

65%以上が海外旅行で不安になった経験あり
海外渡航数が多い人ほど「飛行機トラブル」と「紛失・盗難」に注意！
「こんな時どうしたらいいの？」スタッフがトラブルの対処法をアドバイス
～エアトリが「海外旅行時のトラブルと対処法」に関する調査を実施～

オンライン総合旅行サービス「エアトリ」(<https://www.skygate.co.jp>)を運営する株式会社エアトリ(本社：東京都新宿区、代表取締役社長：吉村 英毅、以下エアトリ)は、10代～70代の男女1,045名を対象に「海外旅行時のトラブルと対処法」に関する調査を実施しました。

【調査背景】

間もなく夏休みシーズン。海外旅行を予定している人の中には楽しみ半分、不安半分の人もいるのではないのでしょうか？そこで、「エアトリ」会員にアンケート調査を行い、みんなが抱える不安や実際に経験したトラブル、そしてそれに対する解決法についてエアトリスタッフの意見をまとめました。

【調査結果概要】

調査 1：海外旅行に行く際、不安を抱くことはありますか？

65%以上の方が不安になった経験あり！

一方、海外渡航回数別に見ると、渡航回数が多いほど「不安を抱く」と回答した割合は減りました。

調査 2：(海外旅行に行く際、不安を抱いた経験がある人) どのような不安を抱きますか？(複数回答)

1位は「治安」、海外渡航回数が少ない人ほど対策を講じることで防げるトラブルに不安を抱く傾向に

海外渡航回数に関係なく1位は「治安」となりました。一方、「荷物の紛失・盗難」、「言語」、「ぼったくり・かつあげ・強引な勧誘」は渡航回数が少ないほど「不安」だと答える割合が多くなり、逆に「飛行機の遅延・欠航・乗継」と「災害」は渡航回数が多い人の方が「不安」だと答える割合が多くなりました。

調査 3：海外旅行中、実際に経験したトラブルを教えてください。(複数回答)

渡航回数の多い“旅のベテラン”こそ気を付けるべき！

渡航回数で大きく差が出たのが「飛行機の遅延・欠航・乗継の失敗」(1～9回：23.0%、10～19回：36.7%、20回以上：54.1%)と「荷物の紛失・盗難」(1～9回：12.7%、10～19回：19.4%、20回以上：38.1%)となりました。大きな差が出た原因として、旅のベテランが故の気の緩みもあることが想像されます。

調査 4：「こんな時どうする？」トラブルごとの対応方法とエアトリスタッフアドバイス

1. 治安情報をどうやって収集しますか？(複数回答)

「ネットで検索する」が8割超え。「友人・知人に聞く」が2位に

エアトリスタッフのおすすめは外務省の「海外安全ホームページ」と「たびレジ」で最新の情報を得ることです。

2. パスポートを紛失した場合、どのような対応を取りますか？(複数回答)

「最寄りの日本大使館や総領事館に届ける」は89.0%の人が実行するが、その際に必要な書類を作成するための

「最寄りの警察に届ける」は33.0%に留まる結果に

ほとんどの人が「最寄りの日本大使館や総領事館に届ける」必要があることを知っている一方で、紛失証明書を地元の警察で作る必要があることを知っている人は約1/3に留まりました。

3. 財産を紛失あるいは盗難された場合、どのような対応を取りますか？(複数回答)

保険によっては補償外の場合も！補償内容の事前チェックは念入りに！

「最寄りの警察に届ける」(59.9%)、続いて「最寄りの日本大使館や総領事館に届ける」(59.0%)が過半数を占める一方で、「後日保険会社に申請する」と回答した人も3.9%いました。

4. 飛行機に乗り遅れそうな場合、どのような対応を取りますか？(複数回答)

