に行っている	47%	48%	47%	60%	49%	42%
シーツなどのリネン類はすべて高温洗浄で殺菌されている	46%	56%	64%	56%	61%	68%
通行の多いエリアを定期的に消毒する	43%	61%	62%	64%	64%	38%
ダイニングテーブルと待合エリアのソーシャルディスタンスを確保する	34%	60%	63%	68%	60%	60%
アメニティが個別包装されている	33%	47%	48%	51%	45%	47%
床にソーシャルディスタンスの間隔を示すマークが付けられている	30%	41%	53%	51%	40%	31%
非接触型のチェックインが可能である	28%	46%	52%	52%	49%	23%
症状のあるスタッフに有給での自宅待機ポリシーがある	27%	37%	40%	39%	37%	45%
非接触型のチェックアウトが可能である	27%	45%	50%	51%	46%	20%
非接触型決済が可能である	26%	42%	55%	51%	47%	27%
客室を次のゲストのチェックインまで最低24時間以上空室とする	24%	42%	42%	46%	34%	23%
ゲストおよびスタッフ用に除菌シートが用意されている	23%	40%	43%	43%	48%	31%
医師が毎日24時間待機している	12%	27%	31%	47%	31%	27%

Source: COVID-19 Global Sentiment Survey - Wave VI, Qualtrics, Jun 10-15, 2020

Q: 新型コロナウイルス流行中、そのホテルに滞在するかどうかを決める前に、健康と安全に関する次のどの対策が取られているかを知りたいと思いますか？（当てはまるものをすべてお選びください）

調査対象者: 過去12ヶ月に旅行を経験した、旅行の意思決定者（意思決定にほとんど関わらない人を除く）

## 松本オブザーバー コメント 6

- 次に宿泊施設についての重要ポイントとなる。  
【これ以降の項目は、今みている6月中旬の調査以降は継続して同じ質問をしていない、更新結果なし】
- 共通して高いのは、消毒液の有無、スタッフの健康含めた衛生管理といった内容となる。
- 比較すると、むしろ外国人においてニーズの高いものに、ソーシャルディスタンス、アメニティの個別包装、非接触チェックイン、チェックアウト、決済などが見られた。
- 非接触の決済について、一つは事前のオンライン予約、支払が挙げられる。また口コミで不満が散見されるのが、チェックイン・チェックアウト時に、フロントなどで列に並んで待たされる事。決済は終わってるのに並ばないとというのはNG。
- 「アメニティ個別包装」は日本人には当然とされているかもしれないが、外国人は当然とは思っていない。事前に知りたい情報として挙げられている可能性あり。（

(6か国比較)

## 宿泊施設の客室で滞在するにあたって、より安心できる対策は？

	日本	アメリカ	イギリス	シンガポール	オーストラリア	イタリア
客室でよく触れる面の消毒の強化	64%	66%	66%	72%	67%	59%
ゲストごとにすべての客室を消毒している	62%	73%	75%	76%	73%	68%
ゲストが入れ替わるたびに紫外線殺菌ランプや静電気防止・除菌スプレーを使用	56%	48%	44%	61%	45%	40%
ゲストが客室や共用エリアで使用できる除菌シートが用意されている	47%	66%	68%	71%	67%	51%
客室は次のゲストのチェックインまで最低24時間以上空室とする	34%	49%	53%	56%	43%	33%
清掃後、客室が空室だったことを示すドアサインが使用されている	32%	46%	47%	52%	47%	41%
モバイル機器でホテルのアプリを使用して、非接触で入室できる	27%	48%	44%	50%	44%	18%
客室にHEPAフィルター <sup>1</sup> の付いたHVACシステムがある	25%	51%	34%	54%	42%	35%

Source: COVID-19 Global Sentiment Survey - Wave VI. Qualtrics, Jun 10-15, 2020

Q: 次の対策のうち、ホテルの客室に入る・滞在する際に安心できる/保護されていると感じるのはどれですか？（当てはまるものをすべてお選びください）

### ●客室で滞在する際の安心できる対策について

- 消毒、除菌の徹底が伝わることは、大きな安心感になる。
- 医療機関などで使われている、高性能の空気清浄機。アメリカやシンガポール、オーストラリアでも広く認識されているようで、需要が高く出ていることが読み取れる。

(6か国比較)

## 飲食施設を決める上で今後重要になることは？

	日本	アメリカ	イギリス	シンガポール	オーストラリア	イタリア
ゲストごとにテーブルを消毒している	58%	58%	69%	63%	65%	62%
スタッフは定期的の手洗いを行うことを義務付けられている	50%	60%	62%	63%	63%	43%
ゲストおよびスタッフ用に手指消毒剤が用意されている	49%	63%	66%	67%	68%	65%
共用エリアではスタッフはマスクの着用が義務付けられている	47%	60%	42%	65%	27%	48%
ダイニングテーブル間のソーシャルディスタンスが確保されている	45%	60%	63%	68%	66%	62%
スタッフの体温チェックを定期的に行っている	42%	44%	44%	53%	48%	35%
通行の多いエリアを定期的に消毒する	40%	58%	58%	62%	64%	37%
共用エリアではゲストはマスクの着用が義務付けられている	40%	49%	32%	61%	24%	44%
メニューは使い捨てまたは消毒されている	34%	52%	54%	49%	51%	39%
床にソーシャルディスタンスの間隔を示すマークが付けられている	27%	40%	47%	53%	45%	28%
座席数の減少	27%	36%	42%	42%	41%	24%
非接触型注文が可能である	27%	37%	46%	49%	37%	19%
店外/店頭での受け取りが可能である	27%	41%	25%	29%	22%	11%
症状のあるスタッフに有給での自宅待機ポリシーがある	26%	35%	47%	41%	41%	45%
調味料は1回分/個別に包装されている	26%	50%	46%	48%	44%	33%
非接触型決済が可能である	25%	42%	59%	50%	47%	26%
利用は予約/事前の電話確認がある場合のみ可能	22%	30%	37%	38%	39%	36%
屋外席	14%	24%	27%	17%	22%	24%

Source: COVID-19 Global Sentiment Survey – Wave VI, Qualtrics, Jun 10-15, 2020

Q: 新型コロナウイルス流行中、レストランで食事をするかどうかを決める前に、健康と安全に関する次のどの対策が取られているかを知りたいと思いますか？（当てはまるものをすべてお選びください）

調査対象者: 過去12ヶ月に旅行を経験した、旅行の意思決定

- 次に飲食店レストランについて。
  - ここでも、消毒、スタッフの健康含めた衛生管理が共通で上位に位置。
  - むしろ外国人においてより強く意識されている内容に、メニューについて「使い捨て」、「調味料の個別包装」、「非接触の注文や決済」が挙げられる。
  - 特に不特定多数の人が触るメニューへの不安。  
※これを受けて、トリップアドバイザーにメニューを載せておくことで、個人のスマホ上でメニューを表示させる、「コンタクトレスメニュー」機能をレストラン向けにリリース。

(6か国比較)

## 体験（ツアーやアクティビティ）を予約する際に重要視するものは？

	日本	アメリカ	イギリス	シンガポール	オーストラリア	イタリア
触れることが多い器具の消毒頻度の増加	53%	51%	52%	62%	59%	51%
スタッフが個人用保護具（手袋、マスクなど）を着用	51%	56%	43%	62%	34%	57%
従業員および旅行者の体温と症状のチェック	47%	46%	40%	64%	50%	42%
各旅行者に手指消毒剤を提供	41%	53%	54%	57%	63%	58%
政府の安全性基準を遵守していることを公開	40%	37%	43%	46%	48%	26%
必要な個人用保護具（手袋、マスクなど）を配布	38%	39%	35%	53%	34%	49%
各旅行者に除菌シートを提供	36%	52%	50%	55%	58%	44%
病気の時には出勤しないことを奨励する運営者ポリシー	36%	36%	36%	43%	40%	30%
清掃および衛生管理手順の公開	36%	45%	46%	51%	55%	40%
緊急対応手順（救急医療処置、接触者追跡通知など）	32%	28%	33%	50%	39%	32%
非接触式でのチケット払い戻し	24%	35%	40%	45%	39%	28%
<u>独立系専門家による清潔度/衛生度の認定</u>	20%	55%	46%	59%	62%	44%

