

訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業

外国人旅行者のレンタカー利用に係る
安全性確立に向けた調査実証事業

事業報告書

平成30年3月

国土交通省 北海道運輸局

目次

1. 調査の概要.....	1
1-1. 事業実施の背景・課題と目的.....	1
1-2. 事業の実施概要.....	1
2. 実態調査事業.....	3
2-1. 海外の交通ルール等に関する調査.....	3
2-2. 先行事例調査.....	4
2-3. レンタカー事業者・損害保険会社に対するアンケート・ヒアリング調査.....	17
2-4. 海外における日本の交通ルール発信状況等の調査.....	28
2-5. FIT 向け旅行パッケージの調査.....	30
2-6. 実態調査結果のまとめ.....	32
3. レンタカー利用に際する安全性確立に向けた実証事業.....	34
3-1. レンタカー貸出窓口での交通ルールの周知.....	34
3-2. レンタカー返却後の郵送返信による事後アンケート調査.....	100
3-3. レンタカー返却時のヒアリング調査.....	111
3-4. 実証調査結果のまとめ・分析.....	118
4. 安全性確立に向けた周知活動.....	122
4-1. 外国人運転者マークの作成.....	122
4-2. 講習会の実施.....	123
5. 調査のまとめ・考察.....	126
5-1. 調査結果から明らかになった課題と方向性.....	126
5-2. 外国人旅行者のレンタカー利用による事故・トラブル等の発生回避に向けた方策.....	128
参考資料①（レンタカー事業者向けアンケート調査票）.....	129
参考資料②（外国人旅行者向け事後アンケート調査票）.....	134

1. 調査の概要

1-1. 事業実施の背景・課題と目的

近年、北海道を訪れる訪日外国人旅行者数は増加の一途をたどっており、2016年度には230万人が来道。北海道としては2020年度に500万人の受入を目標として推進しているところである。このような状況下、北海道においてはFIT旅行者の増加に伴い、外国人旅行者によるレンタカー利用が増加傾向にあり、その際の安全性確保が課題となっている。

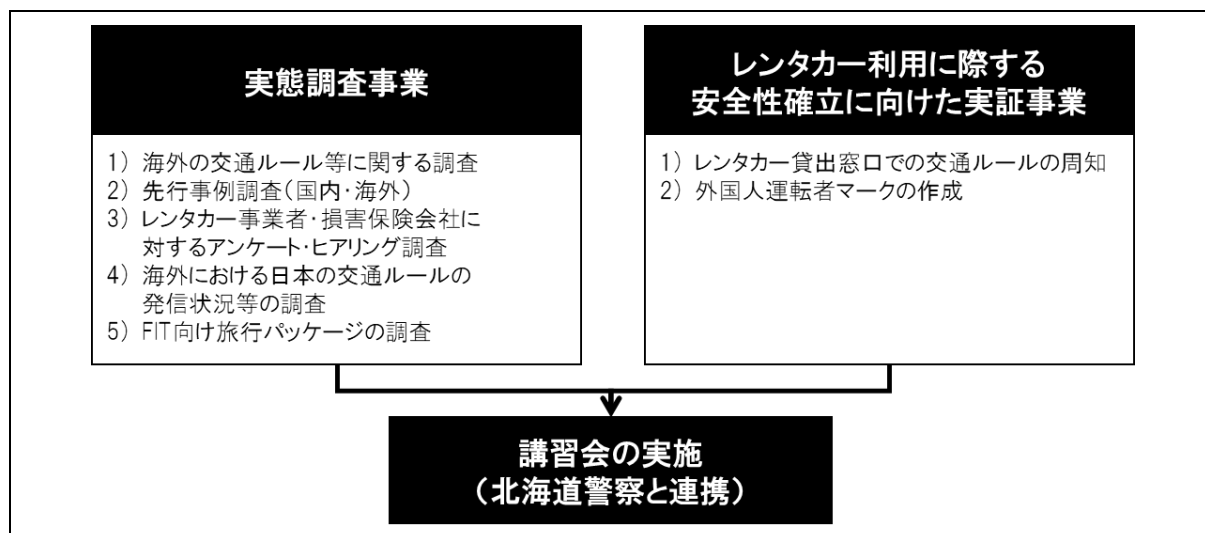
北海道は地方部において特に二次交通整備が不足しているため、レンタカー利用は観光振興における効果的な移動手段である。一方で、レンタカーを利用する外国人旅行者が「道路標識等の交通ルール理解に不足がある」や「冬道運転時のリスクをしっかりと認識できていない」等の課題も指摘されており、外国人旅行者のレンタカー利用増加に伴ってトラブル等の発生事例が増えているのも事実である。

このことから本事業では、道内の外国人旅行者によるレンタカー利用に関する実態を把握すると同時に今後、全国各地で外国人旅行者のレンタカー利用増加が見込まれる中、その普及モデルとしての体制構築を目指して、レンタカーを利用する外国人旅行者への有効な交通ルール等の周知策について検討・実証を行った。

1-2. 事業の実施概要

本事業では大きく、「国内外における外国人によるレンタカー利用の実態調査（事業者向けアンケート、先行事例調査 等）」「安全性確立に向けた実証事業（レンタカー店舗店頭での交通ルールクイズの実施 等）」「講習会の実施」を通じて、外国人旅行者によるレンタカー利用時の安全性確保に向けた体制構築を図った。

【事業実施の流れ】



(1)実態調査事業

外国人旅行者のレンタカー利用に関する実態を把握するため、以下の 5 つの調査を行った。

1)海外の交通ルール等に関する調査

北海道におけるレンタカー貸出台数上位 8 ヶ国を対象とした、各国の交通ルール等に関する調査を実施した。

2)先行事例調査

国内外における、外国人旅行者へのレンタカー貸出時の安全性確立に向けた取組みについて調査を実施した（国内は「沖縄」「九州」、海外は「台湾」「タイ」「アメリカ」）。

3)レンタカー事業者・損害保険会社に対するアンケート・ヒアリング調査

主に道内中小のレンタカー事業者に対し、外国人によるレンタカー利用の有無やその実態についてアンケート調査を実施。その調査結果に基づいて、その後、複数のレンタカー事業者及び損害保険会社にヒアリングを行った。

