

平成27年度

入国審査における入国審査官の対応に関する
アンケート調査

報告書

2016年3月

法務省入国管理局

目次

I. 調査概要

1 調査目的	1
2 調査内容	1
(1)調査対象者	
(2)実施場所	
(3)調査期間	
(4)調査方法	
(5)回収数	
3 報告書の見方	1

II. 回答者属性

1 性別・年代	2
2 国籍・地域	3
3 訪問回数	4
4 訪問目的	5
5 日本での滞在期間	6

III. 調査結果

1.1 入国審査における入国審査官の対応	7
1.2 入国審査における入国審査官の対応(性別・年代別)	8
2.1 入国審査官の対応に満足した理由	9
2.2 入国審査官の対応に満足した理由(性別・年代別)	10
2.3 入国審査官の対応に満足した理由(国籍・地域別)	11
2.4 入国審査官の対応に満足した理由(訪日回数・訪日目的別)	12
2.5 入国審査官の対応に満足した理由(滞在期間別)	13
3.1 入国審査官の対応に不満を持った理由	14
3.2 入国審査官の対応に不満を持った理由(性別・年代別)	15
3.3 入国審査官の対応に不満を持った理由(国籍・地域別)	16
3.4 入国審査官の対応に不満を持った理由(訪日回数・訪日目的別)	17
3.5 入国審査官の対応に不満を持った理由(滞在期間別)	18
4 総括	19
5 調査票	20

I. 調査概要

1. 調査目的

入国審査官の入国審査に係るホスピタリティの現状について、調査・検証し、その結果を踏まえたホスピタリティの充実強化策を企画・立案することを目的にアンケート調査を実施。

2. 調査内容

(1) 調査対象者

成田国際空港及び関西国際空港において入国審査手続きを終えた外国人

(2) 実施場所

① 成田国際空港

第1ターミナル（北上陸審査場及び南上陸審査場）及び第2ターミナルの入国審査ブースの出口付近等

② 関西国際空港

第1ターミナル（北上陸審査場及び南上陸審査場）の入国審査ブースの出口付近等

(3) 調査期間

成田国際空港 平成28年1月27日、1月28日、2月2日、2月3日

関西国際空港 平成28年1月27日、1月28日、1月29日、2月2日

(4) 調査方法

入国審査手続きを終えた外国人に対して、受託者がアンケート調査を依頼、アンケート用紙への記入・回収を実施。

(5) 回収数

回収数：計1888人

有効回答数：計1839人（成田国際空港：1091人 関西国際空港：748人）

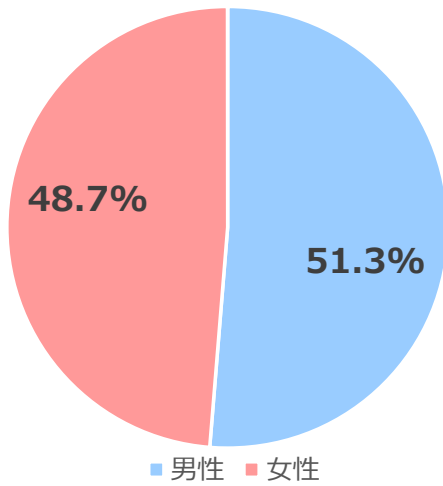
3. 報告書の見方

- ・「n」はそれぞれの母数を表す。
- ・回答の比率は、その設問の回答者数を基数として算出しているため、複数回答の設問は全ての比率を合計すると、100.0%を超える項目もある。
- ・集計は小数点第2位を四捨五入して算出しているため、比率の数値の合計が100.0%にならない場合がある。

Ⅱ.回答者属性

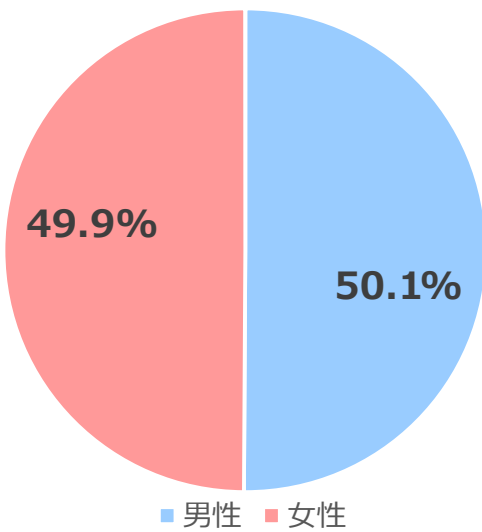
1.【性別・年代】

■全体 (n=1839)



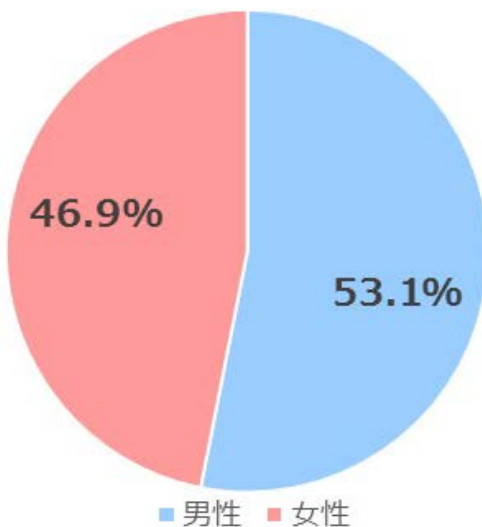
年齢	%
10代	8.9
20代	39.7
30代	23.7
40代	15.7
50代	8.4
60代	2.9
70代	0.7
それ以上	0.1

■成田 (n=1091)



年齢	%
10代	6.9
20代	33.9
30代	24.0
40代	19.2
50代	11.0
60代	4.0
70代	0.8
それ以上	0.1

■関西 (n=748)



年齢	%
10代	11.8
20代	48.3
30代	23.3
40代	10.4
50代	4.7
60代	1.2
70代	0.4
それ以上	0.0

Ⅱ.回答者属性

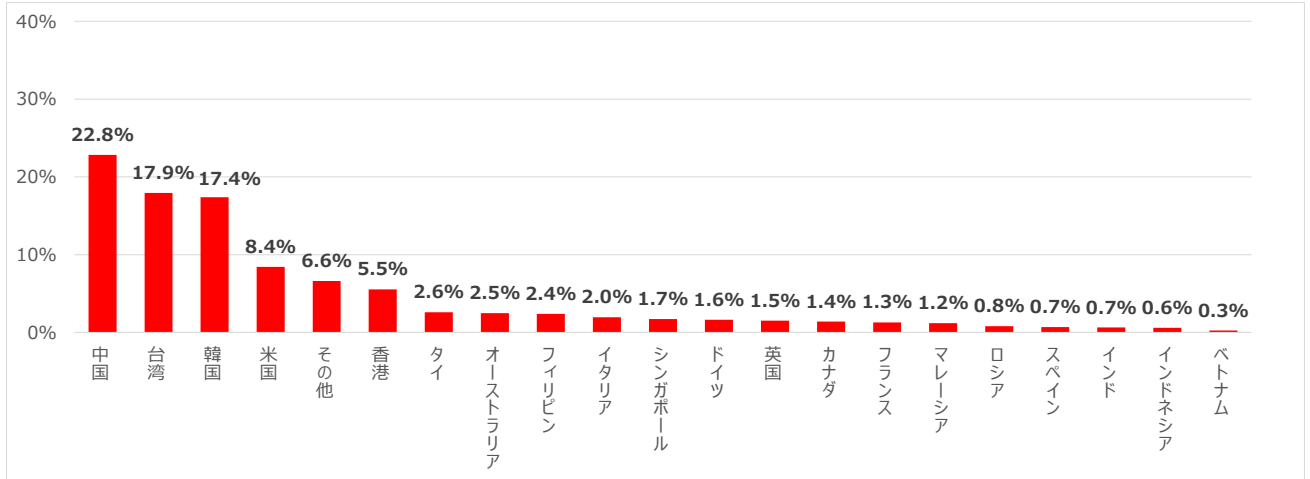
2.【国籍・地域】

最も多かった国籍・地域は「中国」で22.8%。次いで台湾（17.9%）、韓国（17.4%）と続く。

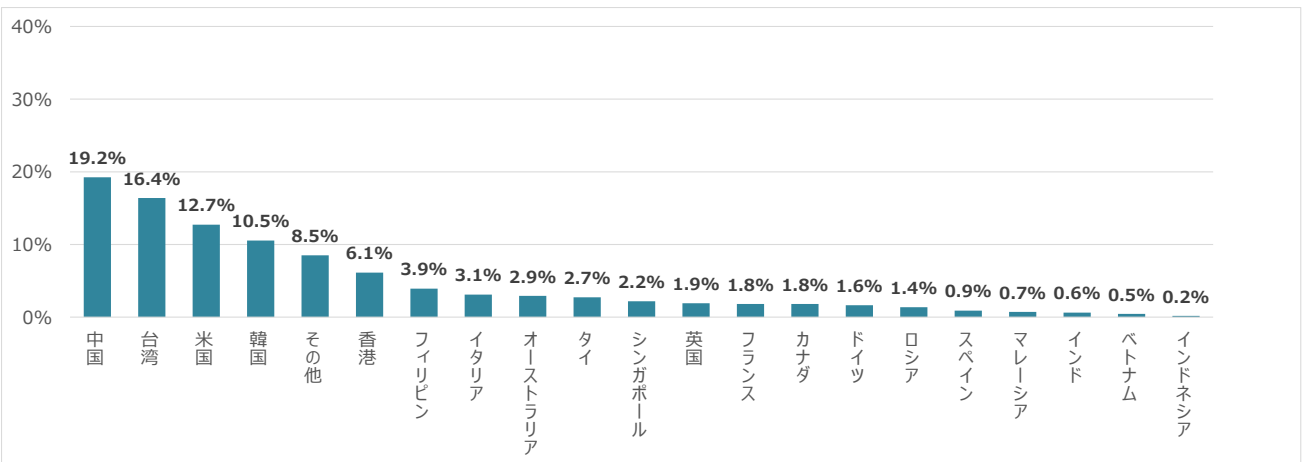
空港別に見ると、成田空港で米国（12.7%）が関西空港（2.1%）と比較して高い。成田空港全体の順番として中国、台湾に次ぐ3番目に多い国籍・地域。