Source: COVID-19 Global Sentiment Survey – Wave VI. Qualtrics. Jun 10–15, 2020

Q: 体験を予約する際に、以下の健康と安全に関する配慮事項はどれくらい重要ですか？（当てはまるものをすべてお選びください）

調査対象者：過去12ヶ月に旅行を経験した、旅行の意思決定者（意思決定にほとんど関わらない人を除く）

- 次に体験ツアーやアクティビティについて。
- ここでも、消毒、スタッフの健康含めた衛生管理が共通で上位に位置。
- 差が大きいところでは、下からの2行目にある「非接触でのチケット払い戻し」。これはオンライン決済、現地にいかなくても払い戻しが受けられる、柔軟なキャンセルポリシーを指すものとなる。
- 下から1行目の「独立系専門家による清潔度の認定」。体験は多種多様（街歩き観劇、クッキング、スポーツ系など）基準がないことへの不安の表れとみる。
- ホテルでは「プリンス セーフティ コミットメント」などの独自ガイドラインや、サクラクオリティ、ECOLAB(エコラボ)のような、独立機関の意見を取り入れた衛生基準を設けている例は増えてきている。

(6か国比較)

## 今後の体験やアクティビティで魅力を感じるものは？

	日本	アメリカ	イギリス	シンガポール	オーストラリア	イタリア
プライベートツアー（知っている人と行く少人数での）	92%	54%	42%	71%	55%	57%
<u>プライベートツアー（知らない人と行く少人数での）</u>	9%	30%	19%	25%	28%	22%
団体ツアー（知らない人と行く大人数での）	7%	17%	10%	12%	13%	11%
通常の営業時間中に一般入場できるチケット制のアクティビティ	16%	33%	27%	21%	29%	33%
通常の営業時間前に <u>早期入場できるチケット制のアクティビティ</u>	15%	30%	24%	30%	27%	24%
オーディオツアー（オーディオガイドを利用したプライベートツアー）	7%	19%	15%	19%	13%	14%
<u>バーチャル体験（オンライン）</u>	7%	19%	18%	21%	13%	12%

Source: COVID-19 Global Sentiment Survey - Wave VI, Qualtrics, Jun 10-15, 2020

Q: 新型コロナウイルスによる旅行制限が解除され旅行のことを考えられるようになったら、どのような体験に最も魅力を感じますか？  
当てはまるものをすべてお選びください

調査対象者: 過去12ヶ月に旅行を経験した、旅行の意思決定者(意思決定にほとんど関わらない人を除く)

安全対策の観点とは異なるが、以下対策のヒントとして。

- まず興味深いのは、上から2番目「プライベートとツアーの概念の違い」。日本にとっては「プライベートツアー＝知人のみ」という認識であるが、外国人では「プライベートツアー＝知らない人を含む」ものでも、少人数であればOKとする回答が一定数ある。これは、旅行者同士の出会い、コミュニケーションも旅の楽しみの一つ、という考えに起因。
- 下から3行目「施設やパークなどへ、混雑を避けるため割り増し料金を払ってでも早朝などに入場できるというオプション」も、外国では一般的。 今後は混雑を避けるために日本でもシステムの拡充が求められる見込み。
- 下から1行目の日本ではわずか7%のバーチャルツアー。外国人では経験者も増えつつあり、今後市場として定着する可能性あり。エクスペディア、エアビー、さらにアマゾンも参入している現実。



# 新型コロナウイルス影響下における BtoB海外エージェントの 訪日旅行に関する意識調査について

～安心・安全な訪日旅行の提供にむけて発地側が求めていること～

2020年10月8日  
JTBグローバルマーケティング&トラベル  
営業本部

- JTBグローバルマーケティング&トラベル（以下、GMT）はインバウンド専門会社であり、今回の調査は普段付き合いのある海外の旅行会社（約4000人）に対して行った。（B2B）
  - アンケート回答数は170名。回答エリアは約60%が欧米豪系。
  - 各エージェントの取り扱い需要層としては、観光系FIT、団体が一番多く、次いでMICE、クルーズの順となる。
- 以降、調査結果の説明にあたり尾崎委員からのコメントは、各ページの灰色囲み部分に集約。

## 本調査の概要と目的

日本国内のインバウンド観光が堅調に成長を続けていた中、コロナウイルスによりほぼ全ての観光に関する活動が停止となりました。世界が直面しているこの課題に対して、世界全体が犠牲者を最小限にするべく治療法とワクチン開発に注力しているという事実を前提に、今後安心・安全な訪日旅行を再開するためには、世界各国の現状をリアルタイムに理解し迅速に対応することが求められています。本調査は今後数年続くと想定されるWithコロナの時代において、常に状況を鑑みながら対策を講じるために

**①各国の現状を正確に把握すること**

**②今以上に強かに国内の関係事業者が協力体制を構築し、復活に向けたロードマップを策定すること**を目的としています。

この度、JTBGMTの強固なパートナーとして訪日市場の発展に尽力いただいている世界中の**海外エージェントに対して訪日旅行に対する意識調査を実施**しました。海外における訪日市場に対する声に常に耳を傾けることで、現時点での**訪日旅行に関する意識を理解し、今後の観光再開に向けてお客様に「価値」として実感いただけるソリューションを徹底的に研ぎ澄まし準備を整える**必要があると考えています。

この知見は、観光関係事業者である皆様とともに共有することで、訪日観光の復活と更なる発展という目標にむけて邁進する観光産業全体の一助となることを期待しています。また、今後も状況が日々変化し不確実性が予想される中で、**定期的に意識調査を続ける**予定です。

## 具体的な目的と効果

### ■ BtoB海外エージェント向け意識調査の実施目的

① BtoB海外エージェントが安心してお客様を日本に送り出すために、海外の旅行会社の目線で**何がボトルネックとなっているのか（安心・安全、リアルな情報、旅程、緊急時の体制等）を明確化し、求めていることを具体的に把握する。**

② 送客側であるBtoB海外エージェントと、受入側である日本の事業者側との意識の違いを鮮明し、ギャップを認識する。その上で改善すべき課題について事業者側へフィードバックを行い、日本側の受け入れ体制を適切に整備する。

・**「こうなれば（この情報があれば）安心・安全に送客できる」という条件について、受入側の日本国内の実施事項をすり合わせし、安心・安全な受入体制の実現**

・**各国エージェントが求める適切なタイミングでの有益な情報発信**

・**定期的に意識調査を実施・計測することで、状況を数値化して把握し、関係者に共有しながら何に注力して改善や取り組みをしていくべきかの判断材料**

③ 長期的な訪日旅行発展のために、各国エージェントの目線から旅行者が魅力に感じるテーマを確認し、価値として実感していただけるソリューションを提供する。

・個別の各国エージェントニーズを理解した上で、新たなソリューションを**早期に企画提案、実現、販売**

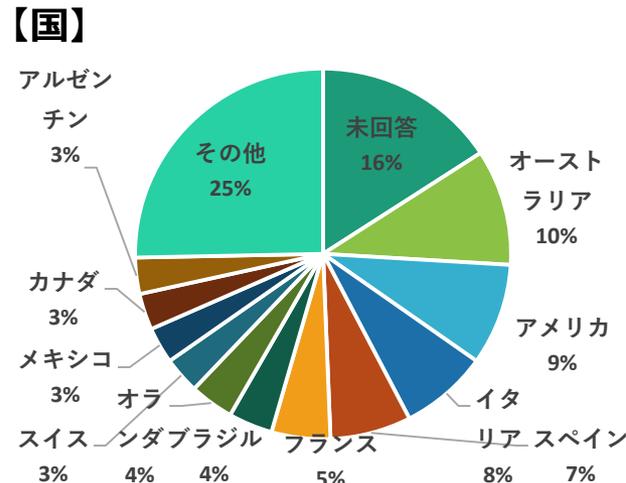
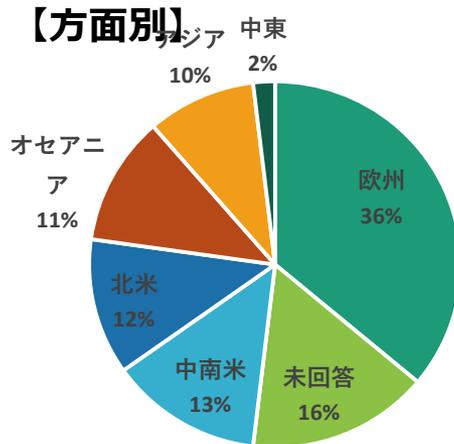
## アンケート配信先と途中結果報告