4)海外における日本の交通ルールの発信状況等の調査

海外で発行されている日本旅行のガイドブックや、海外旅行サイト等において、日本のレンタカー利用に際しての交通ルールや注意点がどの程度掲載されているかを調査した。

5)FIT 向け旅行パッケージの調査

海外で販売されている FIT 向けレンタカー利用による旅行パッケージ商品での、モデルコース等について調査。調査データから、想定される課題やニーズについて分析した。

(2)レンタカー利用に際する安全性確立に向けた実証事業

外国人旅行者のレンタカー利用に関する安全性確立に向けた具体的な施策について、実証事業として以下の 2 つの施策を展開した。

1)レンタカー貸出窓口での交通ルールの周知

日本の交通ルール周知を目的としたタブレット端末を使用したクイズ形式の問題ツールを作成し、レンタカー協会加盟事業者のうち計 12 店舗にて実施。合わせて、クイズの実施者に対する郵送返信での事後調査、レンタカー返却時ヒアリング調査も実施した。

2)外国人運転者マークの作成

外国人旅行者が運転していることを周囲の日本人ドライバーに認識させるため、マグネット式・吸盤式のマークを計 3,000 枚作成の上、レンタカー事業者向けに配布した。

(3)講習会の実施

新千歳空港近隣に店舗を構えるレンタカー事業者を主な対象として、北海道警察と連携して、講習会を平成 30 年 3 月 15 日（木）に千歳市内にて実施した。講習会では、北海道警察本部による講習会の後、受託事業者（札幌道銀地域総合研究所）から、本事業で実施した各種調査結果について報告を行い、外国人旅行者のレンタカー利用に際しての安全性確立に向けたポイントについて共有を行った。

2. 実態調査事業

2-1. 海外の交通ルール等に関する調査

海外の交通ルール等に関する調査は、以下概要にて調査を実施し、その結果を一覧表としてまとめた。また調査結果については、この後の「3. レンタカー利用に際する安全性確立に向けた実証事業」における「レンタカー貸出窓口での交通ルールの周知」にて制作した『タブレット端末によるクイズアプリ』にて、国・地域毎の交通ルールについて掲載することや、講習会資料、レンタカー事業者向けの情報提供等で活用した。

【調査実施の概要】

項目	内容
調査時期	平成 29 年 7 月～10 月
調査方法	①インターネットによる 2 次情報調査 ②クラウドソーシングを利用した、現地調査員による 1 次情報調査

【海外の交通ルール一覧表】（拡大版は報告書の最後に A3 版で掲載）

No.	主要交通ルール	各国の主要な交通ルール（北半球でのレンタカー利用が多い国・地域、上段は右側通行・右ハンドルの順）									
		①香港	②台湾	③韓国	④シンガポール	⑤タイ	⑥マレーシア	⑦オーストラリア	⑧アメリカ	⑨ヨーロッパ	
1	進行方向の左右	右側通行、左側通行	右側通行	右側通行	右側通行	右側通行	右側通行	右側通行	右側通行	左側通行	
2	運転のハンドルの左右	右ハンドル	右ハンドル	右ハンドル	右ハンドル	右ハンドル	右ハンドル	右ハンドル	右ハンドル	左ハンドル	
3	交通信号（赤・黄・青）の意味	日本では右側通行が優先するところから、右ハンドルは特長である。 ①赤：停止 ②黄：停止を促す（黄灯は黄灯でなく、黄									

2-2. 先行事例調査

(1)国内事例調査

国内事例調査については、「沖縄」と「九州」にて現地ヒアリングの上、その結果についてまとめた。

①沖縄県

沖縄県での事例ヒアリングの実施概要及び、その結果については以下の通り。沖縄県は、その県面積からすると、外国人によるレンタカー利用密度は非常に高いと言える。一方で貸出は地場旅行代理店のレンタカー部門である「OTS レンタカー」によるものが多く、OTS による安全性確保に向けた取組みが、地域内でも先頭を行く取組みというケースが多かった。

【沖縄県でのヒアリング調査：概要】

項目	内容
調査スケジュール	平成 29 年 11 月 27 日（月）～28 日（火）
ヒアリング先	①(一社)沖縄県レンタカー協会（11/27） ②内閣府 沖縄総合事務局 運輸部（11/27） ③沖縄県庁 文化観光スポーツ部 観光振興課（11/28） ④沖縄ツーリスト(株) OTS レンタカー部（11/28）

【沖縄県と北海道の環境比較】

沖縄県	北海道
●H28 年度の外国人へのレンタカー貸渡件数は、206,413 件 (協会資料より、北海道の約 3 倍) ●公共交通が充実しているとはいえず、国内観光客の 57% (夏場は 75%) がレンタカーを利用 (県内主要観光地でも、公共交通で行くのが困難な場所が多い) ●県内レンタカー事業者は 620 社程度あり、うち 95% が那覇空港近くに営業所を構えている (事業者は増加傾向。経営者が中国人という事業者もある) ●地理的に「台湾」「韓国」が近く、LCC を含む直行便航空路線も充実していることから、「台湾」「韓国」籍への貸出が多い (台湾と韓国で計 76% を占める) →距離が近い分、経済中間層の来沖が多い。それも一因で、外国人旅行者 1 人あたり平均滞在日数は 4.71 日と、北海道に比べるとやや短め →外国人によるレンタカー利用件数は、H25→H28 で 5.5 倍に増加 ●外国人向けレンタカー貸出件数の半数以上は、「OTS レンタカー」によるもの →母体が沖縄ツーリストという旅行代理店であり、レンタカー付き旅行パッケージ商品を海外向けに販売している	●H28 年度の外国人へのレンタカー貸渡件数は、62,977 件 (協会把握分) ●札幌周辺地域及び道内主要観光地であれば比較的、公共交通機関による観光が可能 (ただし道内地方部はやや困難) ●今回の調査票発送先等を含めレンタカー事業登録している事業者は 350 社程度 (北海道の土地面積からすると、その密度は沖縄とは比較にならない水準) ●「香港」「台湾」「韓国」籍への貸出が、全体の約 65% を占めている。 (レンタカー協会把握分) →各国から北海道までの距離が遠い分、来沖している層と比較すると、北海道に來ている層は割と経済的に裕福な層が多い。その分、平均滞在日数も 1 週間以上と長期傾向 ●外国人向け貸出が多いのは各社、千歳空港周辺の店舗。協会加盟先では「トヨタ」「日産」「ニッポンレンタカー」が多いが、協会非加盟先でも外国人向けに力を入れている事業者がある。

