

2025年4月の長野県北部の地震に関する 訪日外国人緊急アンケート調査

松澤尚弥¹・入江さやか²

¹松本大学 総合経営学部観光ホスピタリティ学科
²松本大学 総合経営学部観光ホスピタリティ学科

1. はじめに

観光庁によると、2024年に日本を訪れた外国人の数は3,686万9900人で、コロナ禍前の2019年を上回り、過去最多を更新した。松本大学が立地する長野県松本市には、国宝・松本城や上高地などの観光スポットが多く、訪れる外国人は年々増加している。松本市によると2024年の外国人宿泊者数は32万4,483人で過去最多であった。

一方、松本市には糸魚川・静岡構造線断層帯が通っており、全国的にみても地震発生リスクが高い地域でもある。地震発生時の外国人観光客の安全確保や情報提供は防災上の大きな課題である。

2025年4月18日夜に松本市で震度4を観測するやや強い地震が発生した。著者らは、翌日19日に松本駅前において外国人旅行者を対象に、地震発生時の対応や情報入手などの状況について緊急アンケート調査を実施した。本稿ではその結果を報告する。

2. 地震の概要

4月18日20時19分ごろ、長野県北部を震源とする地震が発生した。震源の深さは13km、マグニチュードは5.1で、最大震度5弱を大町市、小川村、筑北村で観測した。松本市は震度4だった。大町市や池田町などでは建物の瓦が落ちるなどの被害があった。

3. 訪日外国人を対象とした緊急アンケート

(1) 調査の概要

地震発生を受けて、松本市に滞在している外国人がこの地震を感じ、どのような対応をとったのか、十分な情報を得られたかなどを調べるために、英文のアンケート用紙を作成した。アンケートの作成にあたっては、サーベイリサーチセンターの自主調査などを参考にした。

地震発生から一夜明けた19日の午前8時から午後3時まで、松本駅前において外国人旅行者に面でアンケートを行った(図1)。回答が得られたのは30人で、回答者の国籍は、ドイツ7人、オーストラリア6人、イギリス5人、香港・フランス・アメリカ・ブラジルが各2人、イスラエル・ベルギー・台湾・オランダが各1人となつた。性別は、男性18人、女性12人だった。



図-1 松本駅前での調査のようす (2025年4月19日)

(2) 調査結果

a) 過去の地震経験

過去に地震を経験したことがあるかどうかを尋ねたところ、30人中18人(60%)が「ない」と回答した。

b) 地震発生時にいた場所

「宿泊施設」にいた人が53%で最も多く、次いで「飲食店(23%)」「屋外(13%)」だった。地震発生時刻が20時すぎだったため、宿泊施設にいた人が多かったと考えられる。

c) 地震発生時に感じたこと

地震が発生した時に感じたことを複数回答で聞いたところ、「今後の地震の発生が気になった」が50%を占めたほか、「どうすればいいかわからなかった」が43%、「身の危険を感じた」が40%、「何が起きたのかわからなかった」が33%だった(図2)。下など安全な場所に避難した」と回答した人は30人中1人だけだった。

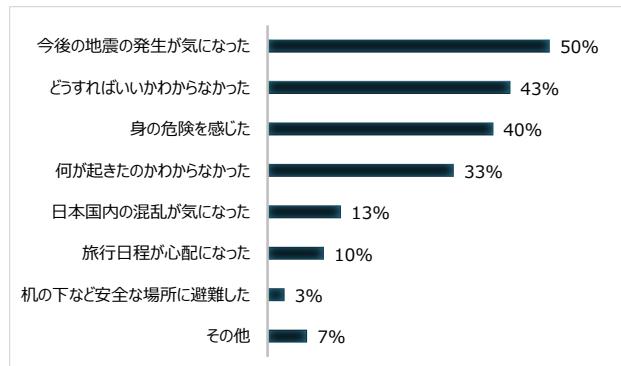


図-2 地震発生時に感じたこと (n=30・複数回答)

d) 地震の揺れが収まった後の行動

地震の揺れが収まった後、どのような行動をとったか複数回答で聞いたところ、73%の人が「スマートフォンで情報を収集しようとした」と回答した。次いで「家族や友人と連絡を取り合った（43%）」「家族やまわりの人々に声をかけた（37%）」などの行動をとっていた。

e) 地震に関する情報を得た方法

地震に関する情報を得た方法について、複数回答で聞いたところ、観光庁監修の外国人旅行者向け災害時情報提供アプリ「Safety tips」と「宿泊先の従業員」がいずれも20%だった。「その他」が67%で最も多かったが、具体的には「Googleで情報を検索した」が多く、「日本の気象庁の情報を見た」「スマホに緊急地震速報の表示が出たので地震だとわかった」と答えた人もいた。

