

初心に戻ることでトラブルは減らせる！
旅先で経験したトラブル「盗難・すり」
ノーマルユーザ14.7%に対し、ベテランは28.3%
～DeNAトラベルが「海外旅行のトラブル」に関する調査を実施～

オンライン総合旅行サービス「DeNAトラベル」 (<http://www.skygate.co.jp>) を運営する株式会社DeNAトラベル（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：中野 正治、以下DeNAトラベル）は、「DeNAトラベル」の会員1,427名を対象に、「海外旅行のトラブル」に関する調査を実施しました。

<調査背景>

毎年7月から8月にかけては、多数の方がお盆などに夏季休暇を取得する関係で、Googleにおける「海外旅行」の検索トレンドが上昇する傾向にあり、夏期休暇を海外で過ごす計画を立てている方が多いことが伺えます。しかし、海外は日本と文化や慣習が異なることもあり、海外旅行には多くのトラブルがつきものです。そこで、幅広いユーザを多く抱える「DeNAトラベル」では、過去に10ヶ国以上への訪問経験をもつユーザ693名を「旅のベテラン」、10か国未満のユーザ734名を「ノーマルユーザ」として、実際に経験したトラブルとその対処法などについて調査を行いました。

【調査概要】

<調査1：旅のベテラン、ノーマルユーザにおける旅のトラブルの比較>

注意をすることで防げる可能性が高まる「盗難・すり」の割合が、旅のベテラン28.3%に対し、ノーマルユーザは14.7%

<調査2：旅のベテランにおける旅のトラブルを年代別に比較>

経験したことがあるトラブルは、全ての年代で「盗難・すり」がトップ。「盗難・すり」は年代が上がるほど増加傾向にあることが判った一方で、20～30代では「交通トラブル」が最も多い結果に

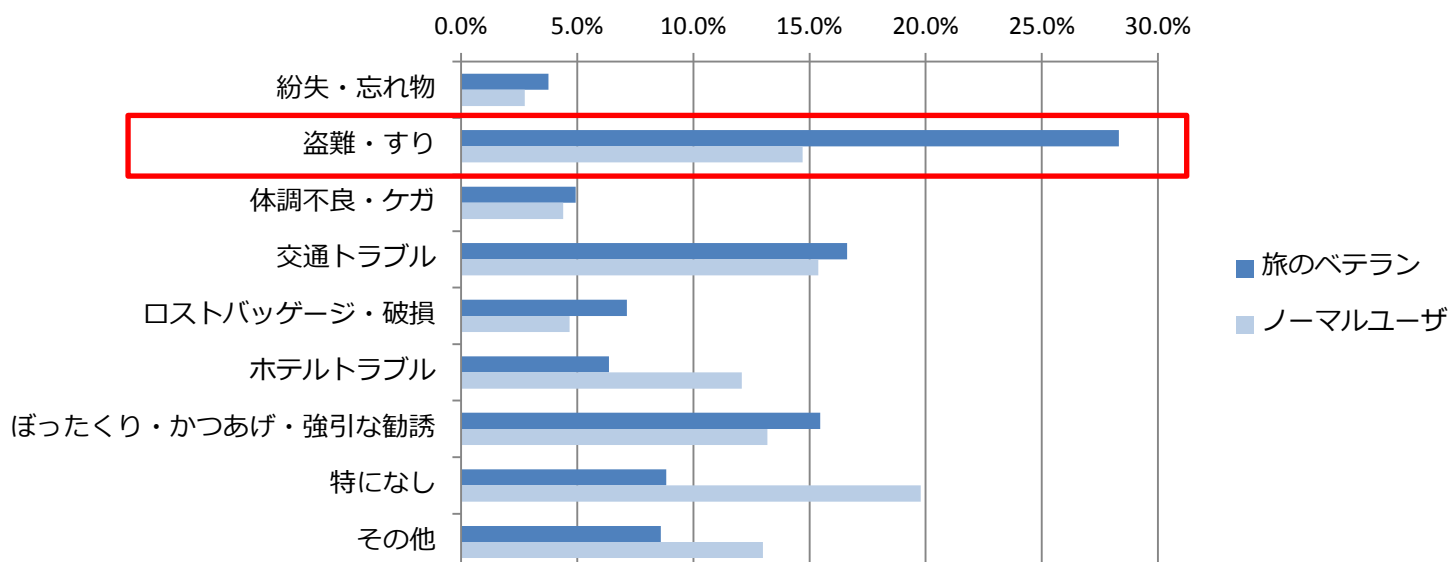
<調査3：旅のベテランが経験したトラブルとその後の対処法、DeNAトラベルスタッフからのアドバイス>