【沖縄県と北海道における、課題・トラブルの比較】

沖縄県	北海道
●一方で、外国人が利用したレンタカーによる交通事故が急増中 (H27 年度：5,073 件→H28 年度：9,648 件、協会調べ) ●那覇空港のレンタカー店舗への送迎車プールが狭いため、特に夏場は大混雑。空港到着からレンタカーを借りるまで、平均 1 時間、最大で 2 時間かかっている (日本人を含む全体平均) →車両受渡の分散化が課題 ●慢性的に渋滞が多い「国際通り」では、その交通量の約 2 割がレンタカーによるもの。駐車場探しの「ウロツキ」等が渋滞を助長している実態がある ●SNS 等で共有されている「インスタ映え」する私有地に入っていく迷惑行為が発生している ●地理的に「台湾」が近く、沖縄に在住している台湾人も多いことから、言語対応可能な人材確保にはそれほど苦労していない	●外国人のレンタカー利用による交通事故は、H27 年度で 1,121 件（協会調べ） →北海道警察の統計では「H27 年：15 件 → H29 年：27 件」に増加 ●新千歳空港は施設が広く、レンタカー店舗への送迎車プールの混雑も少ないため、観光客が空港到着からレンタカーを借りるまではスムーズ ●全体に道路が広く、札幌市内でも時間帯を問わず恒常的に渋滞しているケースはほぼ無い。一方、冬季間の冬道運転への対応は大きな課題 ●今回調査の範囲では、SNS 共有等を目的に私有地に入る等の迷惑行為がトラブルになっている声は出ていない。その一方、コンビニでの無用な長時間駐車については指摘が出ていた ●言語対応できる職員を採用したくても、その絶対数が少なく、人材確保が難航するケースが有る

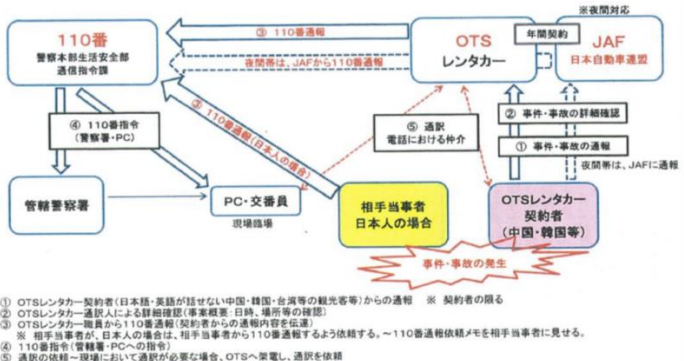
【沖縄県における、外国人のレンタカー利用に係る安全性確立に向けた取組み①】

取組主体	取組内容
レンタカー協会	①「外国の方が運転しています」ステッカーの事業者向け配布と、車両への貼り付け（現在の配布数量は、計 7,000 枚程度） ※なお、そのステッカーを「もらっていきたい」という外国人も多いほか、偽物（模倣品）を買っていくケースもある ②多言語レンタカーマップ「OKINAWA ROAD MAP」をカーナビ会社と協力して作成、配布。交通標識の意味を掲載している他、運転する上で懸念される「交通量が多い地域」「事故の多発地域」を掲載（英語、繁体字、韓国語の 3 種類）

【沖縄県における、外国人のレンタカー利用に係る安全性確立に向けた取組み②】

取組主体	取組内容
個別事業者 (OTS レンタカー)	③レンタカー貸出にあたり、外国語対応可能なスタッフによる「貸出前講習会」を貸出主要国の言語にて実施 ・利用案内 ・車両保険の説明 ・カーナビの操作方法の説明 ・事故につながりやすい、注意すべき日本の交通ルールの説明  
	④事故防止や、円滑な利用に向けた工夫 ・カーナビ操作の練習用機の設置 ・駐車時の「誘導うちわ」の作成と配布（レンタカー事故の内容として、車両駐車時の駐車場での接触事故が多いため）   
	⑤レンタカー貸出の店頭における、事故防止に向けた、安全運転意識の啓蒙活動 ・貸出店舗前での「事故車両」の展示（自社で貸出をし、事故を起こして破損した車両を展示） ・店頭にて、ドライブレコーダーによる事故映像のリピート放映   

【沖縄県における、外国人のレンタカー利用に係る安全性確立に向けた取組み③】

取組主体	取組内容
個別事業者 (OTS レンタカー)	⑥事故防止機能の付いた車両への全車入替（以下の３点を、当社がレンタルする車両として標準化する） ・衝突回避支援システム搭載車 ・レーンディパーチャーアラート（車線はみ出し防止機能） ・ドライブレコーダー 
地域内連携	⑦事故時の通訳対応での連携 「OTS レンタカー（沖縄ツーリスト㈱）」「JAF 沖縄支部」「沖縄県警察本部」の３者では、平成 27 年 11 月に『外国人観光客の 110 番通報に係る通訳業務』の覚書を締結。OTS レンタカーを利用する外国人が事故を起こした際、電話を介しての通訳で、OTS 及び JAF が県警に協力をする体制を構築。 →毎日 3 名体制（判断者＋中国語・韓国語）の電話当番制（夜間は JAF に連絡が入る） → JAF と OTS レンタカーとで通訳業務について締結しているため、24 時間体制で実態的には、OTS 以外の他のレンタカー会社の通訳業務も行っている  ① OTSレンタカー契約者（日本語・英語が話せない中国・韓国・台湾等の観光客等）からの通報 ※ 契約者の署名 ② OTSレンタカー通訳人による詳細確認（事故概要：日時、場所等の確認） ③ OTSレンタカー職員から110番通報（契約者からの通報内容を伝達） ※ 相手当事者が、日本人の場合は、相手当事者から110番通報するよう依頼する。 ④ 110番指令（警察署・PCへの指令） ⑤ 通訳の依頼～現場において通訳が必要な場合、OTSへ家電し、通訳を依頼