関西空港では韓国（27.4%）が成田空港（10.5%）と比較すると高い比率。中国、韓国、台湾の3ヶ国合計で全体の75.7%（成田空港は46.1%）となった。

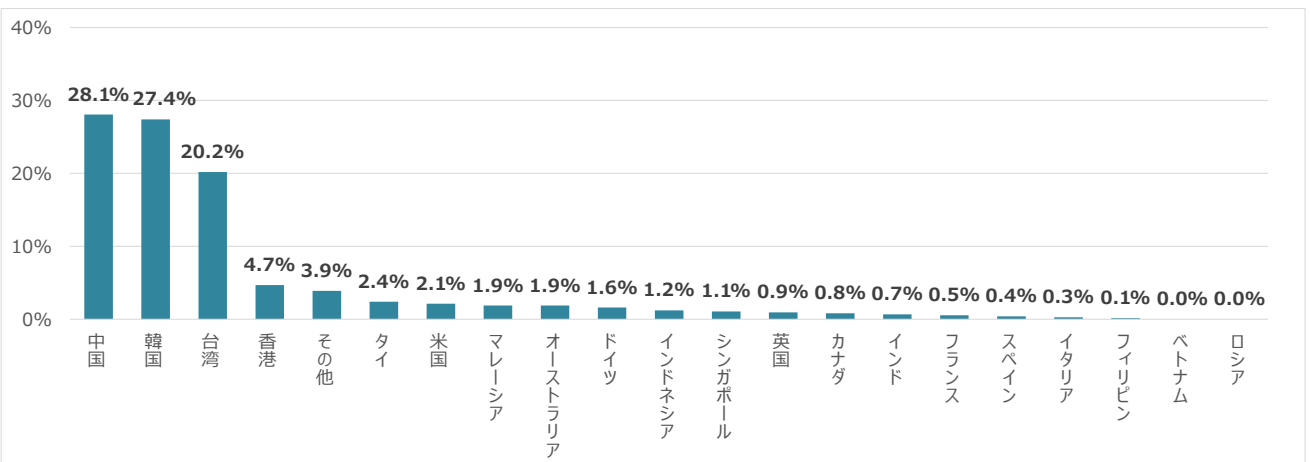
■ 全体 (n=1839)



■ 成田 (n=1091)



■ 関西 (n=748)



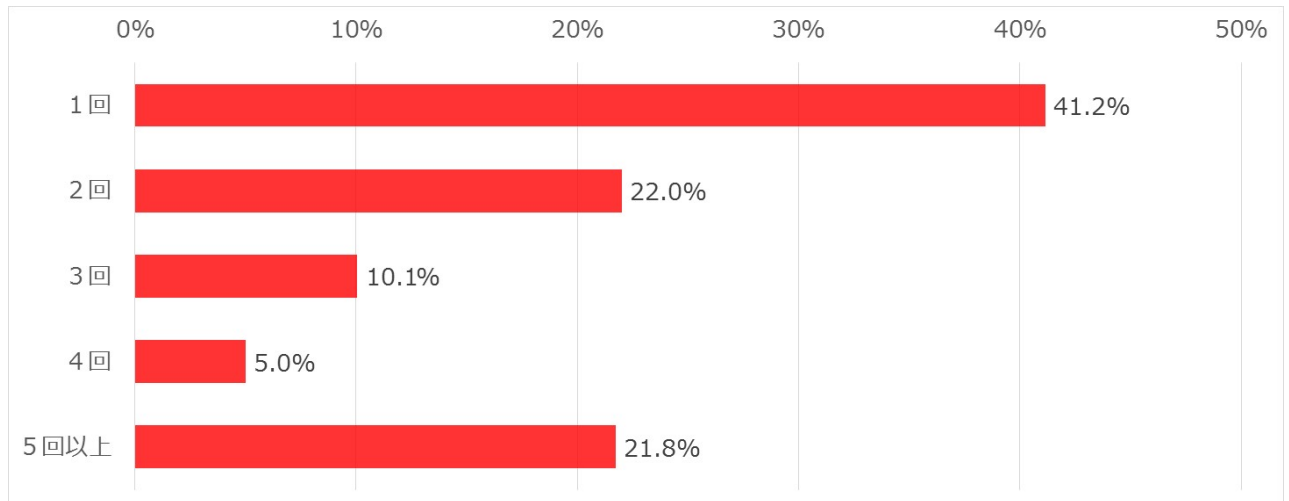
Ⅱ.回答者属性

3.【訪問回数】

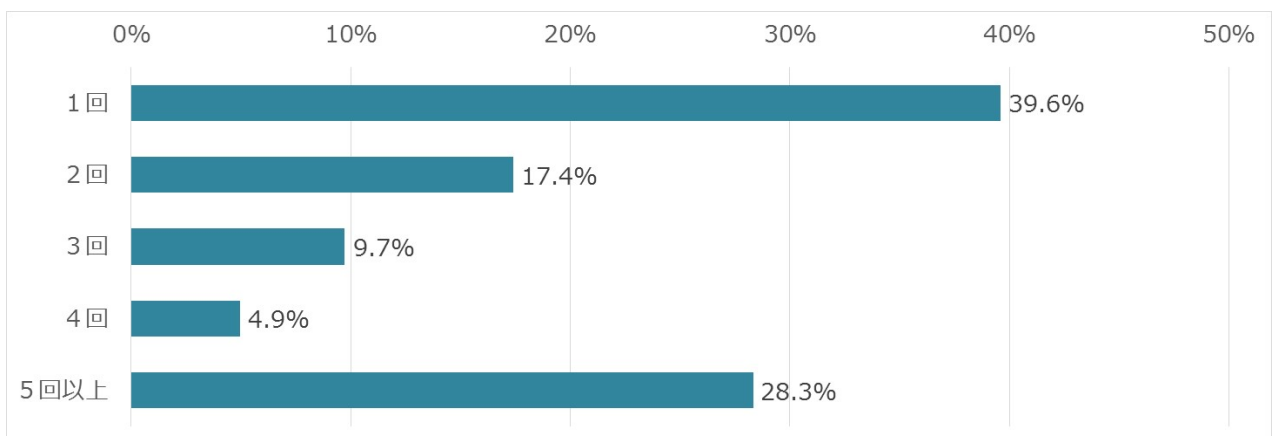
「訪日は初めて」という回答が41.2%と最も多い。「5回以上」の比率も21.8%と高い。1回目の訪日の比率が最も高く、成田空港（39.6%）、関西空港（43.4%）は同様の結果となった。

「5回以上」の比率は関西空港が12.2%に対し、成田空港は28.3%と高い比率。

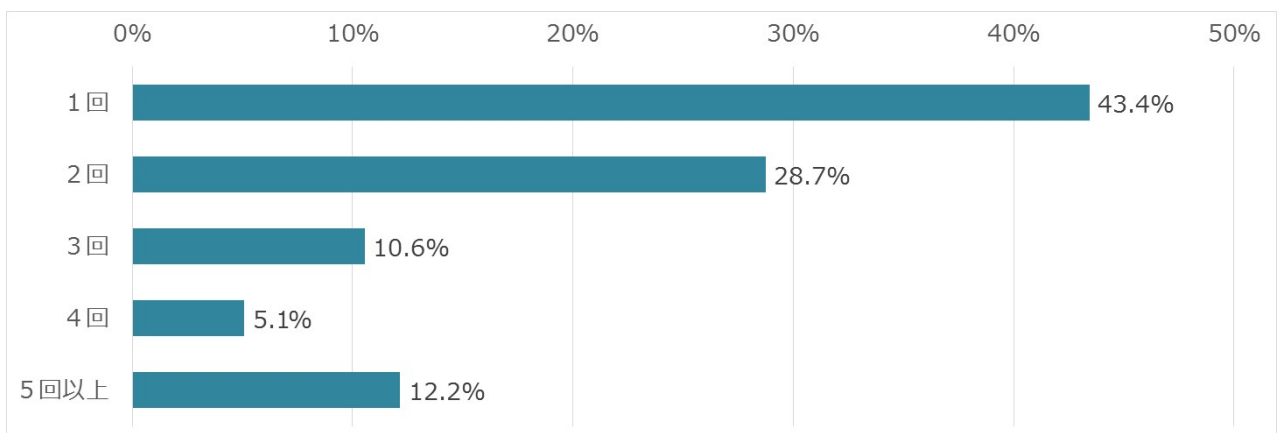
■全体（n=1839）



■成田（n=1091）



■関西（n=748）



Ⅱ.回答者属性

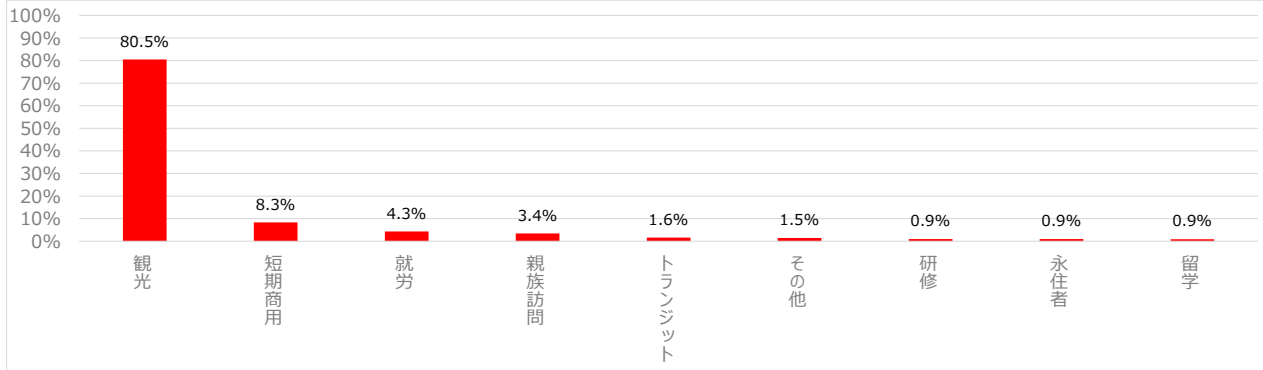
4.【訪問目的】

「観光」が80.5%と訪日目的の多くを占める結果。「短期商用」が8.3%、「就労」が4.3%と続く。

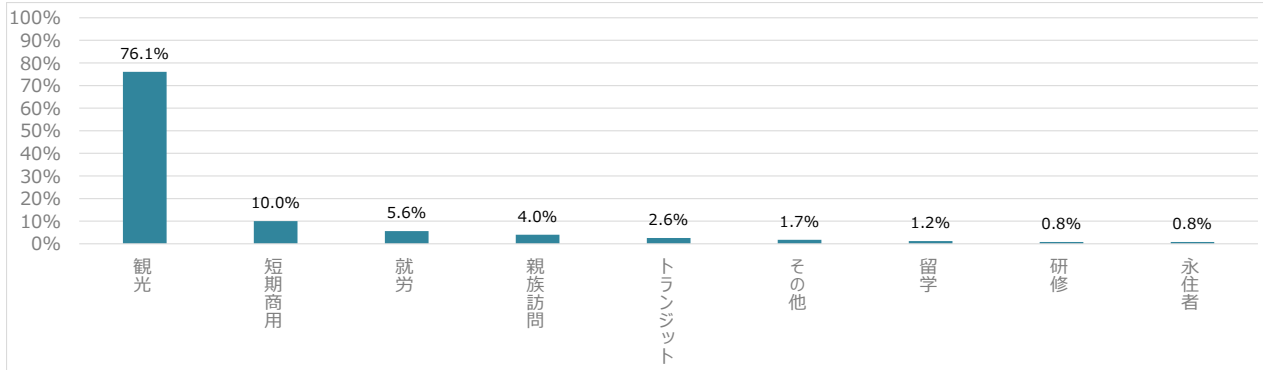
空港別では、「観光」はどちらの空港も高い比率だが、関西空港では86.9%と成田空港（76.1%）よりも高い。成田空港では「短期商用」が10.0%と、関西空港（5.9%）と比較して高く、就労や研修も含めてビジネス目的での訪日が15%を超える。