### ■ アンケート配信先

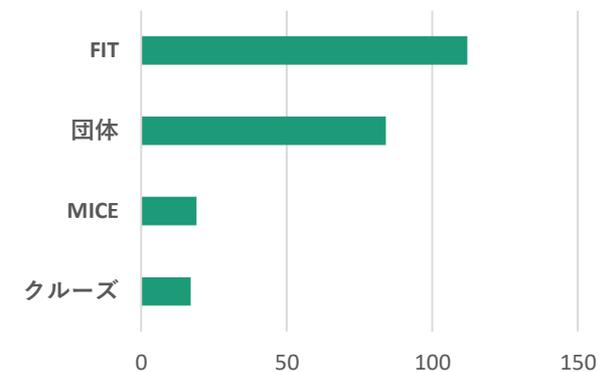
- 調査期間：2020年9月25日（金）～10月9日（金）
- 調査対象：JTBGMT取引先エージェントを中心としたメールニュース登録者
- 調査方法：メール（英語・スペイン語）にてアンケートを依頼したインターネット調査
- アンケート言語：英語、スペイン語、日本語
- 配信アドレス数：3,956件（国：約90カ国 エージェント数：約1500社）

### ■ アンケート回収結果

- アンケート回答数：170名 ※10月7日（水）時点
- 回収結果：国別・取扱旅行商品内訳



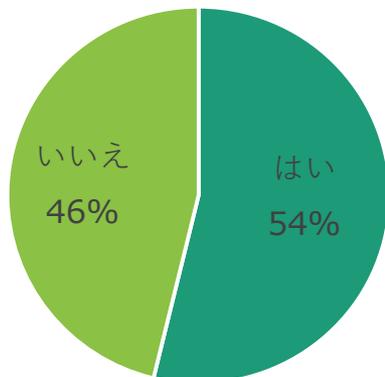
### 【各エージェント取扱旅行形態】



※注意：本アンケートは、日頃からJTBGMTとの取引がある海外エージェントからの回答が中心であり海外エージェント全体の声や旅行者本人の声ではないことをあらかじめご了承ください。

## アンケート結果 Q1.海外旅行の現状

Q1. あなたの国では海外旅行を再開していますか？



<コメント>

**54%の国が再開していると回答**しており、特に欧州諸国や近隣諸国での往来は再開している。

再開の理由として「コロナウイルスをコントロールできている」など、当初よりもリスク管理ができている点と合わせて、「経済上の理由で再開」など観光業は経済の活性化には必須であるためという意見が複数見られた。

Q1-1. 「はい」と答えた方は、どの国への海外旅行が再開しているか教えてください。（自由記述）

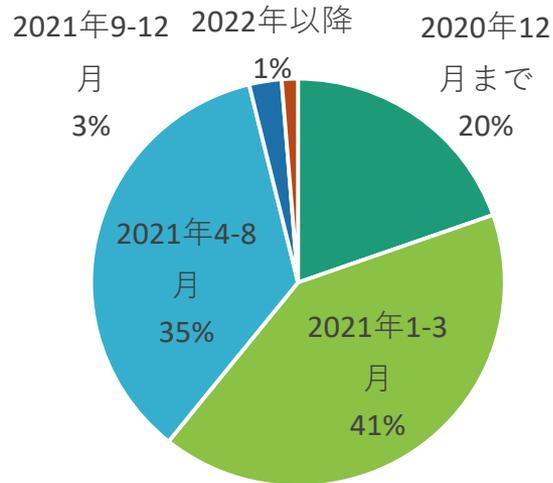
- ・欧州圏内 約40件（欧州各国からの回答多数）
  - ・メキシコ、カリブ海、トルコ、UAE、南アフリカ、タンザニア、モルディブなどアフリカ諸国の一部（米国から複数回答）
  - ・その他コメント
- 「いくつかのカリブ海の島々、欧州諸国」（アメリカ、カナダ等）
- 「欧州圏内を自由に旅行ができる。追加の旅行保険を払えば世界の他の地域へも自由に旅行できる」（スウェーデン）
- 「シェンゲン協定圏内」（スペイン） 「トルコ、メキシコ、UAEなど」（ブラジル）

Q1-2. その国への海外旅行が再開している理由を教えてください。（自由記述）

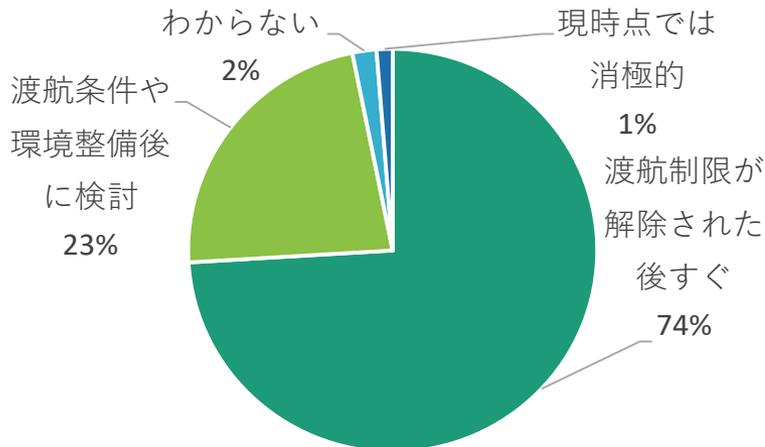
- 「コロナウイルスをコントロール出来ているため」「感染リスクが減少しているため」という、コロナウイルスの感染が落ち着いているためという回答が複数。
- 「経済上の理由」「経済を復活させるため」「旅行業を回復させる必要があるため」など経済のためという回答が複数。
- その他、「近隣諸国であるため」など。