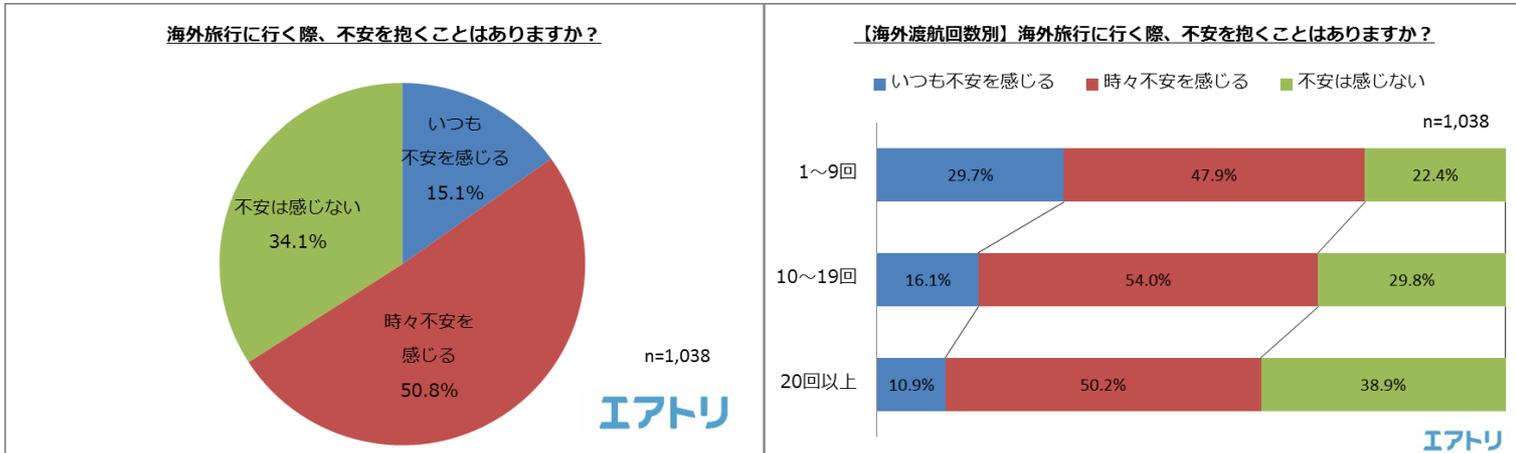
1位は「とにかく空港に向かう」(69.2%)、スタッフのアドバイスは「とにかく電話を！」

【調査結果詳細】

調査 1：海外旅行に行く際、不安を抱くことはありますか？

海外旅行経験者に対し「海外旅行に行く際、不安を抱くことはありますか？」と聞いたところ、「いつも不安を感じる」が 15.1%、「時々不安を感じる」が 50.8%と 65%以上の方が何らかの不安を抱いた経験があることが分かりました。

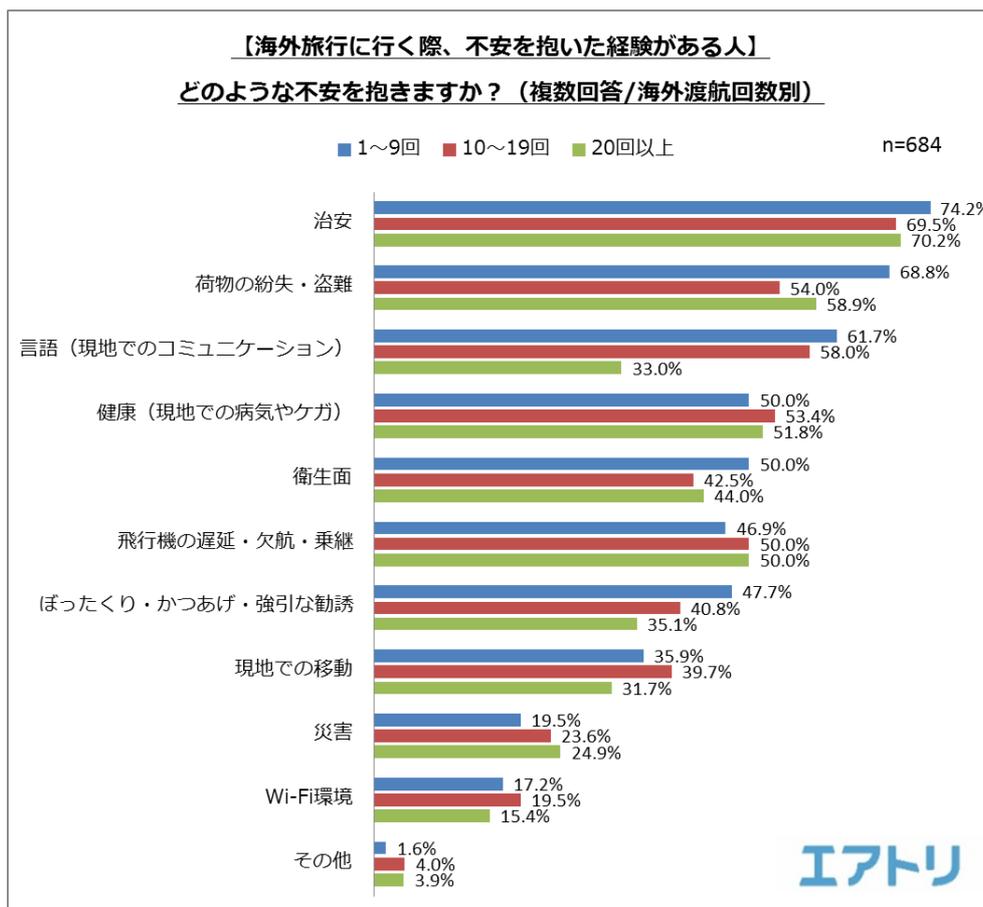
海外渡航回数別で見たと、常に「いつも不安を感じる」「時々不安を感じる」と回答した人は海外渡航回数 20 回以上の人の場合約 61.1%だったのに対し、10～19 回の方は 70.1%、1～9 回の方は 77.6%と渡航経験が少ない人ほど不安を感じやすいことが分かりました。