■全体（n=1839）

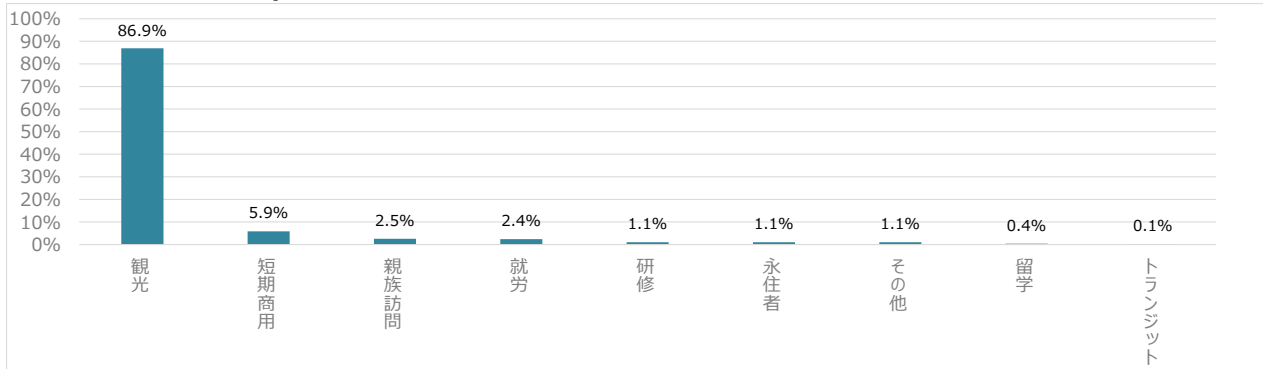
※複数回答可



■成田（n=1091）



■関西（n=748）

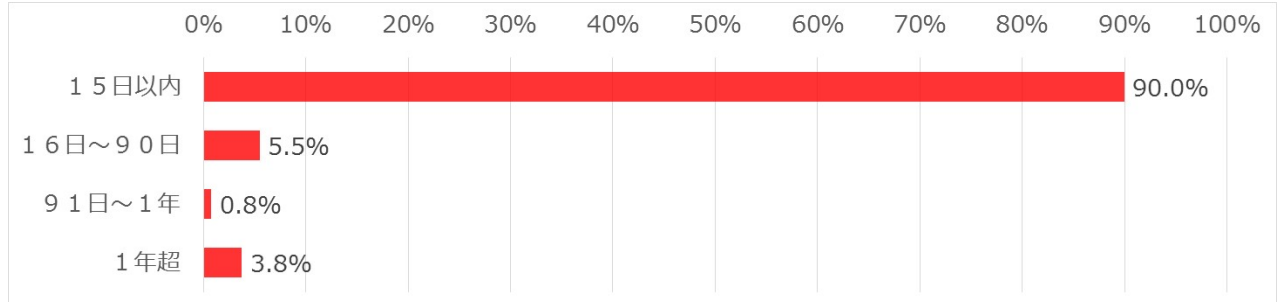


Ⅱ.回答者属性

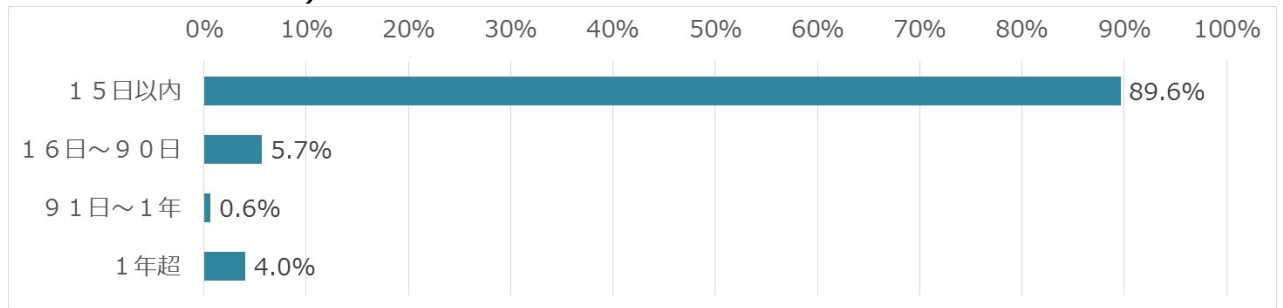
5.【日本での滞在期間】

観光目的が多いことも起因して、「15日以内」の滞在が最も多く全体の90.0%を占める。
成田空港（89.6%）、関西空港（90.5%）も同様の傾向。

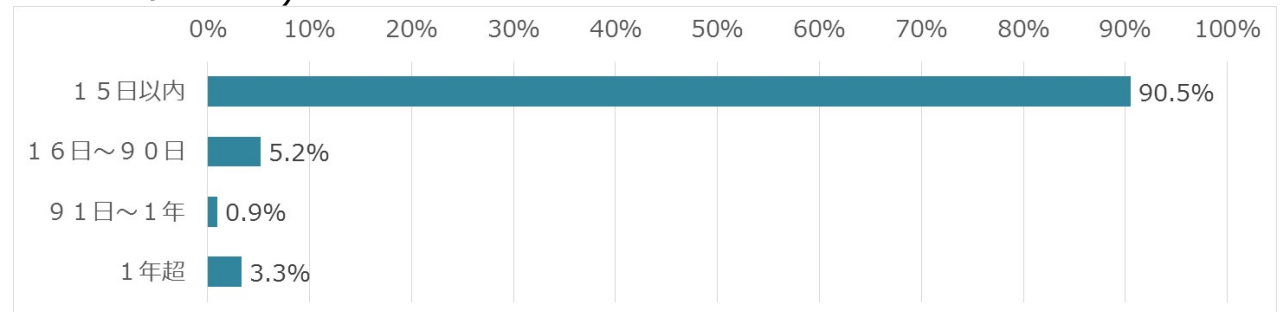
■全体（n=1839）



■成田（n=1091）



■関西（n=748）



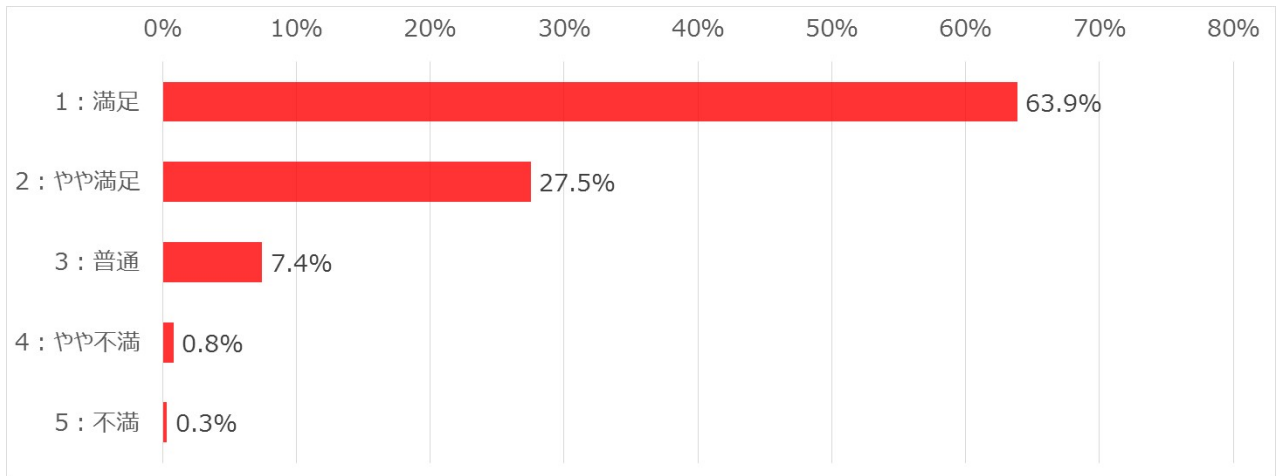
Ⅲ.調査結果

1.1【入国審査における入国審査官の対応】

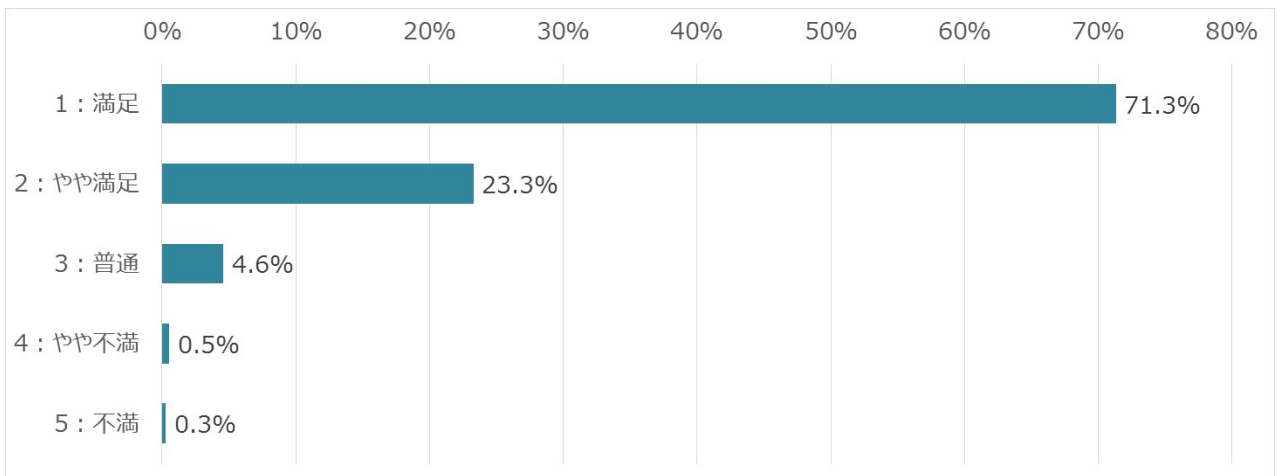
全体の63.9%が「満足」という評価。「やや満足」も27.5%と肯定的な印象が全体の90%以上を占める。一方、否定的な印象は「やや不満」が0.8%、「不満」が0.3%。