## アンケート結果 Q2.訪日旅行に対する意識

Q2.御社の訪日旅行商品の販売再開時期はいつ頃を見込んでいますか。



Q2-1. 御社の訪日旅行の販売意欲はどれくらいですか



### <コメント>

発売再開時期で最も多かったのは

**「2021年1月～3月」の41%**であり、コロナウイルスの発生から約1年が経過する頃に受け入れ体制が整うであろうと予想されている。

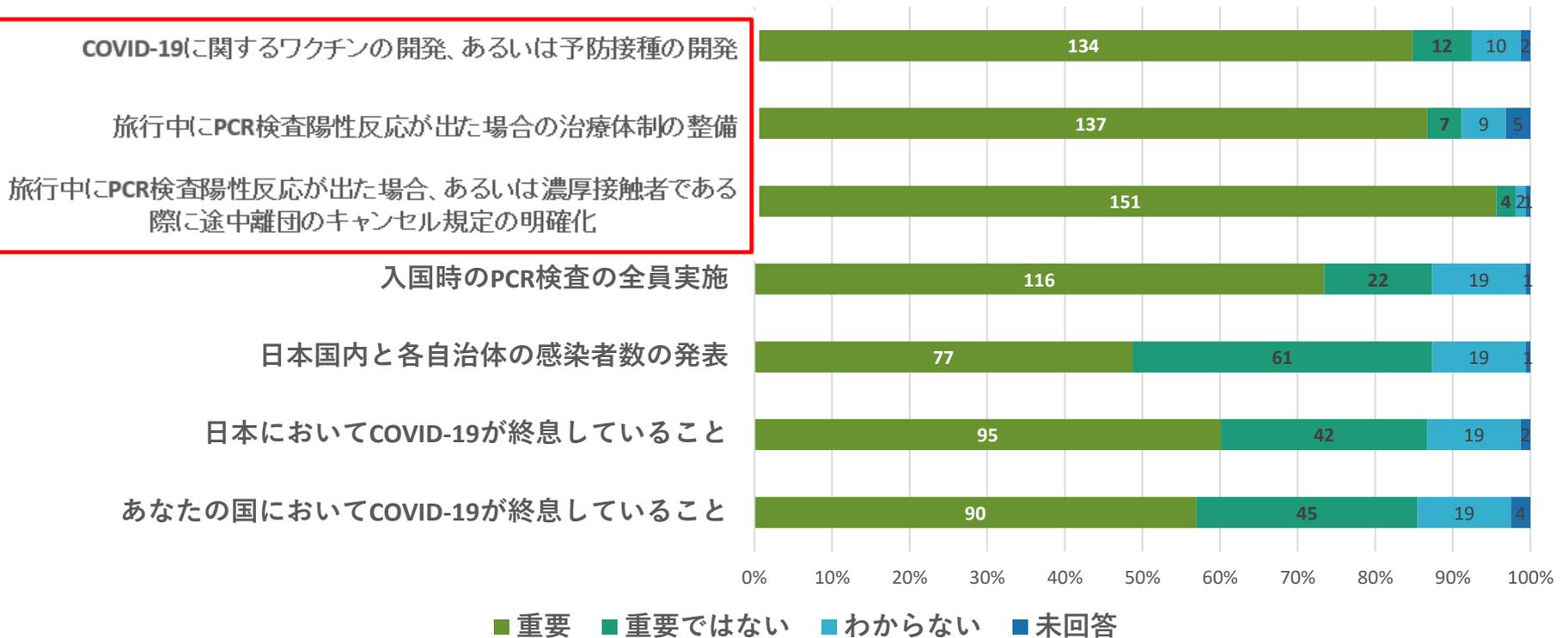
その次に多いのは「2021年4月～8月」であり、訪日のピークシーズンである桜の季節からTOKYO2020開催時期とみられている。

一方で、「2020年12月までに」という年内には再開されることを見込んでいる声も20%程度見られた。それらは欧州からが6割程度であった。

販売意欲については、「**渡航制限が解除された後すぐ**」が**74%**を占めており、許可が下りたら即開始したいという声が多く、国としての制限解除を待っている声も見られている。

## アンケート結果 Q3.訪日旅行再開への条件や環境 ①

Q3.訪日旅行再開に向けた条件や環境について、あなたは下記項目がどの程度重要だと考えますか  
(コロナウイルスに対する状況について)



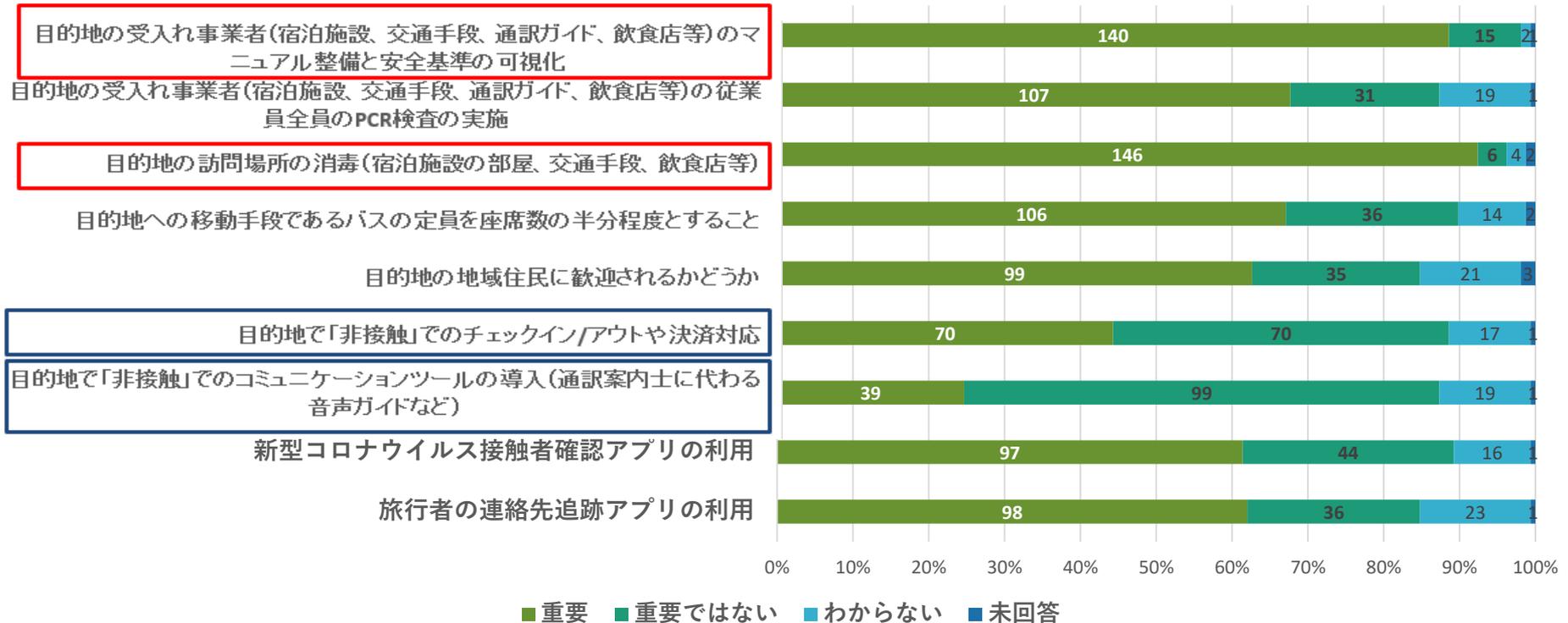
重要であるという意見が最も多かったのは、「旅行中に陽性反応が出た際などのキャンセル規定の明確化」であり、95%以上が重要であると回答した。続いて、「コロナウイルスに関するワクチンの開発」や「陽性反応時の治療体制の整備」なども85%前後が重要であると回答した。

感染者の数やコロナウイルスが終息していることについては、重要であるという意見の方が多いため、重要でない、わからないという回答も40%前後あった。コロナウイルスのリスクがある中で訪日再開をするが、陽性時のリスクを鑑みて環境整備が必要であるというお客様を送客する海外エージェントならではの意見がみられている。

## アンケート結果 Q3.訪日旅行再開への条件や環境 ②

Q3.訪日旅行再開に向けた条件や環境について、あなたは下記項目がどの程度重要だと考えますか

(目的地の受け入れ体制等について)



目的地の受け入れ事業者に重要だと求めるものとして、「マニュアル整備、安全基準の可視化」、「訪問場所の消毒」が重要だという意見が90%前後あった。次に重要であるという意見として、「従業員全員のPCR検査の実施」、「バスの座席の半分程度」、「地域住民に歓迎されるか」「接触者確認アプリや追跡アプリ」などはやや重要度が下がるものの、65%程度が重要だという意見がみられた。

「非接触によるチェックイン・アウトや決済対応」は重要・重要でないが半数ずつであるが、これは「重要ではない」という意見なのか、世界各国ではすでに導入されていて当然と捉えられている可能性も考えられる。また「非接触のコミュニケーションツール（通訳案内士に代わる音声ガイドなど）」については重要ではないとされており、リアルなガイドサービスが求められていることがわかる。

## アンケート結果 Q3.訪日旅行再開への条件や環境 ③

Q3-1.上記以外でお客様を日本へ送客する条件や環境について重要だと考える点があれば教えて下さい。(自由回答)

「日本への入国が認められても**14日間の隔離が必要であれば送客はできません**」(アメリカ)