<調査4：旅のベテランが選ぶトラブルが少ないと感じる国>

1位の台湾に次いで「なし」が2位にランクイン

【調査1：旅のベテラン、ノーマルユーザにおける旅のトラブルの比較

～「盗難・すり」の割合が、旅のベテラン28.3%に対し、ノーマルユーザは14.7%～】

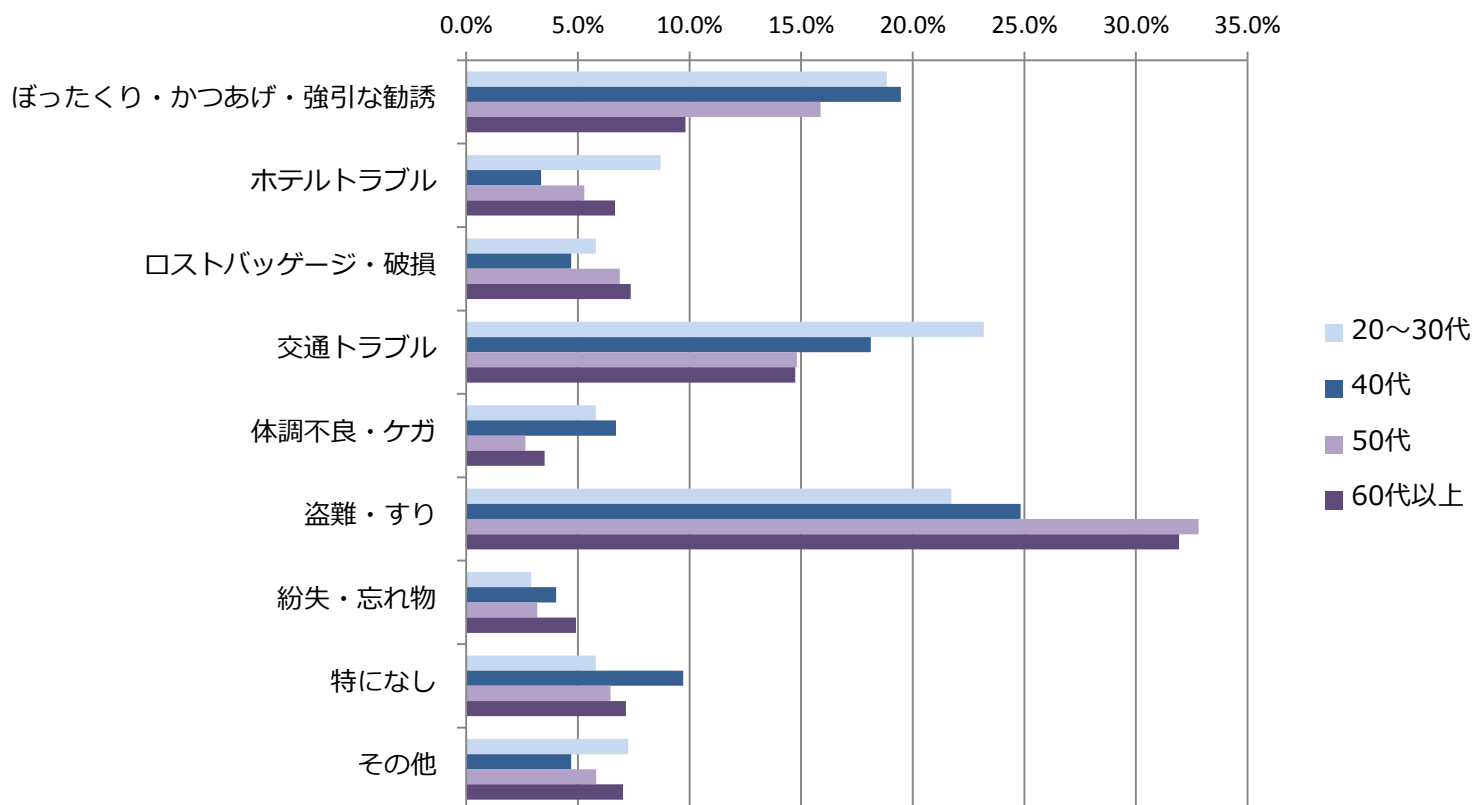


注意を払うことで防げる可能性が最も高い「盗難・すり」の割合に最も大きな差が出ています。これは、旅のベテランが旅慣れにより、気が緩んでしまった隙について犯行が行われていることが推測されます。

Press Release 報道関係各位

2015年8月6日
株式会社DeNAトラベル

【調査2：経験したことがあるトラブルランキング～トラブルの傾向は年代によって異なる結果に～】 (調査対象：旅のベテラン)



《全体》

海外旅行中に遭遇したトラブルランキング1位は「盗難・すり」で29.6%、2位は「交通トラブル」で16.3%、3位は「ぼったくり・かつあげ・強引な勧誘」で14.5%となりました。「盗難・すり」は傾向として現地人の複数による犯行が多く、注意をしても気づかないといった回答もありました。「交通トラブル」に関しては、天候や機体異常による航空機の遅延により予定時間に間に合わないといった内容が大半を占めました。「ぼったくり・かつあげ・強引な勧誘」はタクシーやホテル等のサービス関連でサービスを受けた後に、不当な金額を請求されるという内容が見受けられました。

《年代別》