成田空港では「満足」が71.3%に対し、関西空港は53.1%と空港による違いは大きく、関西空港では「やや満足」が33.7%、「普通」が11.6%と高くなっている。

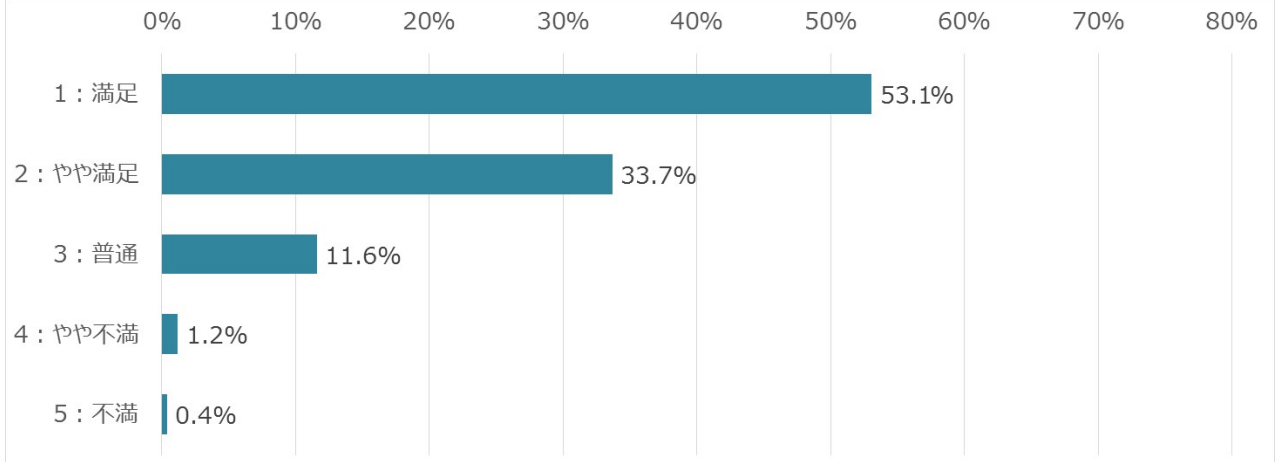
■全体 (n=1839)



■成田 (n=1091)



■関西 (n=748)



Ⅲ. 調査結果

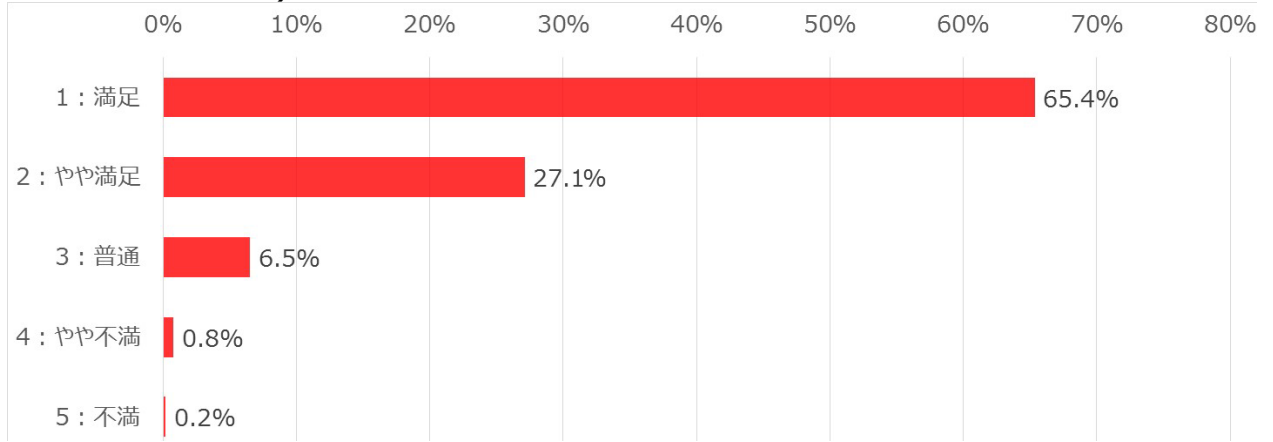
1.2 【入国審査における入国審査官の対応：性別・年代別】

男女別での満足度の傾向は全体傾向と大差はなかった。

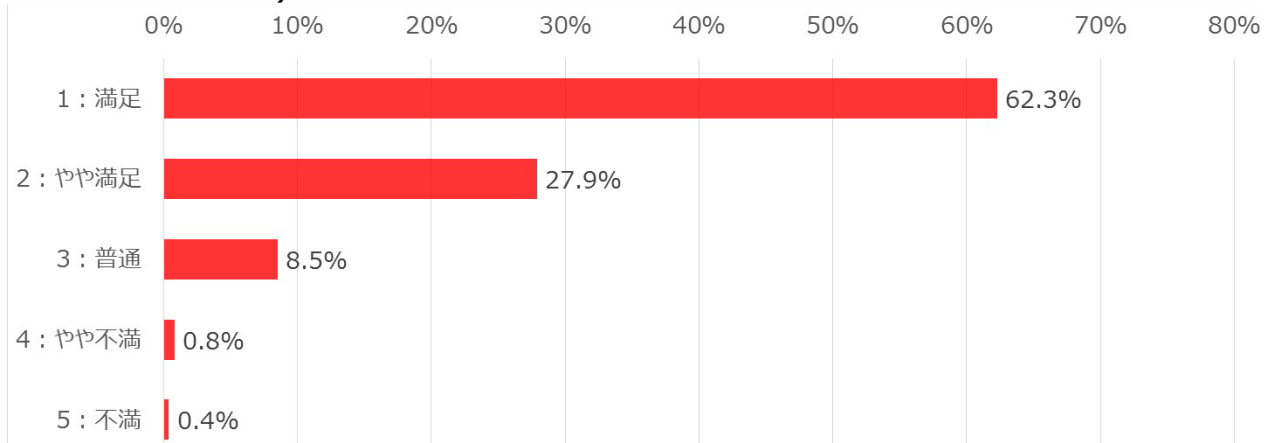
年代別だと、「満足」の比率が10代～40代は60%程度なのに対して、50代～70代は70%以上「満足」と評価する比率が高くなっている。

「やや不満」「不満」の比率が高かったのは30代。

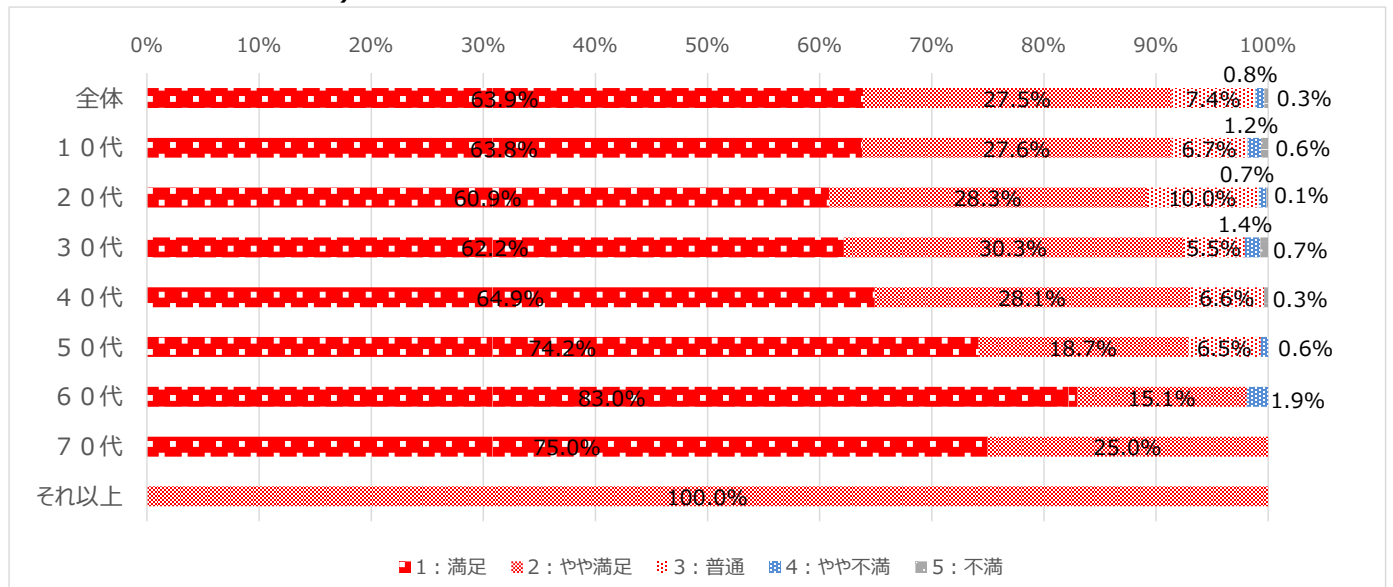
■ 男性 (n=944)



■ 女性 (n=895)



■ 年代別 (n=1839)



Ⅲ.調査結果

2.1【入国審査官の対応に満足した理由】

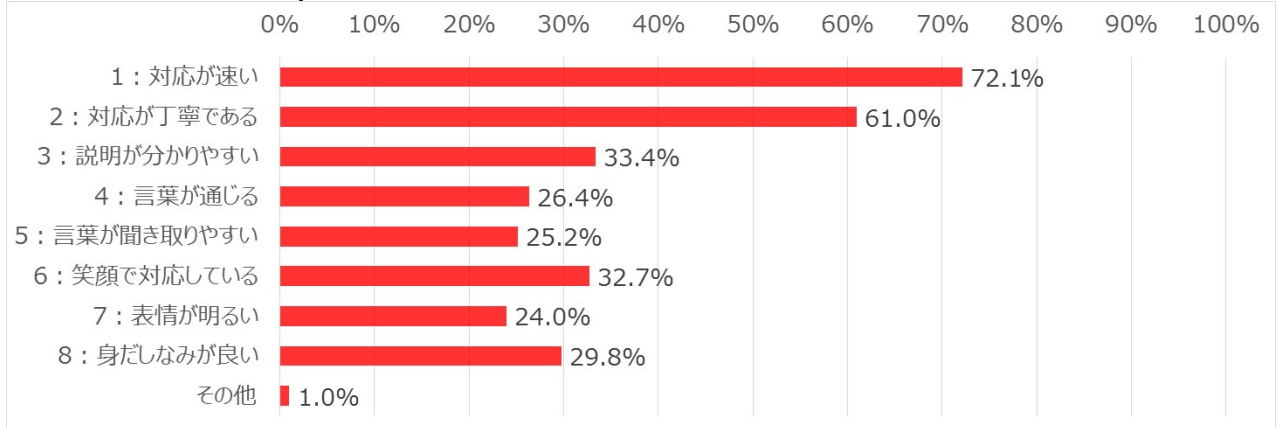
前設問で「満足」「やや満足」と回答した方のみ聞き取り。満足した理由で最も多かったのは「対応が速い」。