「ワクチンが無くても治療法が確立され、いつでもどこでも必要なときにPCR検査が受けられること。」(オーストラリア)

「**柔軟なキャンセルポリシー**があること」(イギリス)

「一番重要なのは間違いなくワクチンの入手可能性と**柔軟なキャンセルポリシー**」(アメリカ)

「海外からの観光客は再び日本を訪れることを待ち望んでいます。彼らが日本を訪問する機会を得られるのであれば安全基準にはすべて従いたいと考えています。」(スイス)

「国際メディアのポジティブなニュース」(ルーマニア)

「**訪問地域の地元住民がゲストを歓迎するかどうかは非常に重要**です。多くの欧州諸国はCovid-19の悪い経験があるため、もし日本を訪れた時に日本の地元の人々(特により田舎において)インバウンドの訪問者を再び見ると、驚いたりショックを受けたり心配したりするのではないかと懸念しています。日本は今でも非常に人気のある目的地であり、特に清潔で安全であると見られていますが、訪問する人々が今までのようには歓迎されず、外国人であるというバリアを感じさせられると、日本に対して否定的な印象を与え、日本の評判を台無しにする可能性があるので慎重にする必要があります」(イギリス)

「14日間の隔離がある間は日本には旅行しません。また、**訪日中に陽性が判明した場合にどうなるかを明確化にすることが重要です**。旅行保険では医療費を支払われますが、**お客様がどのようにすればよいか、どのように扱われるかを明確にしておくべき**です。また、地域の方に歓迎されるかどうか重要だと思います。日本のマスク着用のルールは政府からの強制ではなくても社会的に受け入れられていますが、ヨーロッパ人は一般的に屋外でマスクを着用しないことがあります。屋内や公共交通機関などでは着用しますがそのギャップを理解する必要があります。」(オーストラリア)

「**通訳案内士は非常に重要で頼りにしています**。外国人にとってはより安全で保護されると感じるので必須です。オーディオガイドと同じでは決してありません」(コロンビア、スペイン)

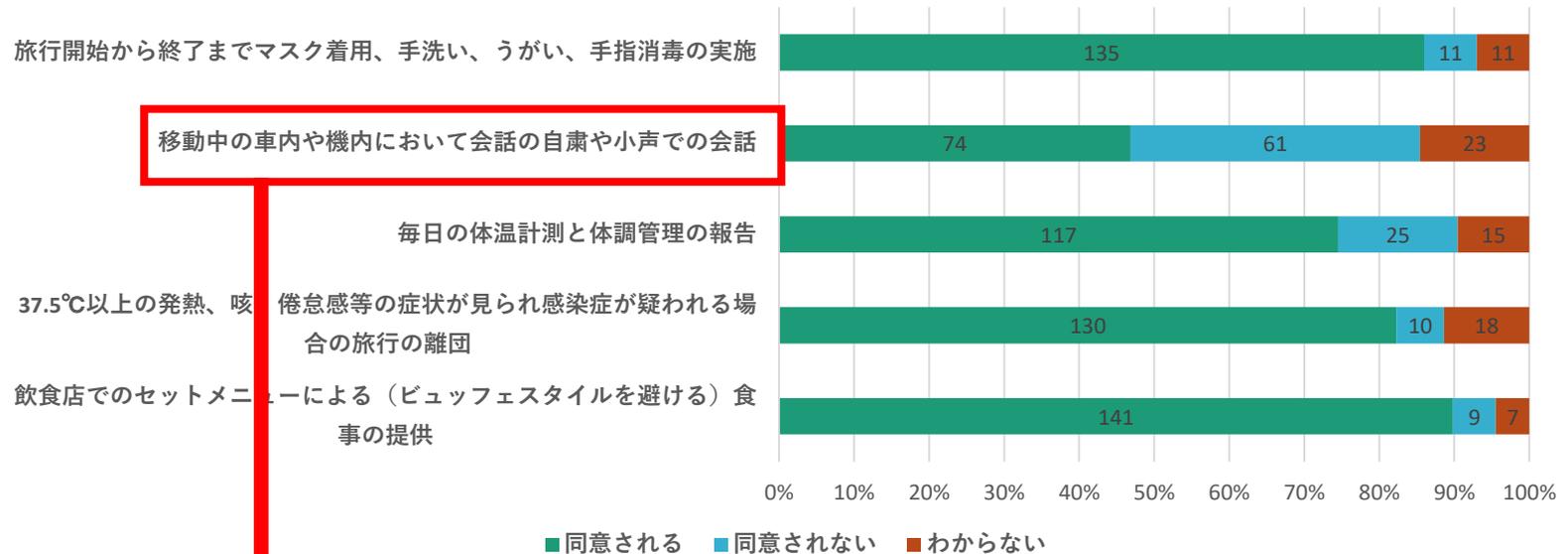
「旅行中にPCRが陽性になった場合に、**ゲストを医療現場に連れて行くことができる通訳がいること**」(フランス)

「日本は安全で非常に慎重な国と見られているため、この目的地を再度販売できるようになる唯一の考えは**国境を開くこと**」(フランス)

「お客様にとって**訪日旅行が安全だと保障できるような、日本の国としての連携**されている対応。WTTCのガイドラインに沿ったものなど」(オーストラリア)