【沖縄県における、外国人のレンタカー利用に係る安全性確立に向けた今後の取組み】

(沖縄県レンタカー協会として対応)

- 「WEB サイト」「タブレット端末」「スマートフォン」を使用した、外国人客向けの「観光案内（観光コンシェルジュ機能） & 安全運転ガイド（動画を予定）」の導入（開発中）
→ 利用方法は各社で異なるが、以下のような使用場面を想定して開発中とのこと
 - ①旅行計画時：レンタカー予約時に閲覧・実施しないと、予約が完了しないよう設定する
 - ②レンタカー各社の営業所：貸出契約時にタブレット端末を使用して説明することや、デジタルサイネージ等を使用して待合室で映像放映、Wi-Fi 経由のリダイレクトでお客様自身のスマホで閲覧
 - ③レンタカーの利用中：契約時に「QR コード」を配布し、お客様自身のスマホで閲覧

②九州

九州での事例ヒアリングの実施概要及び、その結果については以下の通り。福岡空港を中心に外国人旅行者によるレンタカー利用は伸びているものの、安全対策についてはまだ個別事業者毎という状況であり、地域としての本格的な取組みはこれからとのことであった。

【九州でのヒアリング調査：概要】

項目	内容
調査スケジュール	平成 29 年 11 月 30 日（木）
ヒアリング先	①(一社)福岡県レンタカー協会（11/30） ②国土交通省 九州運輸局 観光部（11/30） ③(株)トヨタレンタリース福岡（11/30）

【九州と北海道の環境比較】

九州

●Kyushu Expressway Pass の H26～H28 年
度（各年度約 4 ヶ月実施）の実績は、H26
年度：2,821 件、H27 年度：8,248 件、
H28 年度：11,983 件と、この 3 年間で約 5
倍に増加。また福岡県レンタカー協会によ
る福岡空港周辺の大手 6 社営業所での外国
人によるレンタカー利用も、以下の通り増
加の一途で推移している。

【福岡空港周辺営業所での貸出推移】

年度	貸出件数	前年度比 増加率
H24 年度	2,080 件	—
H25 年度	2,655 件	+27%
H26 年度	6,721 件	+153%
H27 年度	13,861 件	+106%
H28 年度	19,726 件	+42%

●利用者の国・地域は、韓国で約 7 割を占め
ており、残りは香港・台湾で約 2 割、欧米
系で約 1 割。今後は、タイ・シンガポー
ル・マレーシア等が重点展開先。（韓国・香
港・台湾の上位 3 ヲ国・地域で約 9 割）

●外国人による予約は、トヨタレンタリース
福岡の場合、旅行代理店経由が 7～8 割。
旅行パック商品におけるオプション設定が
多い（残り 2～3 割が自社 HP の直接予約
だが、以前は代理店経由が 100%だった）

●九州の場合、大分までは JR で行けるが、
その先の二次交通に課題がある（福岡空港
周辺を発着とする外国人レンタカー利用者
のうち、約 6 割が大分自動車道を利用：福
岡→大分→鹿児島という流れができている
他、広域観光周遊ルートで『九州の歴史・
自然をレンタカーで廻るコース』が採択さ
れており、推進している）

北海道

●北海道における外国人へのレンタカー貸出
件数の推移は以下の通り

【北海道における貸出推移（協会把握分）】

年度	貸出件数	前年度比 増加率
H24 年度	10,039 件	—
H25 年度	17,432 件	+73%
H26 年度	24,243 件	+39%
H27 年度	41,361 件	+70%
H28 年度	62,977 件	+52%

●H28 年度の外国人向けレンタカー貸出にお
ける国・地域別の割合は以下の通り

国・地域	貸出割合
香港・台湾・韓国	64%
シンガポール・タイ・ マレーシア	20%
欧米諸国	10%

●アンケートやヒアリングから把握できた
範囲では北海道の場合、旅行代理店経由
よりも自社サイトや比較サイト経由の予約
が多かった。

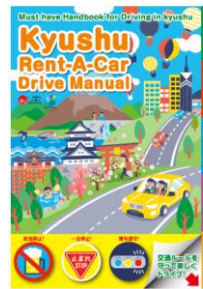
●北海道の場合、新千歳空港から道内主要
都市・観光地（札幌・旭川・小樽・函館・
登別・帯広・釧路 等）へは JR で移動可能
なものの、その先は二次交通が十分に整備
されているとは言えない。

【九州と北海道における、課題・トラブルの比較】

九州	北海道
●外国人旅行者による事故・トラブルは、駐車場での自損が多い（ただし、レンタカー各社で事故・トラブルの捉え方が異なるので、統一基準で集約できていない。また、警察における事故基準とも異なる） ●福岡空港周辺を発着とする外国人レンタカー利用者のうち約 6 割が大分自動車道を利用しているが、大分自動車道における急ブレーキ回数は日本人比で約 2 倍	●外国人旅行者による事故・トラブルは、九州と同じく駐車場での自損等軽微なものが多い。一方、北海道は土地柄、冬は路面が凍結するため、沖縄・九州等では異なる事故リスクを抱えている ●H30 年 3 月 23 日に北海道開発局が公表した「北海道ドライブ観光促進社会実験」の調査結果によると、外国人旅行者による道内のドライブ先で多いのは、「札幌・千歳～小樽」「登別温泉・洞爺湖」「旭川～美瑛・富良野」「富良野・美瑛～帯広・釧路・阿寒・摩周・網走・知床方面」への流れ。道内の広さを反映して、かなり広域に渡ってレンタカーで移動している。