成田空港では特に多く、80.7%が「対応が速い」を理由のひとつに挙げている。

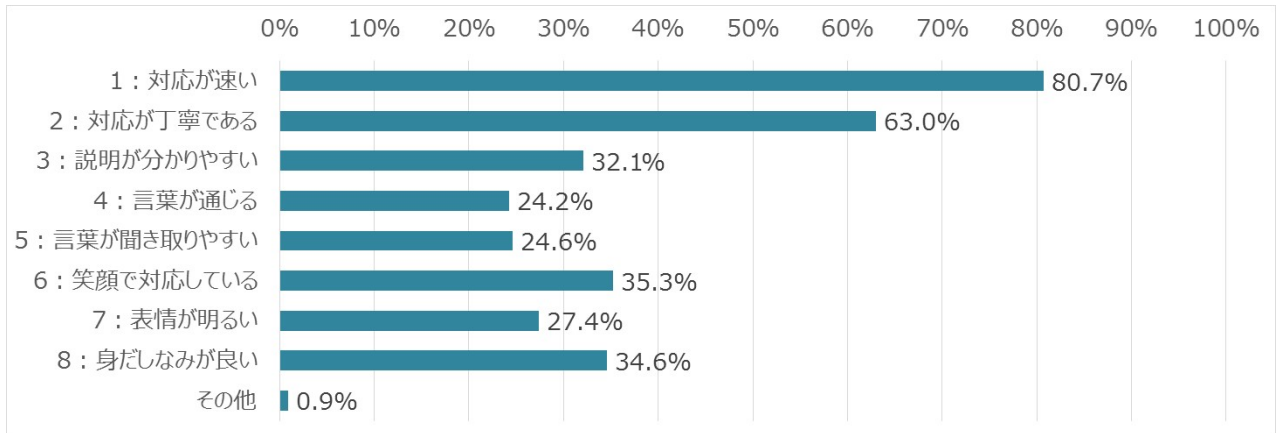
関西空港でも「対応が速い」が最も多い理由ということは同様だが、比率は58.4%と全体と比較すると高くない。

■全体 (n=1681)

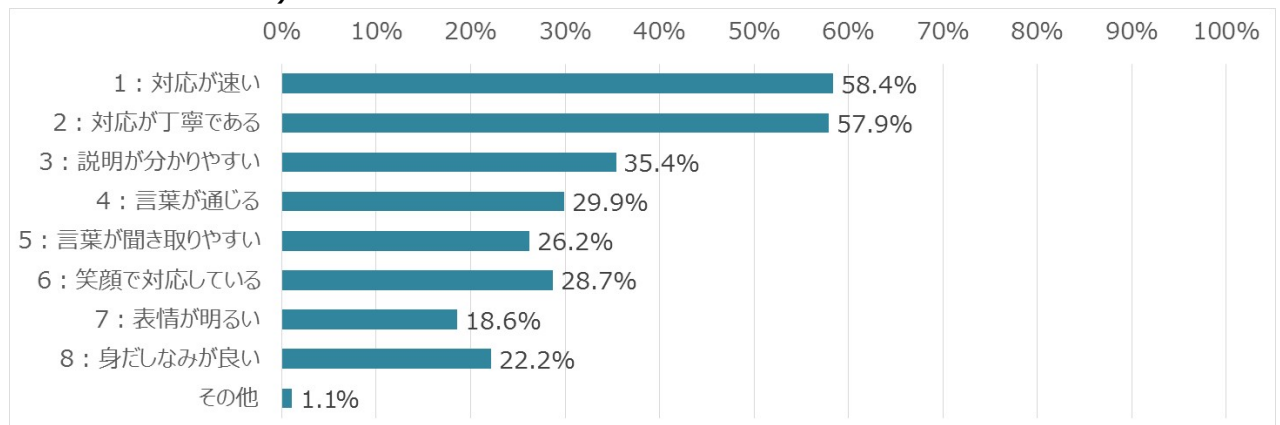
※複数回答可



■成田 (n=1032)



■関西 (n=649)



Ⅲ. 調査結果

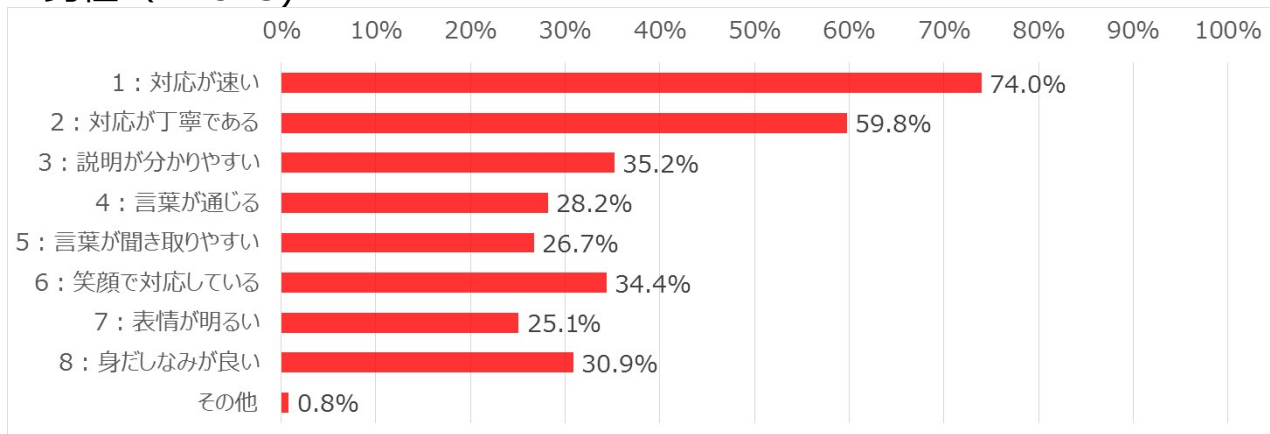
2.2 【入国審査官の対応に満足した理由：性別・年代別】

男女別での満足度の傾向は全体傾向と大差はなかった。

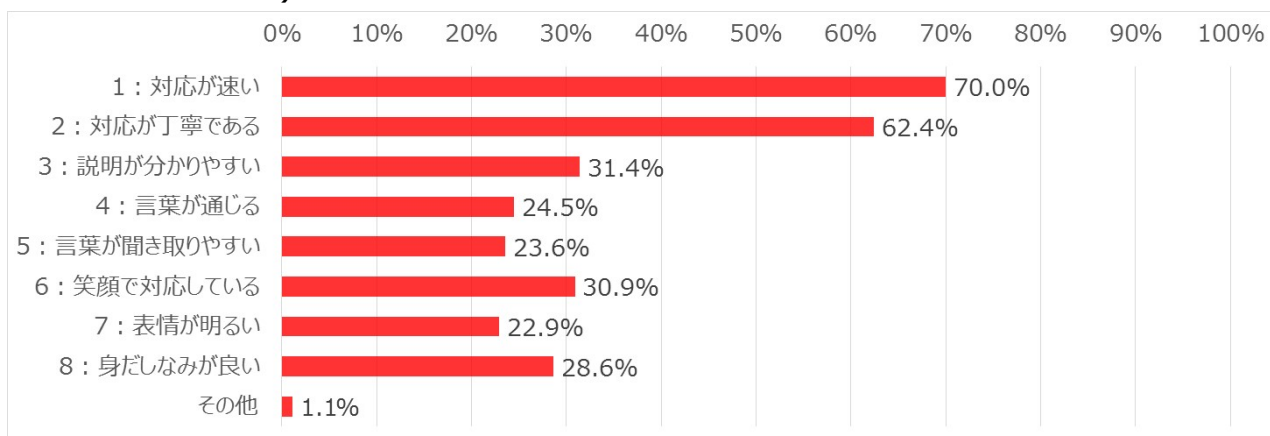
年代別だと、10代では「言葉が通じる」、20代では「言葉が聞き取りやすい」、40代、50代では「表情が明るい」「身だしなみが良い」ということが満足した理由として多く挙げられた。

■ 男性 (n=873)

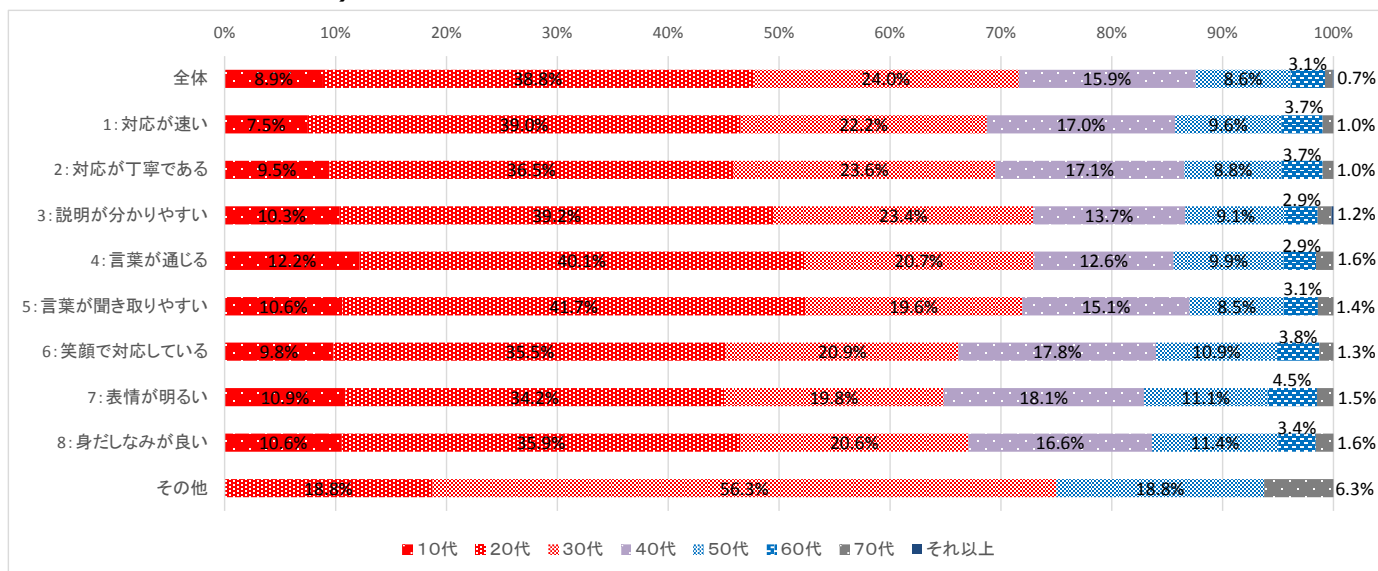
※複数回答可



■ 女性 (n=808)