調査 2：（海外旅行に行く際、不安を抱いた経験がある人）どのような不安を抱きますか？（複数回答）

「海外旅行に行く際、不安を抱いた経験がある」と回答した人に対し、どのような不安を抱くか聞いたところ海外渡航回数に関係なく 1 位は「治安」（1～9 回：74.2%、10～19 回：69.5%、20 回以上：70.2%）となりました。

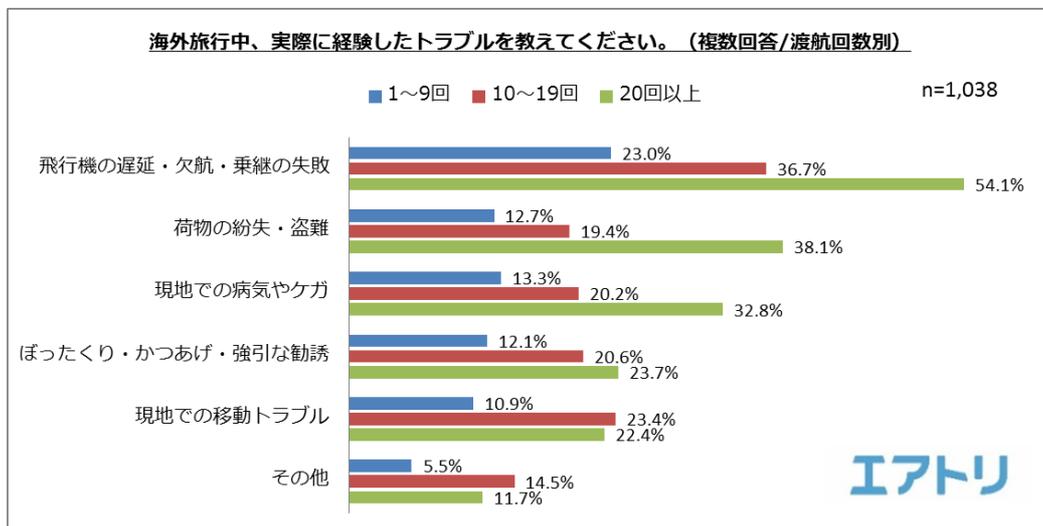
一方、「荷物の紛失・盗難」（1～9 回：68.8%、10～19 回：54.0%、20 回以上：58.9%）、「言語」（1～9 回：61.7%、10～19 回：58.0%、20 回以上：33.0%）、「ぼったくり・かつあげ・強引な勧誘」（1～9 回：47.7%、10～19 回：40.8%、20 回以上：35.1%）は渡航回数が多いほど「不安」と答える割合が多くなり、逆に「飛行機の遅延・欠航・乗継」（1～9 回：46.9%、10～19 回：50.0%、20 回以上：50.0%）と「災害」（1～9 回：19.5%、10～19 回：23.6%、20 回以上：24.9%）は渡航回数が多い人の方が「不安」と答える割合が多くなりました。対策を取ることによって防げる可能性のあるものは渡航回数が増えるほど「不安」と答える人が減り、対策を講じても避けられないトラブルは渡航回数が増えるほど「不安」と答える人が増える傾向にあるようです。