【九州における、外国人のレンタカー利用に係る安全性確立に向けた取組み】

取組主体	取組内容
個別事業者 (レンタカー)	①ニッポンレンタカー九州では、H28年5月から独自に『外国の方が運転しています』マグネットを営業所に配布（報道資料より）
	②トヨタレンタリース福岡では、外国語対応可能な従業員を雇用（貸出台数も韓国人向けが多いため、韓国人従業員を雇用）
	③貸出店舗の待合室で、交通ルール・安全に係るDVDを放映
	④車両入替時には、自動ブレーキ等をフル装備した車両を採用
行政連携施策等	⑤福岡空港を中心とした地域における、訪日外国人レンタカーピンポイント事故対策（社会実験）を実施 （実施期間：H29年12月13日～H30年1月31日） →ETC2.0等の急ブレーキデータを活用して事故危険箇所を特定。 その情報に基づいた危険箇所（日田IC～天瀬高塚IC下り勾配区間、玖珠SA入口部、筑後小郡IC～朝倉IC）において、ピクトグラムと多言語表記した簡易情報表示版の設置や、発話型情報提供端末による多言語音声案内を実施
	⑥九州運輸局・九州地方整備局・九州各県や政令市・九州観光推進機構・レンタカー各社で構成する九州レンタカードライブ振興協議会（事務局：九州運輸局）にて、『外国の方が運転しています』マグネットや、日本の交通ルールを紹介する『ドライブマニュアル』を3ヶ国語（英語、韓国語、繁体字）作成し、外国人旅行者に配布 （以下画像データは、九州運輸局プレスリリースより転載）



(2)海外事例調査

海外事例については、「台湾」「タイ」「アメリカ」について以下概要の通り調査を実施し、その結果についてまとめた。

【調査実施の概要】

項目	内容
調査時期	平成 29 年 7 月～9 月
調査方法	①インターネットによる 2 次情報調査 ②クラウドソーシングを利用した、現地調査員による 1 次情報調査

【海外事例調査の結果一覧】（拡大版は報告書の最後に A3 版で掲載）

国・地域	調査項目一覧					日本から見た調査上の特徴	国・地域毎の交通事情のまとめ (ネット調査より)	免許の対応
	国・地域毎のレンタカー大手(3～5社)	区分	HPにおける海外の言語対応有無	サイト内での外国人向け自国交通ルール案内	その他情報			
①台湾	●AVIS台湾(エビス台湾) https://www.avis-taiwan.com/tw/ ※グローバル大手レンタカー事業者	事業者サイト	(基本言語: 中文) 無し(グローバルサイトでは、ヨーロッパ(韓国、アメリカ等)のルール紹介: 有)	無し	運転手サービス: 有	北海道に観光客が集中している地域であり、また言語が異なることから、欧米系旅行者からは馴染みがない文字を多用している点で、日本と共通点がある。交通ルールが日本と異なる点も多い	●台湾の道路はバイクやスクーターが非常に多く、スクーターの信号無視等が日常茶飯事(信号無視や駐車禁止などの交通違反は免許の点数が痛むことはなく、罰金を支払うだけのため、罰金意識が日本人に比べて非常に高い)。また、信号無視、割り込みの他、歩道がオートバイの駐輪場となっていたり、商店の商品が路上に溢れている点で、運転の妨げが多量に発生している。●道路の優先順位は、バス・バイク・自転車・歩行者の順	国際免許証は不要。代わりに日本の免許証の「中国語訳文」というものが必要(JAFで発行可能)。台湾で運転する場合は日本語訳文を携帯しなければならない
	●新運通車 https://www.easyrent.com/japanese/ ※TOYOTA/LEXUSの台湾総代理である和泰自動車関連会社	事業者サイト	(基本言語: 中文) 無し	無し	運転手サービス: 有			
	●艾羅士(INS)租車 【中文サイト】http://www.ies.com.tw/ 【日本語サイト】http://www.ies.com.tw/jp/	事業者サイト	(基本言語: 中文) 英語と日本語に対応	無し	-			
	●路上租車 【中文サイト】http://www.car-plus.com.tw/ ※台湾大手レンタカー事業者	事業者サイト	(基本言語: 中文) 英語に対応	無し	運転手サービス: 有			
②タイ	●Rentalcars.com http://www.rentalcars.com/ ※イギリス資本の比較サイト	比較・紹介サイト	(基本言語: タイ語) 英語に対応	無し	-	タイは、中国人がレンタカーでドライブ観光するアジア最大の国で、アジアの観光大国でもある。国内観光客向けで、日本10位に次ぎ、タイは11位。母国語がタイ語という点で、日本と異なる点がある	●空車でレンタカーを借りる人はほとんど外国人で、外国人向けは割高。●国内にレンタカーで観光する人はほとんど外国人で、外国人向けは割高。●国内にレンタカーで観光する人はほとんど外国人で、外国人向けは割高。●国内にレンタカーで観光する人はほとんど外国人で、外国人向けは割高。	外国人が運転する場合は、国際免許証が必要
	●KRUNGTHAI CAR RENTAL LEASE PLO.(クルンタイ・カーレント) http://www.krunghai.co.th/ ※現地大手レンタカー事業者	事業者サイト	(基本言語: タイ語) 英語に対応	無し	-			
	●WEY RENT A CAR(Bangkok Car Rental Company in Thailand, イージーカーレント) http://www.easyrentcar.com/ ※現地大手レンタカー事業者	事業者サイト	(基本言語: タイ語) 英語に対応	無し	-			
	●Budget(バジェット) https://www.budget.co.th/ ※グローバル大手レンタカー事業者	事業者サイト	(基本言語: タイ語) 英語に対応	「ヒント＆ガイド」にて、簡単な交通ルールを案内している	運転手サービス: 有			
③アメリカ	●Hertz(ハーツ) https://www.hertz.com/rentacar/reservation/ ※グローバル大手レンタカー事業者	事業者サイト	地域選択が「タイ」の場合は、タイ語と英語	HP上で「Asia Driving Guide」をPDFで公開(その中で、タイの紹介)	運転手サービス: 有	国内主要都市情報提供サイト: 有	アメリカは国際観光客向けランゲージの国であると同時に、その国土面積から、自動車運転の移動が容易な国となっている。日本によるアメリカでのレンタカー利用も多い	国際免許が必要
	●AVIS(エビス) https://www.avis.com/en/home ※グローバル大手レンタカー事業者	事業者サイト	(基本言語: 英語) 日本語も対応	グローバルサイトで、アメリカの交通ルールについて一部紹介	-			
	●Dollar Rent A Car(ダラー) https://www.dollar.com/Default.aspx ※北米・ヨーロッパを中心に展開するレンタカー事業者	事業者サイト	(基本言語: 英語) 日本語も対応	有	-			
	●Alamo Rent A Car(アラモ) https://www.alamo.com/en_US/car-rental/home.html ※米国家資本のグローバル大手レンタカー事業者	事業者サイト	(基本言語: 英語) 日本語も対応	ヨーロッパ(主要国)については運転ガイド: 有	-			
	●Budget(バジェット) https://www.budget.com/en/home ※グローバル大手レンタカー事業者	事業者サイト	(基本言語: 英語) フランス語、スペイン語、ポルトガル語に対応	無し	国内主要都市情報提供: 有			
	●Enterprise(エンタープライズ) https://www.enterprise.co.uk/en/home.html ※30以内以上で、7,000以上の拠点を展開	事業者サイト	(基本言語: 英語) スペイン語に対応	ヨーロッパでの運転についてはガイドPDF有、事故対応については一部動画: 有	-			