■ 年代別 (n=1681)



Ⅲ.調査結果

2.3【入国審査官の対応に満足した理由：国籍・地域別】

全体で満足した理由の最も多かったのが「対応が速い」（72.1%）。国籍・地域別に見ると、ベトナム(100%)、ロシア(93.3%)、カナダ（92.3%）、米国（92.1%）などが全体平均と比較して「対応が速い」ことを満足の理由に挙げる方が多かった。

スペイン、フランス、ドイツでは「対応の丁寧さ」が重視され、ドイツは「説明が分かりやすい」「言葉が通じる」の数値が全体平均よりも高いなど、国籍・地域によって満足した理由に違いが見えた。

※各国の中で割合が一番高い項目（理由）を赤色で表示
 各国の中で割合が一番低い項目（理由）を青色で表示
 ※複数回答可

■ 国籍・地域別

国籍・地域	全体 (N)	1：対応が速い	2：対応が丁寧である	3：説明が分かりやすい	4：言葉が通じる	5：言葉が聞き取りやすい	6：笑顔で対応している	7：表情が明るい	8：身だしなみが良い	その他
全体	1681	72.1%	61.0%	33.4%	26.4%	25.2%	32.7%	24.0%	29.8%	1.0%
中国	395	66.1%	60.5%	34.2%	24.3%	26.3%	33.4%	26.8%	30.1%	1.3%
韓国	257	61.9%	57.6%	21.4%	21.0%	13.6%	15.6%	8.9%	10.9%	0.4%
台湾	297	68.0%	58.2%	32.7%	21.2%	23.2%	34.7%	18.2%	28.3%	0.7%
香港	85	62.4%	49.4%	27.1%	20.0%	20.0%	27.1%	16.5%	22.4%	0.0%
米国	151	92.1%	69.5%	37.1%	40.4%	41.7%	41.7%	33.8%	45.7%	0.7%
タイ	46	87.0%	69.6%	32.6%	28.3%	17.4%	37.0%	43.5%	41.3%	2.2%
シンガポール	32	78.1%	71.9%	31.3%	40.6%	25.0%	34.4%	21.9%	28.1%	0.0%
マレーシア	21	90.5%	66.7%	33.3%	28.6%	28.6%	33.3%	23.8%	28.6%	4.8%
インドネシア	10	50.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	30.0%	20.0%	20.0%	0.0%
フィリピン	44	86.4%	54.5%	36.4%	31.8%	27.3%	34.1%	34.1%	47.7%	2.3%
ベトナム	5	100.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	20.0%	20.0%	20.0%	0.0%
インド	12	91.7%	66.7%	66.7%	50.0%	50.0%	58.3%	58.3%	50.0%	0.0%
英国	24	83.3%	75.0%	33.3%	37.5%	50.0%	41.7%	33.3%	58.3%	4.2%
ドイツ	27	70.4%	74.1%	55.6%	48.1%	29.6%	48.1%	33.3%	40.7%	3.7%
フランス	23	65.2%	82.6%	39.1%	13.0%	17.4%	34.8%	26.1%	30.4%	4.3%
イタリア	36	75.0%	50.0%	41.7%	36.1%	33.3%	38.9%	27.8%	30.6%	0.0%
スペイン	12	83.3%	83.3%	58.3%	33.3%	33.3%	25.0%	25.0%	16.7%	8.3%
ロシア	15	93.3%	66.7%	46.7%	46.7%	33.3%	40.0%	40.0%	40.0%	0.0%
カナダ	26	92.3%	73.1%	42.3%	38.5%	34.6%	34.6%	30.8%	53.8%	0.0%
オーストラリア	46	76.1%	60.9%	52.2%	26.1%	37.0%	37.0%	28.3%	50.0%	0.0%
その他	119	77.3%	61.3%	34.5%	26.1%	21.8%	41.2%	31.1%	26.1%	0.0%

Ⅲ.調査結果

2.4【入国審査官の対応に満足した理由：訪日回数・訪日目的別】

訪日回数による満足した理由の大きな違いは見られなかったが、5回以上の場合、「対応が速い」ことを満足の理由として挙げている方が多かった。逆に「説明が分かりやすい」や「言葉が通じる」ということに関しては訪日回数が多いことも影響してか5回未満と比較すると比率は小さかった。

訪日目的別では観光目的の方が最も多いが、観光目的の方は他の目的で訪日されている方と比較して「対応が速い」や「言葉が通じる」といったことを理由に挙げている方は少なかった。

滞在期間では、1年超滞在される方が「対応が速い」が最も多く、逆に「対応が丁寧」といった理由で満足する事が滞在期間1年未満の方よりも少ない。

※各国の中で割合が一番高い項目（理由）を赤色で表示
 各国の中で割合が一番低い項目（理由）を青色で表示
 ※複数回答可

■ 訪日回数別

訪日回数	全体 (N)	1：対応が速い	2：対応が丁寧である	3：説明が分かりやすい	4：言葉が通じる	5：言葉が聞き取りやすい	6：笑顔で対応している	7：表情が明るい	8：身だしなみが良い	その他
全体	1681	72.1%	61.0%	33.4%	26.4%	25.2%	32.7%	24.0%	29.8%	1.0%
1回	690	71.0%	59.7%	34.5%	27.8%	27.4%	34.9%	26.5%	33.2%	1.3%
2回	367	67.8%	59.1%	33.8%	27.2%	26.4%	28.3%	20.7%	21.8%	0.3%
3回	169	70.4%	58.0%	36.1%	26.6%	21.9%	25.4%	22.5%	22.5%	0.0%
4回	83	75.9%	68.7%	37.3%	30.1%	27.7%	42.2%	21.7%	31.3%	1.2%
5回以上	372	78.2%	65.1%	28.8%	22.0%	21.0%	34.1%	23.9%	34.4%	1.3%

※各国の中で割合が一番高い項目（理由）を赤色で表示
 各国の中で割合が一番低い項目（理由）を青色で表示
 ※複数回答可

■ 訪日目的別

訪日目的	全体 (N)	1：対応が速い	2：対応が丁寧である	3：説明が分かりやすい	4：言葉が通じる	5：言葉が聞き取りやすい	6：笑顔で対応している	7：表情が明るい	8：身だしなみが良い	その他
全体	1681	72.1%	61.0%	33.4%	26.4%	25.2%	32.7%	24.0%	29.8%	1.0%
観光	1349	70.6%	60.1%	32.7%	24.9%	24.5%	32.2%	23.1%	28.5%	0.8%
短期商用	142	74.6%	66.2%	34.5%	31.0%	25.4%	34.5%	23.9%	33.1%	0.7%
親族訪問	59	76.3%	64.4%	33.9%	30.5%	28.8%	37.3%	35.6%	39.0%	1.7%
就労	75	78.7%	62.7%	32.0%	28.0%	25.3%	30.7%	26.7%	30.7%	1.3%
研修	16	87.5%	81.3%	31.3%	18.8%	25.0%	50.0%	37.5%	37.5%	6.3%
留学	13	84.6%	38.5%	30.8%	38.5%	15.4%	23.1%	7.7%	23.1%	0.0%
永住者	14	92.9%	64.3%	64.3%	42.9%	35.7%	35.7%	21.4%	42.9%	0.0%
トランジット	27	77.8%	77.8%	40.7%	33.3%	18.5%	37.0%	22.2%	25.9%	0.0%
その他	25	80.0%	64.0%	48.0%	52.0%	56.0%	56.0%	36.0%	52.0%	4.0%

Ⅲ.調査結果

2.5【入国審査官の対応に満足した理由：滞在期間別】

※各国の中で割合が一番高い項目（理由）を赤色で表示
 各国の中で割合が一番低い項目（理由）を青色で表示
 ※複数回答可

■滞り期間別

滞り期間	全体 (N)	1：対応が速い	2：対応が丁寧である	3：説明が分かりやすい	4：言葉が通じる	5：言葉が聞き取りやすい	6：笑顔で対応している	7：表情が明るい	8：身だしなみが良い	その他
全体	1681	72.1%	61.0%	33.4%	26.4%	25.2%	32.7%	24.0%	29.8%	1.0%
15日以内	1509	71.9%	61.2%	32.1%	24.9%	24.2%	32.3%	23.5%	29.1%	0.9%
16日～90日	96	70.8%	62.5%	51.0%	45.8%	39.6%	38.5%	30.2%	36.5%	0.0%
91日～1年	13	76.9%	69.2%	53.8%	38.5%	46.2%	38.5%	53.8%	61.5%	7.7%
1年超	63	77.8%	52.4%	33.3%	30.2%	23.8%	33.3%	22.2%	30.2%	3.2%