表-1 地震に関する情報を得た方法（n=30・複数回答）

	実数（人）	構成比
外国人旅行者向け災害時情報提供アプリ「Safety tips」	6	20%
宿泊先の従業員	6	20%
近くにいた日本人	5	17%
母国のウェBSITEやSNS	4	13%
日本のテレビ・ラジオ	3	10%
Japan Safe Travel Information（日本政府観光局JNTOの情報サイト）	2	7%
NHK World Japan	2	7%
知人へのLINE、メールなど	2	7%
ツアーコンサルタント	2	7%
日本政府観光局JNTOのSNS（Japan Safe Travel）	1	3%
海外のテレビ・ラジオ	1	3%
商店などのスタッフ	1	3%
同行の日本語ができる人	1	3%
インフォメーションセンター	1	3%
Japan Visitor Hotline	0	0%
日本にいる外国人のSNSへの書き込み	0	0%
その他	20	67%

f) 地震発生時に困ったこと

地震発生時に困ったことを複数回答で聞いたところ、半数以上（57%）の人が「地震が続くのではないかと不安になった」と回答した。次いで「外国人観光客向けの地震情報がなかった（37%）」「宿泊施設からの案内や指示がなかった（27%）」「日本語がわからず、どう行動していいかわからなかった（23%）」となった。

g) 宿泊施設の対応

地震発生時の宿泊施設の対応については、「何もなかった（23%）」「部屋に来て地震が起きたことを教えてくれた（17%）」「宿泊施設内で地震に関するアナウンスがあった（17%）」など、対応が分かれた。

h) 訪日外国人が望むサービス

災害時に訪日外国人が希望するサービスは何か、複数回答で聞いたところ、「スマートフォンやパソコンで地震に関する情報を多言語で提供してほしい（73%）」が最も多く、次いで「母国語の地震マニュアルを配布してほしい（57%）」「理解できる言語で避難誘導してほしい（43%）」「宿泊施設のチェックインの際に、地震発

生時の行動を説明してほしい（43%）」となった。

4. 調査結果からの考察

今回の調査では、生まれてからこれまでに地震を経験したことのない人が60%を占めていた。世界的にみれば、日本のように頻繁に地震が起きる国は少ない。そのため「どうすればいいかわからなかった」「何が起きたかわからなかった」と回答した人も多かった。宿泊施設や観光施設、飲食店などの管理者は、多くの訪日外国人にとって地震は未体験の現象であることを理解しておくことが必要である。

50%以上の回答者が「今後も地震が続くのではないか」という不安を抱いていた。宿泊施設などにおいては、気象庁や報道機関の正確な情報に基づき、今後の地震の見通しや、地震が起きた場合の安全確保の方法、建物の耐震性などを伝えられるようにしておく必要がある。

多くの回答者がスマートフォンで地震に関する情報を求めたが、多言語での情報提供が十分ではなかったとみられる。アンケートの際に、観光庁監修の外国人旅行者向け災害時情報提供アプリ「Safety tips」が役に立ったと話していた回答者が複数いた。宿泊施設や観光施設などで、「Safety tips」のQRコードを提供してインストールを促す方法も効果的であると考えられる。

宿泊施設の対応については、「何もなかった」施設もあったが、スタッフが部屋に来て地震の発生を伝えたり、英語の館内放送を行ったりした施設もあり、対応が分かれた。地震は多くの訪日外国人にとって未体験の現象である。「震度4」で被害がなかったとしても、安心して滞在してもらうための情報をすみやかに提供する必要がある。

今回の調査は緊急的に実施した小規模なものであるが、地震発生時の訪日外国人への情報提供や対応の課題の一端が明らかになった。長野県を訪れる外国人旅行者は年々増加しており、地震や台風、火山噴火などの災害発生時に適切な情報提供や避難誘導ができるように平常時から備えておく必要がある。宿泊施設のスタッフが少ない夜間や、スマホが使えない停電時でもすぐ対応できるように、多言語版の防災パンフレットを準備しておくことなども有効といえる。

参照文献

- サーベイリサーチセンター（2016）「熊本地震における訪日外国人旅行者の避難行動に関する調査」（参照年月日：2025.8.26）
https://www.surece.co.jp/wp_surece/wpcontent/uploads/2017/10/kumamoto_overview.pdf
- 同（2019）「台風19号の災害情報等における事前対応に関する訪日外国人調査」（参照年月日：2025.8.26）
https://www.surece.co.jp/wp_surece/wpcontent/uploads/2019/10/PressRelease20191017.pdf