【対象国の調査結果比較表①：インターネット調査より】

調査項目	台湾	タイ	アメリカ
①外国人運転時の免許対応	自国運転免許証の『中国語翻訳文』が必要	国際免許証	国際免許証
②予約サイトの多言語対応	大手サイトでは、英語・日本語対応が多い	現地レンタカー事業者でも、英語対応は基本。日本語対応もある	基本的には英語だが、世界展開している大手では多言語に対応
③その他	運転手付サービス: 有	運転手付サービス: 有	国内大手＝世界大手という事業者が多い

【対象国の調査結果比較表②：クラウドソーシング調査での調査先事業者の回答より】

調査項目	台湾	タイ	アメリカ
①窓口での自国の交通ルールの周知	行っている (英語、中国語)	行っている (英語)	行っていない
②多言語パンフレット	行っていない	行っている	行っていない
③多言語動画	行っていない	行っていない	行っていない
④受付書類の多言語化	行っている	行っていない	行っていない
⑤車両設備の多言語説明	行っている	行っている	行っていない
⑥カーナビの多言語化	行っていない	行っていない	行っていない

以上の調査結果より、調査を実施した各国における外国籍のレンタカー利用者に対する事故等防止に向けた状況について、次ページの通りまとめた。

【海外事例調査：まとめ】

台湾	●現地資本のレンタカー事業者でも、英語対応している他、日本語対応している事業者もあった ●日本のように、レンタカー事業者がサイト上で自国の交通ルール等を情報発信している等は見あたらなかった ●一方、日本では「道路運送法」上で白タク行為として違法となる、レンタカーへの運転手付サービス（チャーターでは無い）が合法サービスとして大手レンタカー事業者からも提供されている（これを利用すると、現地ドライバーが運転するため、旅行者は交通ルール等を学ぶ必要が無い）
タイ	●言語面では現地語（タイ語）以外では、レンタカー事業者サイト等もほぼ英語対応している ●日本のような、レンタカー事業者がサイト上で自国の交通ルール等を情報発信している等は、グローバル大手では少量の情報提供が一部あったが、現地事業者による対応は見あたらなかった ●タイ国内の交通事情自体が非常に雑多（慢性的な渋滞、交通ルールに頓着な人が多い、二輪車による車両間すり抜け 等）であり、また車両汚損に対する慣習・感覚も異なる（例：バンパーは自分の身を守るためにあるもの）。このことから、外国籍の利用者向けに、交通事故防止などを目的とした情報提供・ルール喚起を積極的に行っている様子は伺えなかった ●台湾と同様、運転手付サービス（チャーターでは無い）が合法サービスとして大手レンタカー事業者からも提供されている
アメリカ	●グローバル展開しているレンタカー事業者が多く、また国内も各州で速度規制が異なる等があり、外国籍の利用者向けにも自国の交通ルール周知等を積極的に行っていない（逆に、ヨーロッパの交通ルールを HP 上で紹介している等があった。国自体が多民族国家であり、調査からは、「外国籍」ということを気にしていない様子が伺えた） ●グローバル展開している事業者の HP は、サイトも各国言語に対応している。しかし自国を訪れる外国籍利用者に対しては、基本は英語対応

2-3. レンタカー事業者・損害保険会社に対するアンケート・ヒアリング調査

(1) レンタカー事業者向けアンケート調査

道内における外国人旅行者によるレンタカー利用の実態を把握するため、主に道内中小規模のレンタカー事業者を対象に、アンケート調査を以下概要の通り実施した。

【レンタカー事業者に対するアンケート調査：実施概要】

項目	内容
調査期間	平成 29 年 9 月 7 日（金）～12 月 11 日（月） ※9/7 に調査票を発送し、12/11 返送の調査票が最終帰着
調査方法	返信用封筒の同封による、調査票郵送方式
調査対象	【事業者数】 305 事業者 道内で乗用のレンタカー事業を営む、レンタカー協会の非加盟先を中心とした中小規模の事業者
回答数	152 件（返信率 49.8% = 152 件 ÷ 305 件）
アンケート調査票	次ページに掲載（「調査票①」）で外国人向け貸出有無について回答に後、「ある」に回答があった事業者のみ「調査票②」に回答）

【レンタカー事業者向けアンケート調査票①（A4×1 ページ）】（拡大版は P.129 に掲載）

国土交通省 北海道運輸局（委託：函道総地域総合研究所）
平成 29 年度 外国人旅行者のレンタカー利用に係る安全性確立に向けた調査実証事業

調査票①

【 レンタカー事業者向け 】
外国人旅行者によるレンタカー利用の実態把握調査

本調査は、北海道で毎年増え続けている、外国人旅行者によるレンタカー利用の実態把握を行う調査です。皆様にご回答頂いたアンケート結果については、個別の企業が特定できない統計データとして加工・分析し、北海道における今後の、外国人によるレンタカー利用の安全確保に向けた施策等の基礎資料として活用させていただきます（来年3月末頃の公表を予定）。
お手数をおかけしますが、アンケート調査にご協力頂き、ご記入頂きましたら同封の返信用封筒にて、『函道総地域総合研究所（受託事業者）』までご返送いただきますよう、お願い申し上げます。