■その他の回答として下記のような意見も挙げられた。

その他回答	回答数
記入の手伝いをしてくれた	1
気遣いがあった	1
職員だとすぐに分かった	1
未記入	13

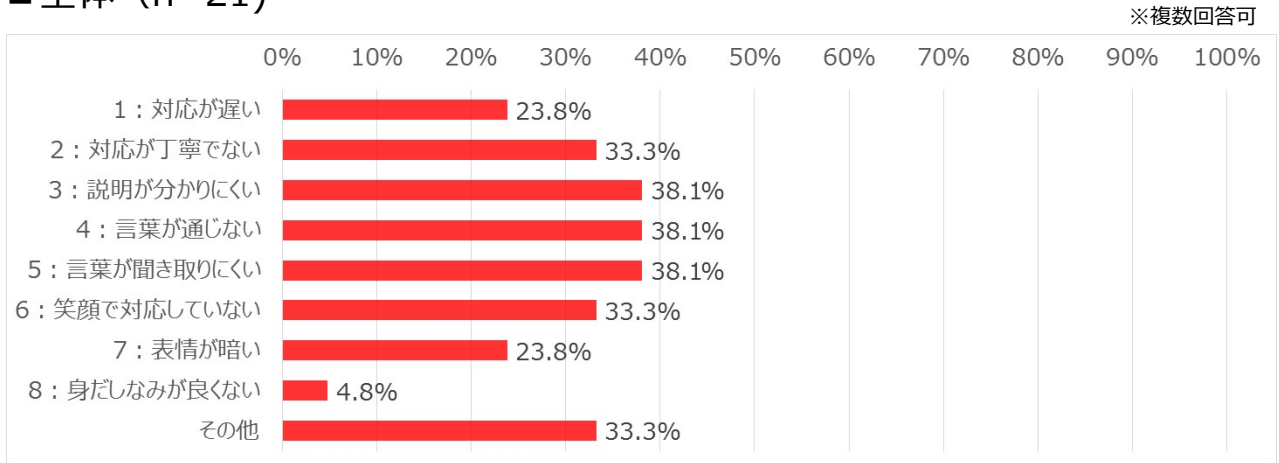
Ⅲ. 調査結果

3.1 【入国審査官の対応に不満を持った理由】

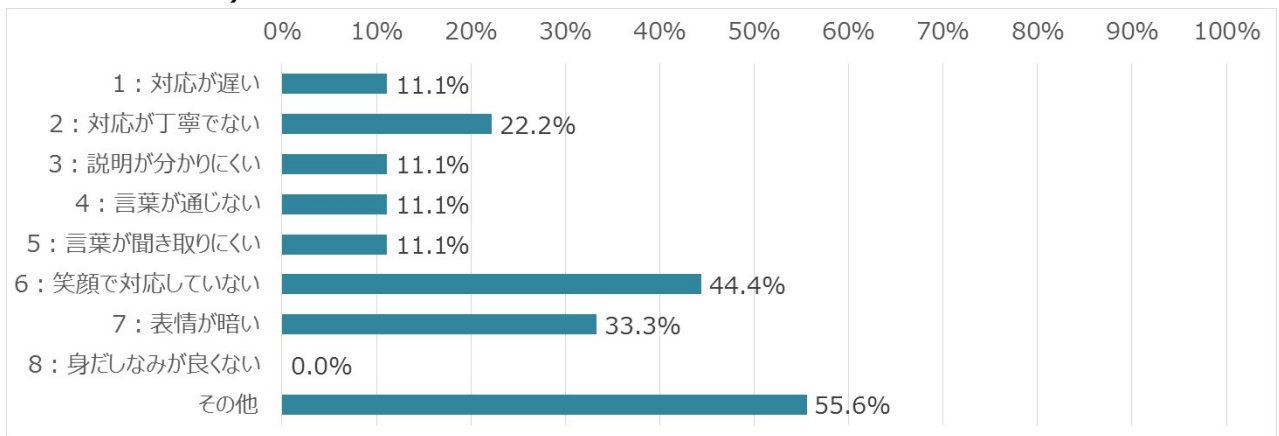
前設問で「やや不満」「不満」と回答した方のみ聞き取り。不満を持った理由で最も多かったのは「説明がわかりにくい」「言葉が通じない」「言葉が聞き取りにくい」の3項目。

関西空港は全体と同様の傾向だが、成田空港では「笑顔で対応していない」という理由が多かった。

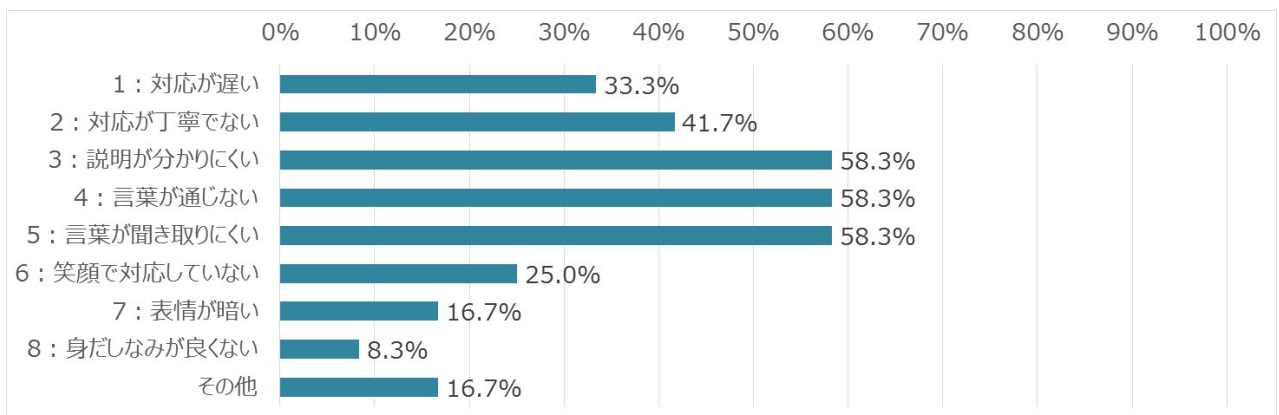
■ 全体 (n=21)



■ 成田 (n=9)



■ 関西 (n=12)



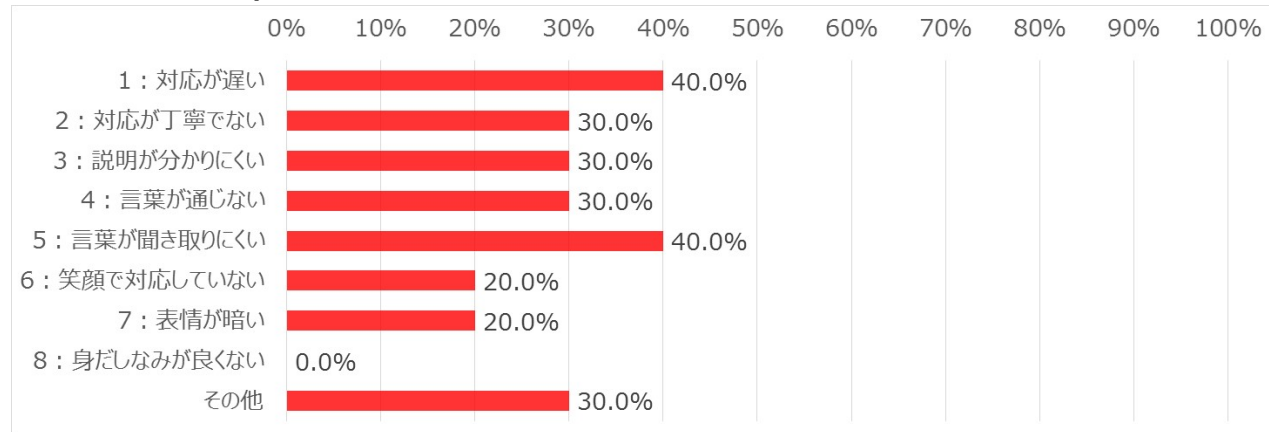
Ⅲ. 調査結果

3.2 【入国審査官の対応に不満を持った理由：性別・年代別】

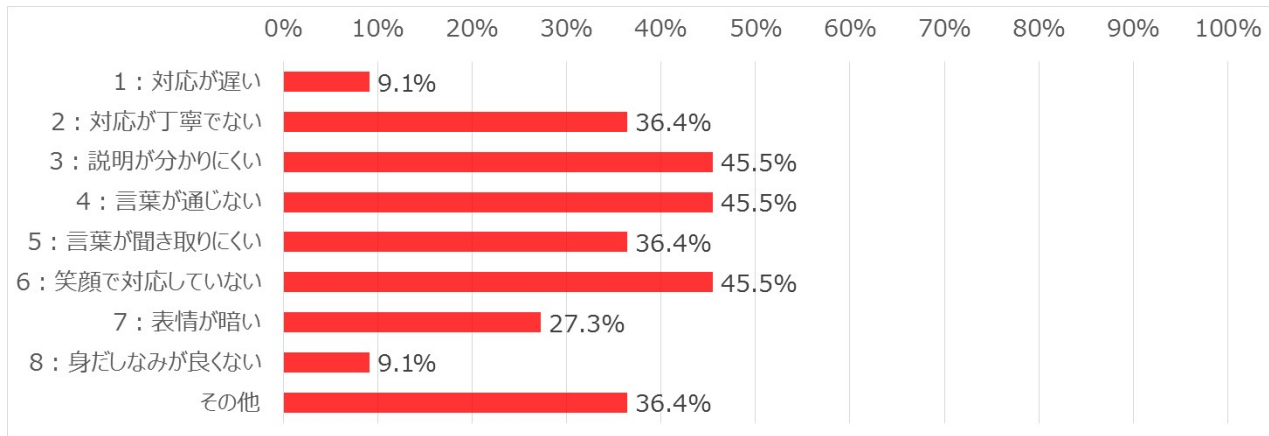
男女別では男性は40.0%が「対応が遅い」を挙げているが、女性は9.1%と少ない。一方、女性は45.5%が「笑顔で対応していない」を挙げているが、男性は20.0%と性別によって差が生じている。年代別だと、10代では「言葉が聞き取りにくい」、20代では「対応が丁寧でない」「笑顔で対応していない」が多かった。

■ 男性 (n=10)

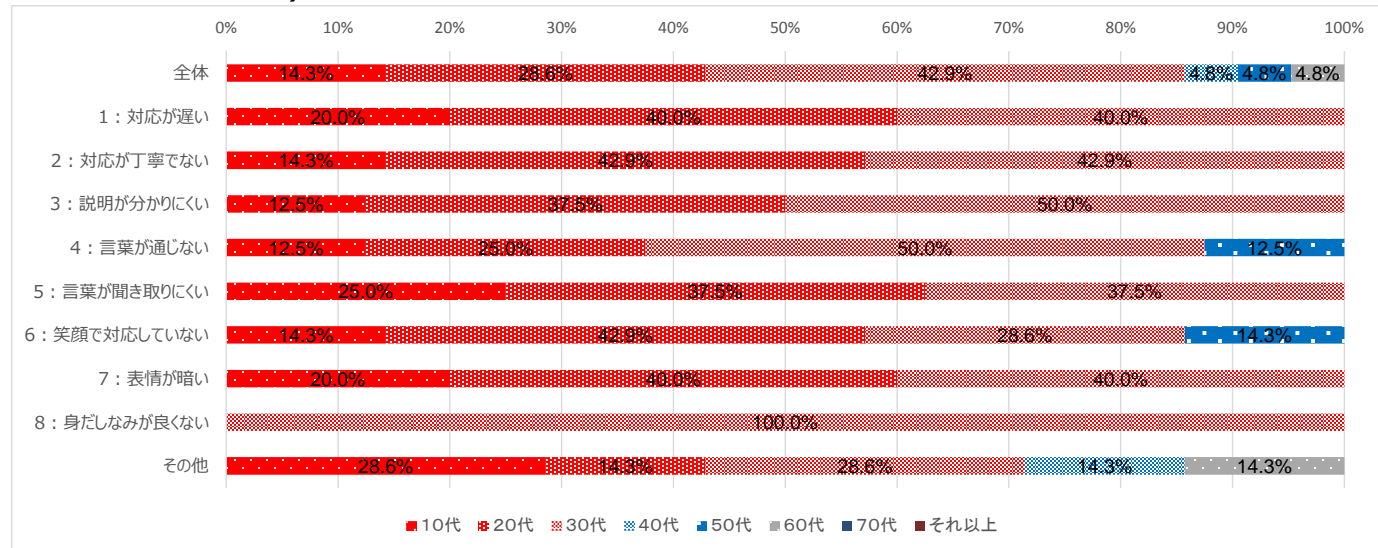
※複数回答可



■ 女性 (n=11)