## アンケート結果 Q4.感染予防対策に対する意識

Q4. 感染予防の観点から受入側が以下の事項をお願いする場合、あなたは下記項目をお客様に同意いただけると思いますか

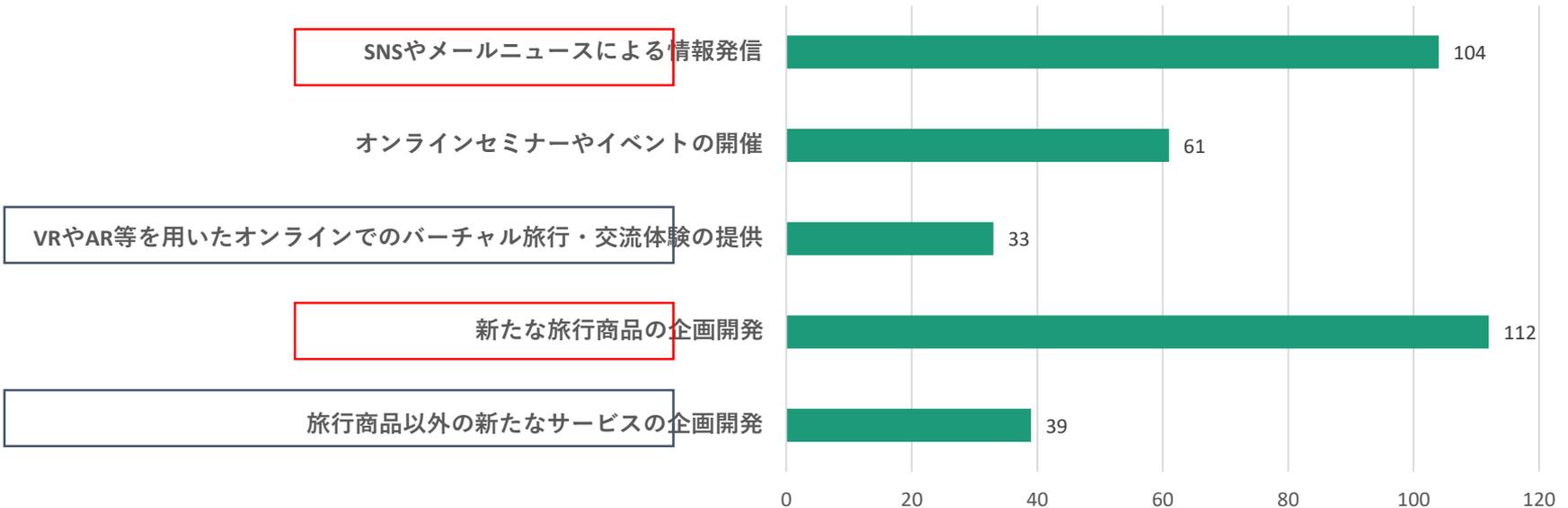


「移動中の会話の自粛や小声での会話」は同意されないという意見が40%程度あった。

それ以外の日本でのガイドラインで対応している状況については概ね同意されるという意見が多かった。

## アンケート結果 Q5.現在の取り組み状況

Q5.現在御社が取り組んでいる、あるいは今後取り組む予定のあることについて教えてください。

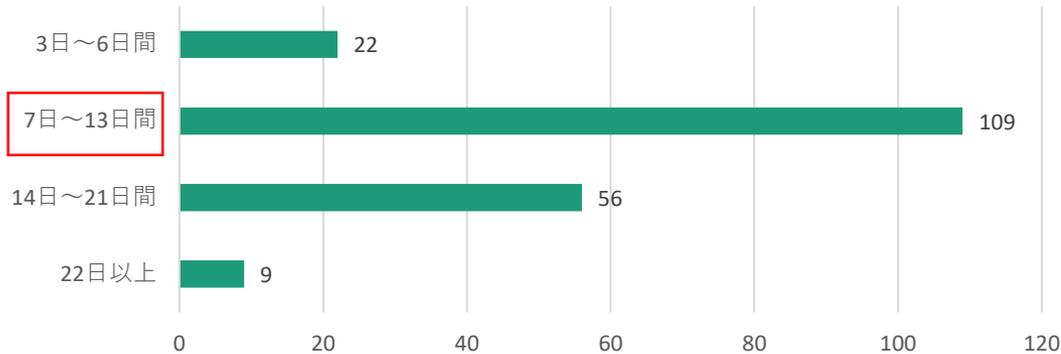


「SNSやメールニュースによる情報発信」、「新たな旅行商品の企画開発」については現在取り組んでいるという回答が多くみられた。

「VRやAR等新たな技術を利用した旅行商品」や「旅行商品以外の新たなサービスの企画開発」については、まだ取組が少なかった。

## アンケート結果 Q6.訪日旅行再開について

Q6-1.御社で訪日旅行販売を再開する際に予定している旅行期間を教えてください。(複数選択)

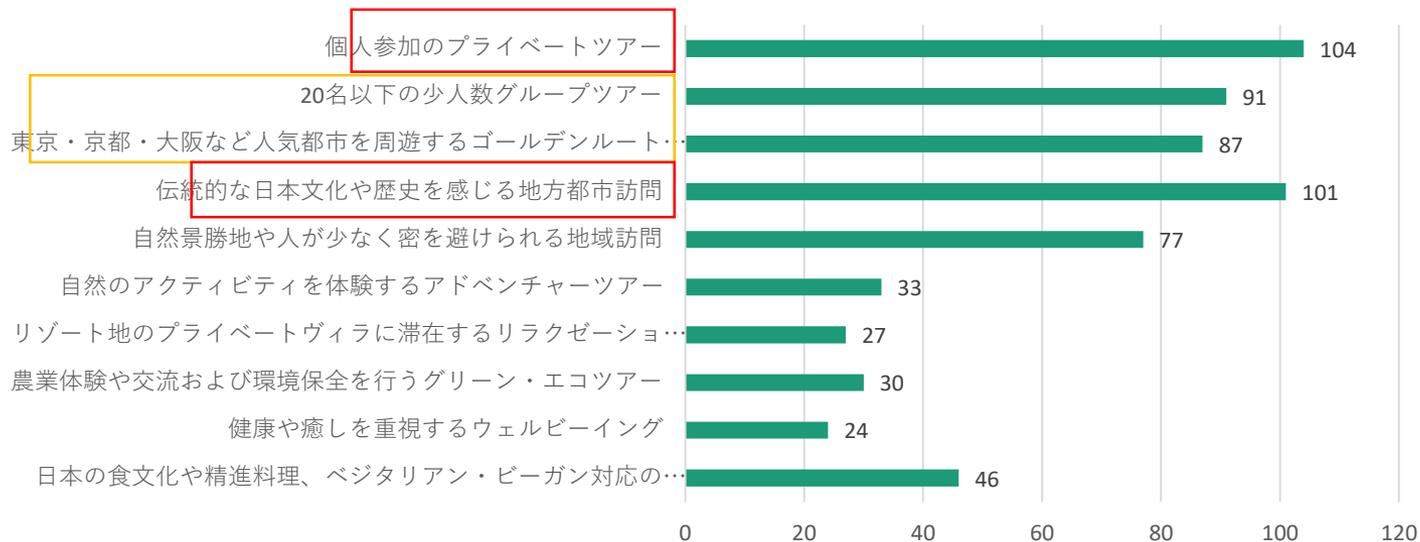


訪日再開後の旅行日数については、これまでの傾向と同様

「7～13日間」が最も多かった。

続いて、「14～21日間」が多かった。欧米、中南米等からのアンケート回答が多い傾向から長期滞在周遊型が以前として多い傾向にあると考えられる。

Q6-2.御社で訪日旅行販売を再開する際に、販売したい旅行商品を教えてください(複数選択)

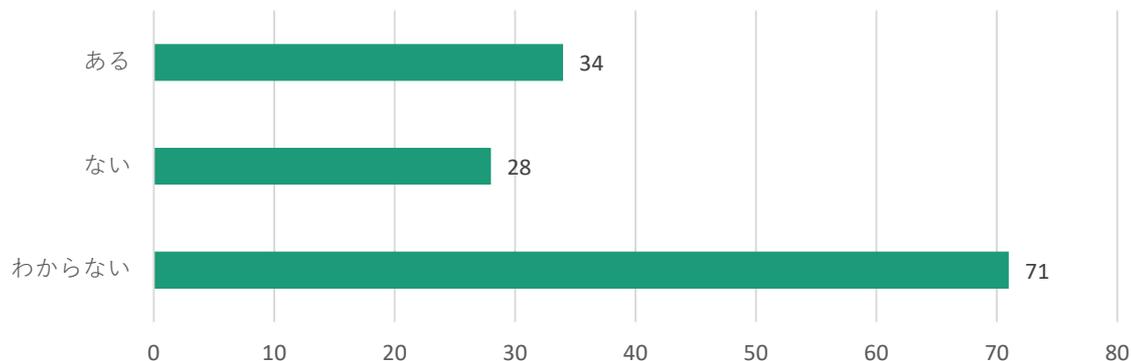


「個人参加のプライベート」「伝統的な日本文化や歴史を感じられる地方都市」が最も多く、密を避けるためのツアーが求められている。

一方で、「20名以下の少人数グループ」「人気都市を周遊するゴールデンルート」などの声もあり、お客様に求められる人気の目的地は変わらないと考えられる。

## アンケート結果 Q7.保険について

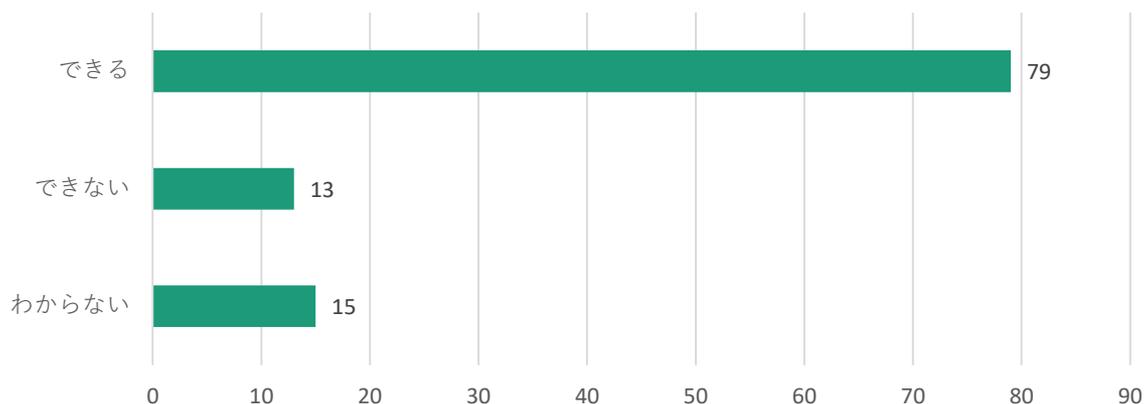
Q7.あなたの国の海外旅行保険について教えてください。日本では旅行者本人がCOVID-19に感染した場合、旅行者のみならず同室の同行者も濃厚接触者として旅行を中断し2週間の隔離対象となります。同行者がPCR検査で陰性であった場合に、旅行変更費用（キャンセル料・追加宿泊料など）や検査費用の補償はありますか。