「外国人旅行者」とは？
 本調査での外国人旅行者とは、日本国内に居住しておらず、観光のために日本を訪れた外国人と定義します。

I 営業状況全般について

I-1 貸出用の「乗用四輪」の、年間の最大保有台数について教えてください。（2016年度）

1. 10台未満	2. 10～49台	3. 50～99台	4. 100～199台
5. 200～499台	6. 500～999台	7. 1,000 台以上	

I-2 これまでに、外国人旅行者にレンタカーを貸し出したことがありますか。

1. ある

2. ない

→「1. ある」を選択された方は続いて、「調査票②」のご回答もお願いいたします。

→「2. ない」を選択された方は、ここで終了です。
ご協力ありがとうございました。
(お手数ですが、同封の返信用封筒に入れ、ご返送いただきますようお願い致します。)

【レンタカー事業者向けアンケート調査票②（A4×4 ページ）】（拡大版は P.130～133 に掲載）

【1】

国土交通省 北海道運輸局（委託：北海道地域総合研究所）
平成 29 年度 外国人旅行者のレンタカー利用に係る安全性確立に向けた調査実証事業

調査票②

Ⅱ 外国人旅行者への営業状況と、レンタカー利用実態

Ⅱ-1 過去3年間の外国人旅行者への貸出実績をお教えください。（無い場合は“0”と記載ください）

2014 年度		2015 年度		2016 年度	
約()件		約()件		約()件	

Ⅱ-2 直近1年間(2016年度)の、季節別の外国人旅行者への貸出実績と、最も多い貸出期間をお教えください。

i 直近年度(2016 年度)の、外国人旅行者向け配車件数(2016年度の月別内訳)

春季(4月～6月)	夏季(7月～9月)	秋季(10月～12月)	冬季(1月～3月)
約()件	約()件	約()件	約()件

ii 1件あたりの貸出期間(外国人旅行者向けの貸出期間で、最も多い期間を1つ選択)

1. 1日以内	2. 2～3日	3. 4～6日	4. 7～10日	5. 10日以上
---------	---------	---------	----------	----------

Ⅱ-3 外国人旅行者からの予約・申込、受付方法について、どのような方法を用意していますか。（あてはまるものを全て選んで下さい）

1. 自社サイト(外国語対応:無し)	6. 事前の予約なしでの来店にも対応
2. 自社サイト(外国語対応:有り)	7. 提携ホテルのフロントサービス
3. 旅行代理店経由(旅行会社)	8. 電話/FAX
4. 受付代理サイト(旅行予約サイト等)	9. その他()
5. レンタカー予約の比較サイト	

Ⅱ-4 外国人旅行者へ貸出の際、料金の受取りは主どのような方法で行っていますか。

1. 現金による後払い(帰省時精算)	4. ネット予約時にクレジットで事前支払い
2. クレジットによる後払い(帰省時精算)	5. 代理店への請求(振込)
3. 現金による前払い(出発時に主要な費用を支払い)	6. その他()

Ⅱ-5 外国人旅行者へのレンタカーの貸出価格は、どのように設定していますか。

i 日本人と対象とした通常価格に比べて

1. 高く設定している	2. 同程度	3. 安く設定している	4. その他()
-------------	--------	-------------	-----------

ii 同業の大手レンタカー会社の外国人旅行者向け価格に比べて

1. 高く設定している	2. 同程度	3. 安く設定している	4. その他()
-------------	--------	-------------	-----------

【2】

国土交通省 北海道運輸局（委託：北海道地域総合研究所）
平成 29 年度 外国人旅行者のレンタカー利用に係る安全性確立に向けた調査実証事業

Ⅲ 外国人旅行者のレンタカー利用に伴トラブル等の状況

Ⅲ-1 過去3年間の、外国人旅行者への貸出車両に関するトラブル件数をお教えください。（無ければ“0”と記載ください）

2014 年度		2015 年度		2016 年度	
約()件		約()件		約()件	

Ⅲ-2 過去3年間の外国人旅行者による「貸出車両に関するトラブルの種類」と「各トラブルの割合」をお教えください。（外国人旅行者を対象としたトラブル全体を100%として、各トラブルの割合をご記載下さい）

トラブルの種類	発生の有無	発生割合	トラブルの種類	発生の有無	発生割合
軽微な自損事故	有・無	約()%	人身事故	有・無	約()%
大きな自損事故(自走可)	有・無	約()%	車両故障	有・無	約()%
大きな自損事故(自走不可)	有・無	約()%	車両汚損	有・無	約()%
車両事故(自走可)	有・無	約()%	車両盗難(含、車上荒らし)	有・無	約()%
車両事故(自走不可)	有・無	約()%	その他()	有・無	約()%
物損事故	有・無	約()%	各トラブルの割合合計が100%になるよう記入願います		100%

Ⅲ-3 外国人旅行者の事故発生率について

i 貸出1件あたりの事故発生率は、国内(日本人)旅行者と比べて

1	2	3	4	5
とても低い	低い	同程度	高い	とても高い

ii 貸出1日あたりの事故発生率は、国内(日本人)旅行者と比べて

1	2	3	4	5
とても低い	低い	同程度	高い	とても高い

Ⅲ-4 過去に起きた外国人旅行者による、事故の原因として該当したのはどれですか。（あてはまるものを全て選んでください。）

わかる範囲でお答えください。

- 日本の交通ルールの理解不足(逆走や信号無視等)による事故
- 速度違反等無謀運転による事故
- なれない車での操作ミス(ハンドル位置の違いやカーナビ操作など)
- なれない道路状況での操作ミス(普通運転など)
- 脇見運転(スマートフォンを見ながらの運転など)
- 原研り運転
- その他()