調査 3：海外旅行中、実際に経験したトラブルを教えてください。(複数回答)

海外旅行中に実際に経験したトラブルについて聞いたところ、渡航回数で大きく差が出たのが「飛行機の遅延・欠航・乗継の失敗」(1~9回：23.0%、10~19回：36.7%、20回以上：54.1%)と「荷物の紛失・盗難」(1~9回：12.7%、10~19回：19.4%、20回以上：38.1%)となりました。

「飛行機の遅延・欠航・乗継の失敗」については避けられないものもある一方で、旅行慣れた人が乗り継ぎ時間の短いフライトを選んだことで乗継ミスが発生したケースも想定されます。また「荷物の紛失・盗難」についても、旅慣れた結果、対策を講じることが疎かになり、渡航経験回数が多い人ほどトラブルに巻き込まれた割合が増えた可能性が考えられます。



■実際にあったトラブル

【飛行機トラブル】

- ・深夜フライトで出発日の日にちを1日間違えて、航空会社カウンターで昨日の便ですと言われた。(50代・男性)
- ・飛行機の遅れで乗り継ぎに間に合わず、スーツケースだけが最終目的地に運ばれてしまった。別の便で目的地に着いたのはいいが、スーツケースが見当たらず困惑した。(60代・男性)

【荷物の紛失・盗難】

- ・イタリアのフィレンツェでバスを待っている間に右側から話しかけられ、指さす方向を見ようと乗り出した瞬間に席に置いたカバンを盗まれた。(40代・女性)
- ・ベトナム旅行で夕飯を食べ終わってからのホテルまでの帰り道、同行者がiPhoneを操作しながら歩いていたら、後ろから走ってきたバイクにiPhoneをひったくられました。最初何が起きたかわからずポカンとしてしまいましたが、ハッとした時にはバイクは既にはるか遠くに。(30代・女性)

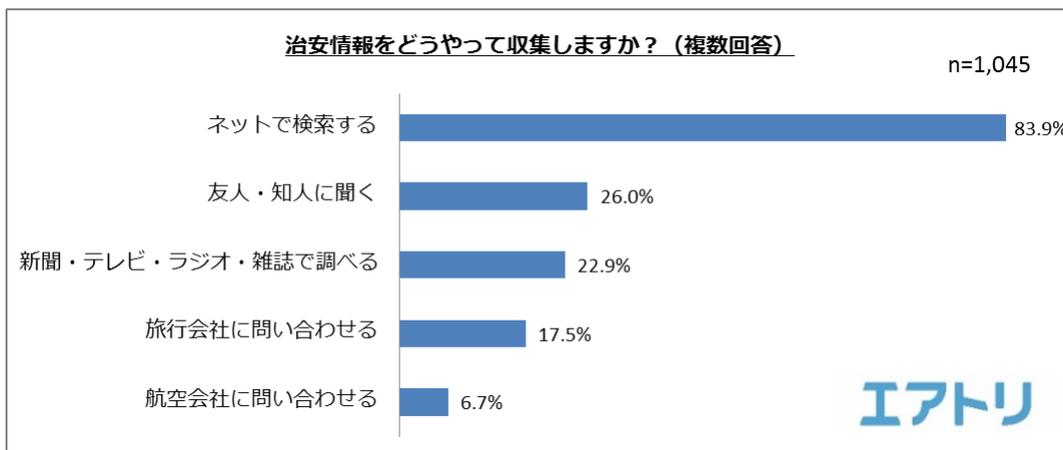
【病気・ケガ】

- ・カンボジアのアンコールワットで観光した後、熱中症になった。症状はととてもひどく、3日間何回も吐いて、食べ物も全く受け付けなかった。病院に行くことも考えたが、現地の状況を見て医者にはかからなかった。自力で治したが、とても辛くしんどかった。(50代・女性)

調査 4：「こんな時どうする？」トラブルごとの対応方法とエアトリスタッフアドバイス

1. 治安情報をどうやって収集しますか？(複数回答)

治安情報の収集方法について聞いたところ、1位は「ネットで検索する」(83.9%)、続いて「友人・知人に聞く」(26.0%)、「新聞・テレビ・ラジオ・雑誌で調べる」(22.9%)と続きました。