「わからない」が最も多かった。

すでに「ある」と回答した国は、イタリア、フランス、コロンビア、オランダ、アルゼンチン、などであった。

Q7-2.上記で「ない」「わからない」と回答された方は、日本の保険会社がCOVID-19に関する保険特約とエマージェンシーサービスを組み合わせた保険の準備が可能ならば、お客様にお勧めできますか。（注意：保険は海外からは加入できない＝販売できない）

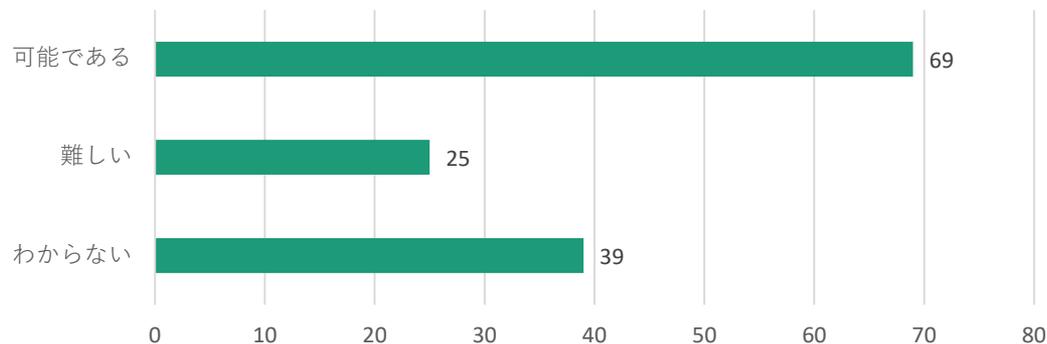


「できる」が最も多かった。

「できない」と回答した国は、アメリカ、スペインなど一部の国のみで複数回答があった。

## アンケート結果 Q8.PCR検査について

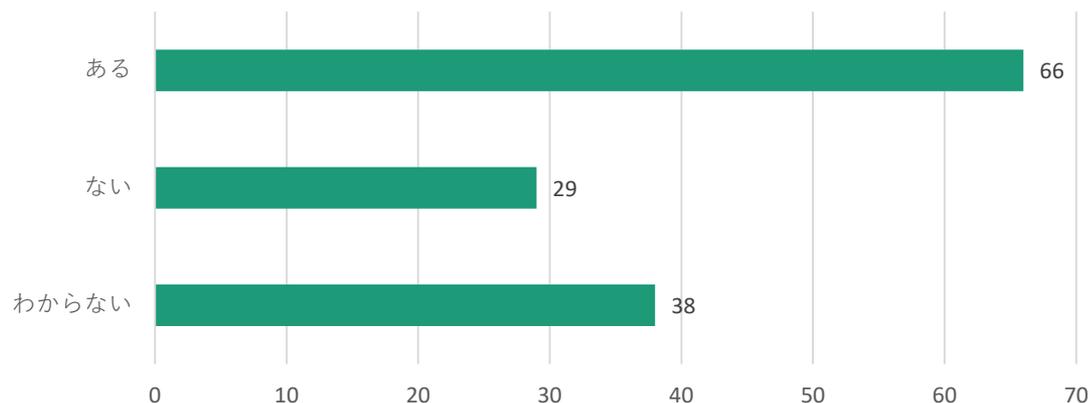
Q8. 訪日旅行のスムーズな再開とお客様の安全な渡航を支援するため、PCR検査を含めた渡航のトータルサポートサービスを検討しています。御社は航空券や宿泊手配と合わせて、渡航時の陰性証明書に必要となる行程表の作成や医療機関と連携したPCR検査並びにPCR検査陰性証明書発行後の受け取り手続きの代行サービスをお客様に提供またはご案内することは可能ですか？



「可能である」が最も多かった。

「わからない」の他に、空欄回答も見られた。

Q8-1. 今後、上記のようなPCR検査並びにPCR検査証明書発行サービスと旅行商品を一緒に販売した場合、お客様からのニーズがあると思いますか？



「ある」が最も多かった。

「わからない」の他に、空欄回答も見られた。

## まとめ：

### 1. 段階的な訪日旅行再開に向けた着実な準備

訪日再開時期の予測として最も多かった声は「2021年1月～3月」、訪日販売意欲は「渡航制限が解除されたらすぐ」であった。このことから、インバウンドの受け入れ体制については、**受入れ側である我々が今から具体的に着実に準備する必要**がある。

### 2. コロナウイルスと共存するサービス条件の明確化・非常時の受け入れ体制の構築

**キャンセルポリシーや旅程変更の際の保険**についての関心が高いという結果となった。コロナウイルスによるキャンセルが相次いだ年度当初は臨機応変に対応した事が多かったが、今後はこれらを踏まえたキャンセルポリシーを明確化しお客様もリスクを理解した上で参加する必要がある。また、**感染時の医療体制の構築、非常時の通訳の手配などお客様が安心・安全に旅行ができる体制の構築**は必須である。（特別保険の提供、PCR検査の実施、キャンセルポリシーの明確化・柔軟化、非常時のコールセンターや通訳手配など）

### 3. 訪日外国人再開時の受入側の対応

マスクの着用については世界的にも理解されている防止策と捉えられており、抵抗はない。一方で小声で話す、会話を控えるなどは公共の場での行動についての意識の違いがあることがわかった。送客するエージェントにとっても**地域住民の理解に対する懸念があることから、日本人と外国人のマナーのギャップを考慮した上で、訪日の際に旅行者に何を求めるかを明確にする**必要がある。

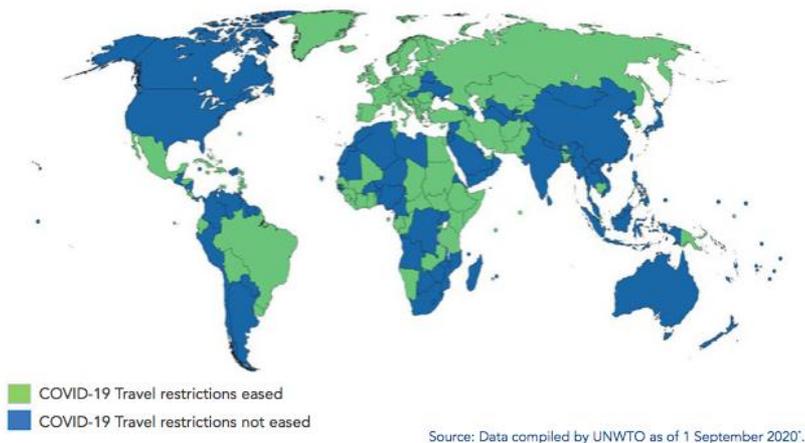
### 4. デジタル化に対する意識の違い

非接触型の導入やVRなどを利用した新たなビジネスモデルについては、想定された結果ではないが、日本自体が世界の主要観光地と比較するとデジタルソリューションのベストプラクティスの導入が遅れているのは事実である。非接触型の導入を「重要だと思わない」と回答した背景に、**世界的にはデジタル化の導入が当然だ**と考えられており、今さら重要視していない可能性が考えられる。