20~30代は1~3位が「交通トラブル」(23.2%)、「盗難・すり」(21.7%)、「ぼったくり・かつあげ・強引な勧誘」(18.8%)となりました。40代・50代はTOP3が同じで「盗難・すり」、「ぼったくり・かつあげ・強引な勧誘」、「交通トラブル」という順位になりました。60代以上は「盗難・すり」、「交通トラブル」に続き、第3位に「特になし」がランクインしました。

- ◎「盗難・すり」：年代が上がるにつれて増加
→一般的に年齢を重ねるごとに注意力は下がるため、増加傾向にあるのではないかと推測されます。
- ◎「交通トラブル」：年代が上がるにつれて減少
→年代が上がるにつれ旅行経験が豊富になり、天候等の不可避の交通トラブル以外は回避できるようになっているのではないかと推測されます。
- ◎「特になし」：年代が上がるにつれて増加
→旅行の回数を重ねて経験が多くなり、トラブルをトラブルに感じない人が増加しているのではないかと推測されます。

【調査3：旅のベテランが経験したトラブルとその後の対処法、DeNAスタッフからのアドバイス】

○盗難・すり(訪問国16カ国、50代女性の場合)

《トラブル内容》

2014年5月アムステルダム。観光客と警官を装った二人組の詐欺にひっかかった。観光客が写真を撮ってくれと近づき、撮っているときに警官役が近づいてきて、麻薬の捜査をしているので身分を証明せよと言って来る。観光客役が警官役が要求するもの(パスポート・かばんの中・財布・財布の中)を見せていき、最後にクレジットカードで証明しろと言ってきて、観光客役が応じてクレジットカードを渡す。それを警官役が電話で確認して、こちらに対しても同じように証明を求めてきて、不安になって教えてしまった。その後、クレジットカードを返すふりをしてすられてしまい、そのクレジットカードでキャッシングをされてしまった。