■「最も良い収集方法は？」 エアトリスタッフからのアドバイス

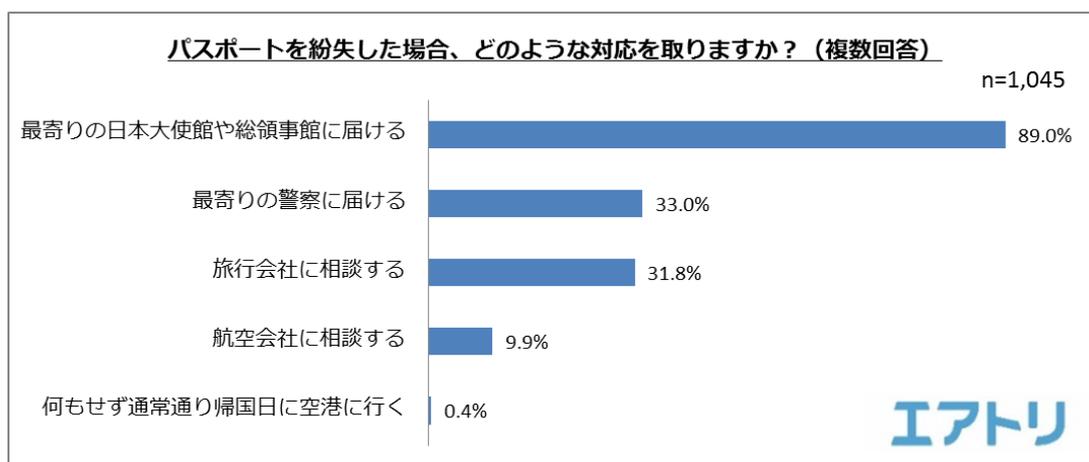
治安情報は逐一変わっていくため、友人・知人から聞いたり、雑誌やガイドブック等タイムラグが出るものはおすすめできません。エアトリでおすすめしているのは外務省の「海外安全ホームページ」※¹です。また、いざという時に在外公館などから緊急情報提供を受けられる外務省の海外旅行登録サービス「たびレジ」※²に登録しておくとなお安心です。

※1：外務省「海外安全ホームページ」<https://www.anzen.mofa.go.jp/>

※2：外務省「たびレジ」<https://www.skygate.co.jp/annai/tabireg.html>

2. パスポートを紛失した場合、どのような対応を取りますか？（複数回答）

パスポートを紛失した場合の対処方法を聞いたところ、1位は「最寄りの日本大使館や総領事館に届ける」(89.0%)、続いて「最寄りの警察に届ける」(33.0%)、「旅行会社に相談する」(31.8%)と続きました。



■エアトリスタッフからのアドバイス

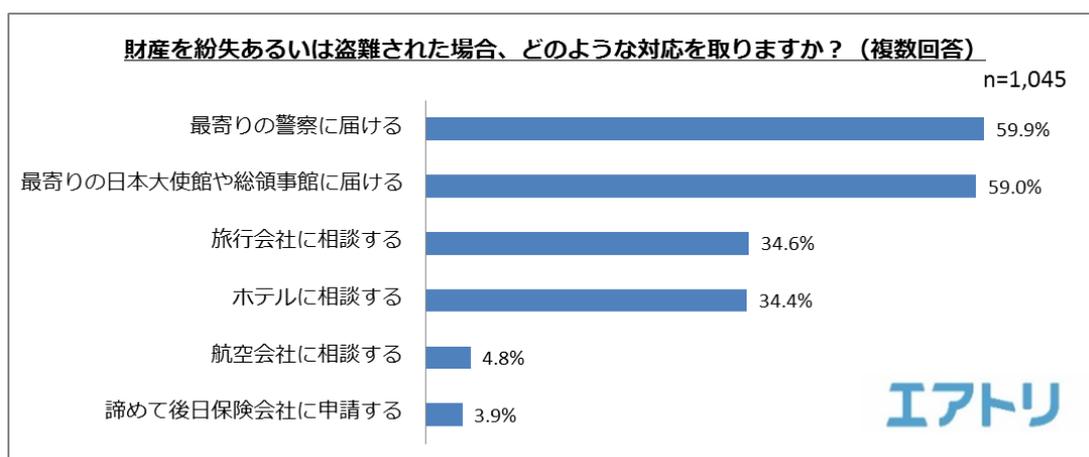
海外でパスポートを紛失した場合、そのままでは帰国できません。パスポートの再発行または一時帰国のための渡航書の発行が必要となりますので、紛失に気が付いたらすぐに最寄りの日本大使館や総領事館に行って、パスポートの失効手続きを行ってください。