### 5. 適切なタイミングでの継続的な情報発信

アンケートに対する好意的なコメントが多く見られた。引き続き、日本の取り組みに対する**多言語でのリアルタイムな情報発信**が必要。

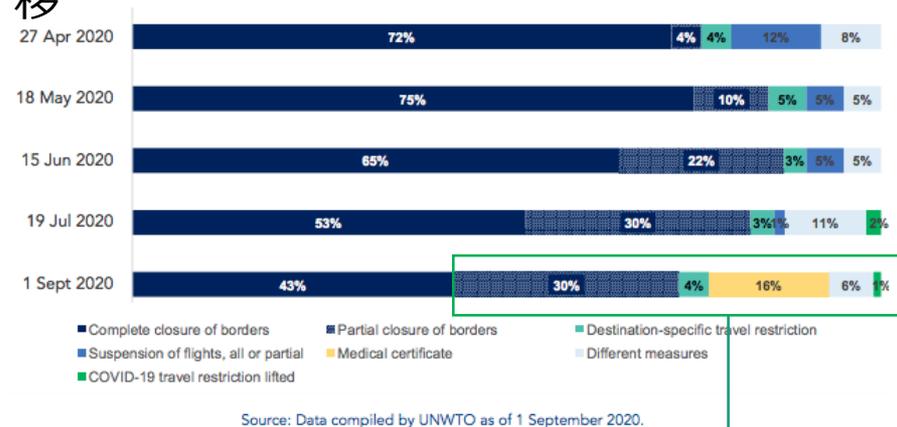
図A：9月1日時点



渡航制限が緩和された国：緑

渡航制限されている国：青

図B：4月下旬から9月1日までの渡航制限の推移



国連世界観光機関（UNWTO）は、世界の53%が、9月1日までにCOVID-19に対応していた渡航制限を緩和したと述べています。これは、7月19日の40%、6月15日の22%と比較すると、少しずつですが着実に緩和をしているという事実があります。115の目的地（53%）が制限を緩和し、7月19日から28の増加となりました。これらのうち、2つはすべての制限を解除し、残りの113は引き続き特定の制限措置を講じています。

- 4月～8月で約360社の旅行会社が廃業している現状の中、JATAとしても訪日事業再開に向けたワーキンググループを開始。
- 最終目的として訪日事業に関して国への提言を行うこととしているが、まずは東京オリ・パラ開催をマイルストーンとして設定。
  - 「安心・安全な旅」を前提として、いきなりFITを広げることは困難なため、まずは「管理型ツアー」を開始し訪日事業のベース作りとしたい。
- 「管理型ツアー」の開始時期としては、来夏のオリンピック・パラリンピックの事前合宿などの受け入れ時を起点として考えている。この段階の経験から様々なノウハウを得ながらその後に活用していきたい。

（次頁へ）

(前頁より)

- 関東のある宿泊事業者と話す機会があった。「インバウンドの受け入れは「今」可能か?」。答えは「『体』は大丈夫であるが、『精神的に参っている』。理由としてコロナ対策に追われており「今」の受け入れは現状は無理とのこと。
- 「送る側の意見」と「受け入れ側の意識」を洗い出し、そのギャップを埋めることが必要。そのため、JATAとしては10月、1月、4月に受け入れ側の自治体、事業者、DMOなどを対象に調査を実施予定。この調査は回を重ねるごとに、訪日取り込みの意識は上がってくるとみており、その時点での意見をまとめ、最終的には国への提言の足掛かりなどにしていきたい。

## &lt;濱野委員&gt;

- クルーズ商品のランド手配を担当している立場からの意見。
- クルーズガイドラインは「乗船～下船まで」となり、寄港地における観光の場合、その観光に携わる業種が約50業種ある。  
この業種の各ガイドラインをMAXレベルで統合すると、相当高いレベルのガイドラインとなり、クルーズ会社及び受け入れ側からも「実行できるのか？」と疑問視されている。
- 受け入れ側としては「寄港は希望するが、各種施設の現状を考えると、ガイドラインが求めるレベルは到底できない。」となる。  
クルーズ会社と受け入れ側と意見を集約し、実践可能なレベルのものを作り出す必要がある。
- また新型コロナウイルスの対策として、2月ダイヤモンド・プリンセス号の下船業務を担当し、下船客対応を行った。その際、自衛隊からの指示のもと対応したが、きちりと対策を行えば、恐れるに足らないと実感した。対策をしっかりと行うことが重要。

## ● 「意見2 濱野委員」を受けて

- 新型コロナウイルスに対しては「恐れるに足りない」といえる。ただし、対策とリスクを正しく理解し実行することが条件。
- 現在の対策の中でも見直しをしなければならない事項がある。

例えば「日本入国後、14日隔離」について。  
一部では改訂に向けて議論されている。

また「ガイドライン」について。  
あまりにも各種ガイドラインが多すぎるのが現状。スタッフ管理や接客時の注意などは、いずれの業種も共通事項となる。この部分を共通として集約し、各業種独自の部分のみ各種ガイドラインとしてまとめたほうが、現場も混乱を招かない。

## 大越先生へ質問

- 日本入国時に唾液検査を使用するが、海外における唾液検査の普及度合いは？
- 公共交通機関における感染リスクは小さいとのことであるが、もっとアピールするべきではないか？

## 大越講師コメント

- 海外での検査は鼻咽頭によるPCR検査が主流。唾液による検査は日本及び一部の国しか実施していないのが現状。鼻咽頭検査は、検査する医療従事者に完全防備の体制が求められ、非常に負担となる。またPCR検査の実施できる個所も増えてきており、以前ほど「検査難民」はいなくなってきている。
- 日本の公共交通機関における感染リスクは非常に少ない点をもっとアピールすべき。 航空機・列車・バスなどは換気機能が優れている。また、乗車時に「マスク着用、話をしない」などアナウンスを行っていることも感染リスク減少に寄与している。日本人の衛生観念の高さをアピールすることも必要。 手洗い・うがい・消毒・マスク着用などは日本人ならではのものとアピールすべき。
- GoToトラベルキャンペーン利用者による、感染者数も非常に少ないと聞いている。 感染者数及び感染経路を専門家を入れて検証し、アピールすることも重要。
- 旅行保険で新型ウィルスの対応することも必要。 医療費支払いの不安が解消されれば、訪日の促進になる。

## 大越先生へ質問

- 宿泊現場からの意見として。訪日旅行者をメインに事業を展開しているが、現在当館のホームページに宿泊事業者用のガイドラインを掲載している。このガイドラインを海外から見るとどのように映るのか？

- 海外のガイドラインは承知していないが、日本の各種ガイドラインは相当なレベル、むしろやりすぎるのではと思うところもある。状況の変化に伴い見直しも必要ではとも思う。先ほども述べたが各種ガイドラインの整理（共通事項をまとめる）が必要。
- トリップアドバイザー、JTBGMTの発表を聞いても、訪日客としては、「万一、感染した場合の医療はどうなるのか？」を不安視している。これには旅行保険の対応が必要となり、医療側の立場としても、確実に治療費が収受できることは安心できる。
- あとは「薬」という武器が持てれば訪日客も安心して観光に来てくれると考える。

# 本日の重要ポイントの確認

## <森口委員>

- 日本のガイドラインのレベルは高い。  
実践する「地域の現場」がついてこれるのか？
- 「送る側の意見」と「受け入れ側の意識」を洗い出し、そのギャップを埋めることが必要。
- GoToトラベルにおける感染状況を検証できないか？
- 訪日客の感染時における医療体制（医療機関・通訳など）  
新型コロナに対応した旅行保険の準備が求められている
- その他、議論すべき点を事務局にて取りまとめて各委員・HPにて報告する。
- 次回日時は後日の案内

## 中野委員長 まとめ

- 大越講師の講演、トリップアドバイザー様・JTBGMT様の発表を聞き、改めて課題が浮き彫りとなった。
- 日本人と外国人との認識のギャップ、特に非接触に対する考え方。
- 海外における日本観光への人気の高さを改めて認識。来年1-3月に訪日再開するとの調査結果があり、早急な準備が必要。
- 送客する側・受け入れ側の認識のギャップをいかに解消するのか？、訪日客の医療体制及び旅行保険や、ガイドラインの整理など、次回以降この委員会にて議論していきたい。