■ 年代別 (n=21)



Ⅲ. 調査結果

3.3 【入国審査官の対応に不満を持った理由：国籍・地域別】

全体で不満を持った理由で最も多かったのが「説明が分かりにくい」「言葉が通じない」「言葉が聞き取りにくい」の3項目。

国籍・地域別で見ると、韓国では「対応が遅い」「対応が丁寧でない」「言葉が聞き取りにくい」「笑顔で対応していない」が66.7%で、最も不満の種類が多い結果となった。

※各国の中で割合が一番高い項目（理由）を赤色で表示
各国の中で割合が一番低い項目（理由）を青色で表示

※複数回答可

■ 国籍・地域別

国籍・地域	全体 (N)	1：対応が遅い	2：対応が丁寧でない	3：説明が分かりにくい	4：言葉が通じない	5：言葉が聞き取りにくい	6：笑顔で対応していない	7：表情が暗い	8：身だしなみが良くない	その他
全体	21	23.8%	33.3%	38.1%	38.1%	38.1%	33.3%	23.8%	4.8%	33.3%
中国	4	0.0%	25.0%	50.0%	75.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	25.0%
韓国	3	66.7%	66.7%	33.3%	33.3%	66.7%	66.7%	33.3%	0.0%	33.3%
台湾	5	0.0%	20.0%	40.0%	0.0%	20.0%	60.0%	40.0%	0.0%	60.0%
香港	4	25.0%	50.0%	75.0%	100.0%	75.0%	25.0%	25.0%	25.0%	0.0%
米国	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
タイ	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
シンガポール	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
マレーシア	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
インドネシア	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
フィリピン	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
ベトナム	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
インド	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
英国	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%
ドイツ	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
フランス	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
イタリア	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
スペイン	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
ロシア	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
カナダ	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
オーストラリア	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
その他	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

Ⅲ.調査結果

3.4【入国審査官の対応に不満を持った理由：訪日回数：訪日目的別】

訪日回数による不満を持った理由の大きな違いは見られなかったが、2回目の方の不満が多い。理由は「説明が分かりにくい」「言葉が聞き取りにくい」などが主な不満の理由になっている。

訪日目的別では観光目的の方がほとんどだが、「説明が分かりにくい」という理由で不満を持つ方が多かった。

滞在期間別では観光目的の方が多いことから15日以内の滞在が最も多いが、こちらも「説明が分かりにくい」ということを不満の理由に挙げる方が多かった。

※各国の中で割合が一番高い項目（理由）を赤色で表示
各国の中で割合が一番低い項目（理由）を青色で表示

※複数回答可

■訪日回数別

訪日回数	全体 (N)	1：対応が遅い	2：対応が丁寧でない	3：説明が分かりにくい	4：言葉が通じない	5：言葉が聞き取りにくい	6：笑顔で対応していない	7：表情が暗い	8：身だしなみが良くない	その他
全体	21	23.8%	33.3%	38.1%	38.1%	38.1%	33.3%	23.8%	4.8%	33.3%
1回	6	16.7%	33.3%	33.3%	33.3%	16.7%	50.0%	33.3%	0.0%	33.3%
2回	10	40.0%	40.0%	60.0%	50.0%	60.0%	40.0%	20.0%	10.0%	20.0%
3回	2	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%
4回	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5回以上	3	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

※各国の中で割合が一番高い項目（理由）を赤色で表示
各国の中で割合が一番低い項目（理由）を青色で表示

※複数回答可

■訪日目的別

訪日目的	全体 (N)	1：対応が遅い	2：対応が丁寧でない	3：説明が分かりにくい	4：言葉が通じない	5：言葉が聞き取りにくい	6：笑顔で対応していない	7：表情が暗い	8：身だしなみが良くない	その他
全体	21	23.8%	33.3%	38.1%	38.1%	38.1%	33.3%	23.8%	4.8%	33.3%
観光	17	23.5%	41.2%	47.1%	41.2%	41.2%	41.2%	29.4%	5.9%	29.4%
短期商用	2	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%
親族訪問	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
就労	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
研修	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
留学	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永住者	1	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
トランジット	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
その他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

Ⅲ.調査結果

3.5【入国審査官の対応に不満を持った理由：滞在期間別】

※各国の中で割合が一番高い項目（理由）を赤色で表示
 各国の中で割合が一番低い項目（理由）を青色で表示
 ※複数回答可

■ 滞在期間別

滞在期間	全体 (N)	1：対応が遅い	2：対応が丁寧でない	3：説明が分かりにくい	4：言葉が通じない	5：言葉が聞き取りにくい	6：笑顔で対応していない	7：表情が暗い	8：身だしなみが良くない	その他
全体	21	23.8%	33.3%	38.1%	38.1%	38.1%	33.3%	23.8%	4.8%	33.3%
15日以内	19	26.3%	36.8%	42.1%	36.8%	36.8%	36.8%	26.3%	5.3%	31.6%
16日～90日	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
91日～1年	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1年超	1	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

■ その他の回答として下記のような意見も挙げられた。

その他回答	回答数
混み過ぎである	2
態度が悪い	2
チケットの取り扱いが雑	1
無口すぎる	1
その他	1

Ⅲ.調査結果

4【総括】

<全体傾向>

入国審査における入国審査官の対応に「満足」と回答したのは全体の63.9%。

「やや満足」の回答も含めると、全体の90%以上が入国審査官の対応に肯定的な印象を持ったということがわかる。

空港別に「満足」の回答比率を確認すると、成田空港が71.3%、関西空港が53.1%という結果。

男女別に「満足」の回答比率を確認すると、男性が65.4%、女性が62.3%と性別による大きな違いは見られなかった。

年代別の傾向を見ると、50代~70代の「満足」の回答比率が70%以上と10代~40代と比較して入国審査官の対応に好意的な印象を持ったという結果となった。

<満足した理由>「満足」「やや満足」と回答した回答者：91.4%

満足した理由を確認すると、「対応が速い」という理由が最も多く、全体の72.1%が満足した理由に挙げた。「対応が丁寧である」も61.0%と高い回答比率。

入国審査を早く終了したい、ただし丁寧に対応してもらいたいという利用者の思いが垣間見られる。

国籍・地域別に満足の理由を確認すると、ベトナム、ロシア、カナダ、米国などは「対応が速い」を理由に挙げる回答者が全体平均よりも20.0pt以上高く、重要視していることがうかがえる。

一方、スペインやフランスでは「対応が丁寧である」を理由に挙げる回答者が全体平均よりも20.0pt以上高い結果となり、国籍・地域別で満足した理由に違いが見える結果となった。

<不満を持った理由>「やや不満」「不満」と回答した回答者：1.1%

不満を持った理由で最も多かったのは全体の38.1%を占めた「説明が分かりにくい」「言葉が通じない」「言葉が聞き取りにくい」の3項目。

入国審査官と会話をする場面での不満が多く挙がっていることがわかる。

空港別では成田空港は「笑顔で対応していない」が不満の理由として多く挙げたが、関西空港では前述した会話の場面、「説明が分かりにくい」「言葉が通じない」「言葉が聞き取りにくい」の3項目が不満の理由として挙がり、空港によって違いが見える。

国籍・地域別に確認すると、香港や中国では「言葉が通じない」を不満を持った理由に挙げる回答者が多かった。特に香港は不満を持った回答者の全員がこの理由を挙げている。

一方、台湾では「笑顔で対応していない」を理由に挙げる回答者が多かった。

不満を持った理由に関しても国籍・地域別で違いがあることがわかった。

5【調査票】

入国審査における入国審査官の対応に関するアンケート（見本）

法務省入国管理局です。アンケートへの御協力をお願いします。

このアンケートは、日本を訪れる皆様が、空港で勤務する入国審査官の対応を、どのように感じていらっしゃるのかを把握するために実施しています。

当てはまる番号にチェックを付けてください。

【Q1】お客様のプロフィールについて

【性別】

: 男性 : 女性

【年齢】

: 10代 : 20代 : 30代 : 40代 : 50代

: 60代 : 70代 : それ以上

【国籍・地域】

: 中国 : 韓国 : 台湾 : 香港 : 米国 : タイ

: シンガポール : マレーシア : インドネシア : フィリピン

: ベトナム : インド : 英国 : ドイツ : フランス

: イタリア : スペイン : ロシア : カナダ : オーストラリア

: その他 ()

【訪日回数をお答えください】

: 1回 : 2回 : 3回 : 4回 : 5回以上

【訪日目的をお答えください】

: 観光 : 短期商用 : 親族訪問 : 就労 : 研修 : 留学

: 永住者 : トランジット : その他 ()

【日本での滞在期間をお答えください】

: 15日以内 : 16日～90日 : 91日～1年 : 1年超

5【調査票】

【Q2】 入国審査における入国審査官の対応はどうでしたか。

- 1：満足 2：やや満足 3：普通 4：やや不満 5：不満

【Q3】 Q2で 1 又は 2 と回答された方にお聞きます。その理由は何ですか？

当てはまるものすべてにチェックを付けてください。

- 1：対応が速い
 2：対応が丁寧である
 3：説明が分かりやすい
 4：言葉が通じる
 5：言葉が聞き取りやすい
 6：笑顔で対応している
 7：表情が明るい
 8：身だしなみが良い
 9：その他（ ）

【Q4】 Q2で 4 又は 5 と回答された方にお聞きます。その理由は何ですか？

当てはまるものすべてにチェックを付けてください。

- 1：対応が遅い
 2：対応が丁寧でない
 3：説明が分かりにくい
 4：言葉が通じない
 5：言葉が聞き取りにくい
 6：笑顔で対応していない
 7：表情が暗い
 8：身だしなみが良くない
 9：その他（ ）

御協力ありがとうございました。

良い御旅行をお続け下さい。