またその際、日本で紛失した場合と同様に紛失理由がわかる証明書類が必要となりますので、現地の警察署で「ポリスレポート」を発行してもらってから、日本大使館や総領事館で届け出を行きましょう。必要書類は日本での場合とほぼ同じです。

- 紛失一般旅券等届出書 1通 ※国外では「ダウンロード申請書」が使用できます。
- 紛失理由がわかる証明書類
- 6カ月以内に撮影したパスポート用の写真（縦45mm×横35mm） 1枚
- 身元確認書類（本人確認、国籍確認ができるもの）

3. 財産を紛失あるいは盗難された場合、どのような対応を取りますか？（複数回答）

財産を紛失あるいは盗難された場合の対処方法について聞いたところ、1位は「最寄りの警察に届ける」(59.9%)、続いて「最寄りの日本大使館や総領事館に届ける」(59.0%)、「旅行会社に相談する」(34.6%)と続きました。また、「後日保険会社に申請する」と回答した人も3.9%いました。

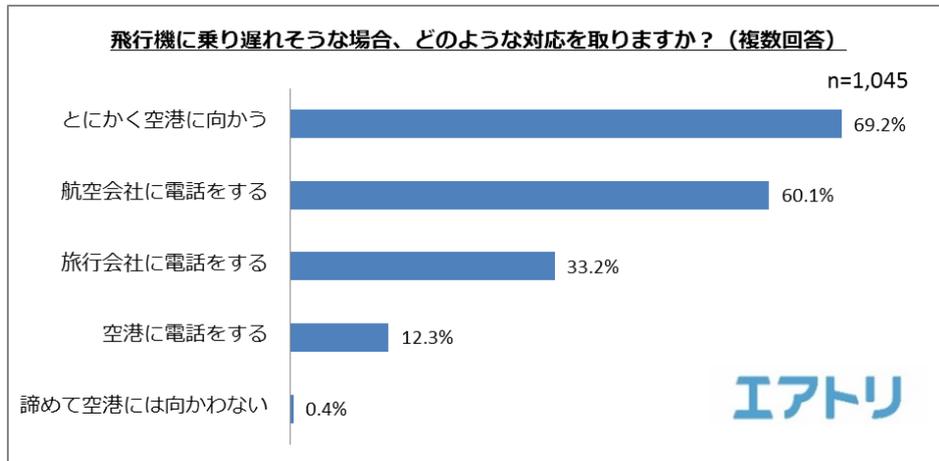


■エアトリスタッフからのアドバイス

「諦めて後日保険会社に申請する」と回答した人が 3.9%いましたが、海外旅行保険では現金の盗難や紛失は補償の対象外になる場合もあるので事前に確認しておきましょう。貴重品の紛失・盗難にあつたら、まずは地域の警察に「被害届」を届け出ます。さらに、クレジットカードを紛失または盗難にあつた場合は、警察での届け出に加え、至急カード会社へ連絡してカード停止手続きをしてください。また、海外では旅行者を狙ったスリやひったくりが多く発生していますので、多額の現金は極力持ち歩かないなどご自身で対策を行なうことも重要です。

4.飛行機に乗り遅れそうな場合、どのような対応を取りますか？（複数回答）

飛行機に乗り遅れそうな場合の対処方法について聞いたところ、1位は「とにかく空港に向かう」（69.2%）、続いて「航空会社に電話をする」（60.1%）、「旅行会社に電話をする」（33.2%）と続きました。



■エアトリスタッフからのアドバイス

寝坊をして飛行機に乗り遅れそうな場合、まずは航空会社または旅行会社に電話をした方が良いでしょう。航空券によっては、搭乗する飛行機が出発する前に予約を変更することができます。また、変更できない場合でもキャンセル料が変わるため、電話は忘れないようにしましょう。

【調査概要】

調査タイトル：「海外旅行時のトラブルと対処法」に関するアンケート調査
調査対象：10代～70代の男女 1,045名
調査期間：2018年6月21日（木）～6月24日（日）
調査方法：インターネット調査
調査主体：株式会社エアトリ

本件に関するお問い合わせ先

株式会社エアトリ PR担当：黒田
TEL:03-6866-5975 FAX:03-6866-5979
E-Mail: media-pr@airtrip-corp.com