《その後の対処法》

クレジットカードがないのに気が付いたのは10~20分くらい後で、90分くらい後にクレジットカード会社に連絡ができたときにはキャッシングで限度額まで引き出された後だった。警察に行ったが説明ができなかったので、現地在住の友人に頼み再度警察に行ってすべてをオランダ語に通訳してもらい、調書を五枚にわたって作ってもらった。帰国後それをもとにクレジット会社と交渉して補償してもらった。

《DeNAトラベルスタッフからのコメント》

ほとんどのカード会社はカードの紛失・盗難用のサポートデスクを用意していますので、出発前にHP等で連絡先を控えて行かれることをおすすめします。

○ぼったくり・かつあげ・強引な勧誘(訪問国18カ国、70代男性の場合)

《トラブル内容》

中華人民共和国、2007年8月、個人手配の旅行で4人の仲間と北京空港から内蒙古に行こうと自分を含め5人のチケットを手に空港内を歩いていると私服でネームタグもIDカードも付けていない男がどこに行くのかと聞いてきたのでチケットを見せるとカウンターはこっちだと親切にカウンターに案内し手続きをしてくれた上、ゲートはこっちだと案内して廊下のような場所で1人100元だと言い出した。みんなの前でドジを踏んで頭に血が上り、怒鳴りつけたいがうまく相手に対し言葉が出てこない。

《その後の対処法》

とにかく絶対に100元払わないと決め、ズボンのポケットから裸銭の5角、1元、5元、10元、20元札を出して見せ、金は無いと頑張ると、いきなり20元だとダウンしてきたがそれでもNOを繰り返すと10円でよいと折れてきた。後味が悪いが仲間に女性もいるのでここが潮時かとみんなの了承を得て1人10元で手を打った。

《DeNAトラベルスタッフからのコメント》

回答で良く目にしたのが「親切な人が…」という言葉です。ぼったくりが多いと言われている地域に行く際は親しげに近づいてくる人には特に注意しましょう。また、こういった詐欺集団などは観光客を狙っていますので、堂々と慣れた感じで歩くことで未然に防げるトラブルも多くあります。

【調査4：トラブルが少ないと感じる国・地域～「なし」が2位にランクイン～】

順位	安全な国	占有率
1	台湾	10%
2	なし	8%
3	シンガポール	7%
4	ドイツ	6%
5	ハワイ	4%
6	アメリカ	4%
7	スイス	4%
8	オーストラリア	4%
9	カナダ	3%
10	タイ	3%

トラブルが少ないと感じる国・地域では、台湾やシンガポール、ドイツ、ハワイなどが上位にランクインしました。これらの国・地域は観光地として人気が高いゆえに旅行者が多いため、治安や環境も整っており、トラブルが少ないという結果に。しかし、その中で「なし」が2位にランクインしており、旅のベテランは常にトラブルに巻き込まれることを想定しながらも、旅行を楽しんでいることが伺えます。

【調査概要】

調査タイトル：海外トラブルに関するアンケート調査
 調査対象：「DeNAトラベル」のメール会員で、計1,427名
 調査期間：2015年7月20日（月）～7月26日（金）
 調査方法：インターネット調査
 調査主体：株式会社DeNAトラベル

日本最大級オンライン旅行総合サービス
 <「DeNAトラベル」<http://www.skygate.co.jp>>



「DeNAトラベル」は、格安航空券や海外ツアー、国内外ホテルを中心に幅広い旅行商品を取扱うオンライン総合旅行サービスです。24時間利用可能リアルタイム検索や空席照会・即時予約・決済などオンラインならではのサービスを提供しています。

航空券は1,500以上の都市・2万以上のコースが最短2時間前まで即時予約可能。ホテルは国内外の約8,000都市・約60万軒と日本最大級の取扱い数に加えて、海外のホテル宿泊料が他サービスよりも高額であった場合は差額の3倍を返金する「最安値保証」を実施しています。

※「最安値保証」の適用条件についてはキャンペーンページをご覧ください。
 URL：<http://www.skygate.co.jp/hotel/campaign/saiyasune/>

～本件に関するお問い合わせ～