→裏面に続きます

【3】

国土交通省 北海道運輸局（委託：北海道地域総合研究所）
平成 29 年度 外国人旅行者のレンタカー利用に係る安全性確立に向けた調査実証事業

Ⅳ-5 外国人旅行者のNOC(ノンオペレーション・チャージ)への理解度

i 外国人旅行者の「出発時に、NOCへの理解度はどの程度ですか

1. 簡単な説明で理解していた	4. まったく理解されない
2. 説明に時間を有すれば、理解を得られる	5. その他()
3. 十分に説明しても、理解されていない	

ii 外国人旅行者への「貸出時に、NOC免除プラン」への加入率はどの程度ですか。

1. 加入が貸出条件となっている(基本料金はNOCの経費も含まれている)	4. あまり加入しない
2. ほとんどが加入する	5. NOC免除プランは設定していない
3. 約半分(約5割)が加入する(約半分は加入しない)	6. その他()

iii 貸出中に事故等があった外国人旅行者が「帰省した際、NOCが支払われる率はどの程度ですか。

1. NOC免除プランの加入必須のため関係ない	4. 支払われないケースが多い
2. ほぼ支払われている	5. その他()
3. 約半分が支払っている(約半分が支払わない)	

Ⅳ 外国人旅行者への貸出に伴う安全性確保に向けた取組み

Ⅳ-1 外国人旅行者に対する、交通ルール等の注意喚起実施の有無（多言語パンフレットや動画等のツールの用意、活用について）

i 日本の交通ルールの周知について (行っている・行っていない)

ii 「冬の運転」や「野生動物の飛び出し」に関する注意 (行っている・行っていない)

iii 外国人旅行者向けの注意喚起ツールの有無 多言語パンフレット (有・無) 注意喚起の動画等 (有・無)

Ⅳ-2 窓口説明・受付書類や車両整備に関する、多言語対応について（あてはまるものを全て）

i 窓口説明 (1)言語対応 1. している 2. 一部している 3. していない (2)対応言語 1. 英語 2. 繁体字 3. その他()

ii 受付書類 (1)言語対応 1. している 2. 一部している 3. していない (2)対応言語 1. 英語 2. 繁体字 3. その他()

iii カーナビゲーション (1)言語対応 1. している 2. 一部している 3. していない (2)対応言語 1. 英語 2. 繁体字 3. その他()

【4】

国土交通省 北海道運輸局（委託：北海道地域総合研究所）
平成 29 年度 外国人旅行者のレンタカー利用に係る安全性確立に向けた調査実証事業

V その他

V-1 本調査では、より一層の実態把握のため、訪問等によるヒアリング調査を行う予定です。つきましては、今後実施予定の次の調査についてご協力いただくことは可能でしょうか。

i 貴社へのヒアリング調査 (可・不可)

ii 事故発生に関連し、ヒアリング先としての、お取引のある保険会社のご紹介 (可・不可)

※「可」と回答いただいた事業者様については、後日、本調査を委託している道徳地域総合研究所よりお電話にて、ヒアリング調査に関わるご相談の連絡をさせていただきます。予めご了承ください。

V-2 外国人旅行者のレンタカー利用に関して、新しい情報の提供ができる場合、希望されますか。(希望する・希望しない)

V-3 これまでにあった、外国人旅行者特有のトラブルが御座いましたら、お教えください。

V-4 外国人旅行者に向けた安全性確立の周知に向け、必要だと思う対応や、整備したほうが良いツール等のアイデアがありましたらご記入ください。

V-5 外国人旅行者対応に向け、今後、行政機関等へご意見がありましたらご記入ください。

以下、貴社の基本事項についてご記載をお願いします。

貴社名		従業員数	()人
電話番号	TEL() - ()		
所在地	〒() - ()		
ご担当様	ご氏名()	役職()	

※ 本調査で回答された内容は、個別の企業が特定できない統計データとして加工・分析いたします。

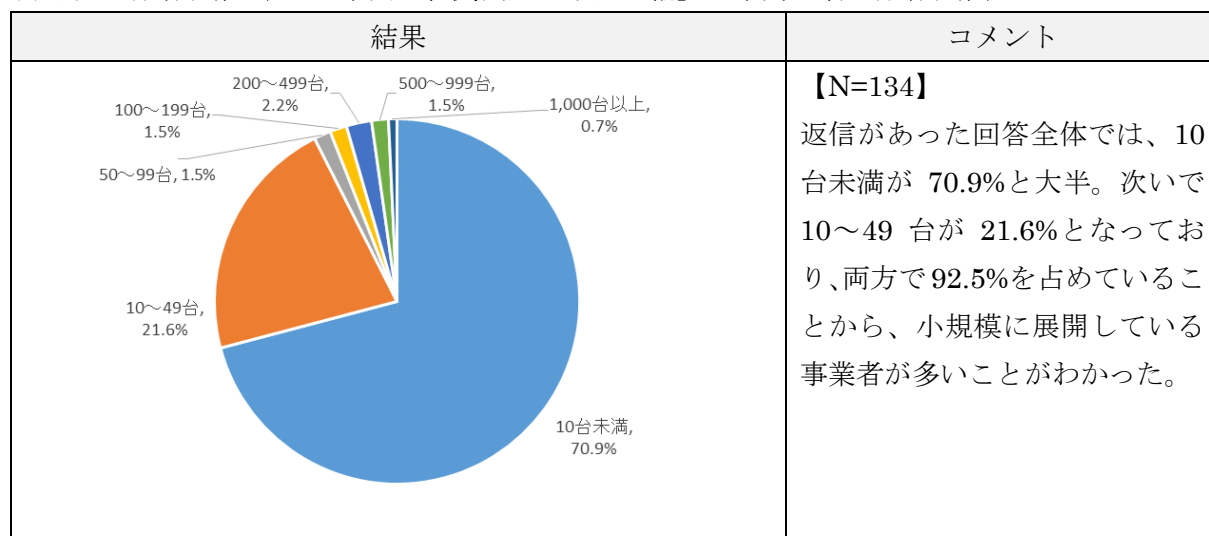
※ ご記入いただきました個人情報・企業情報については、北海道地域総合研究所で適切に処理し、本調査以外では利用いたしません。

質問は以上となります。ご協力ありがとうございました。

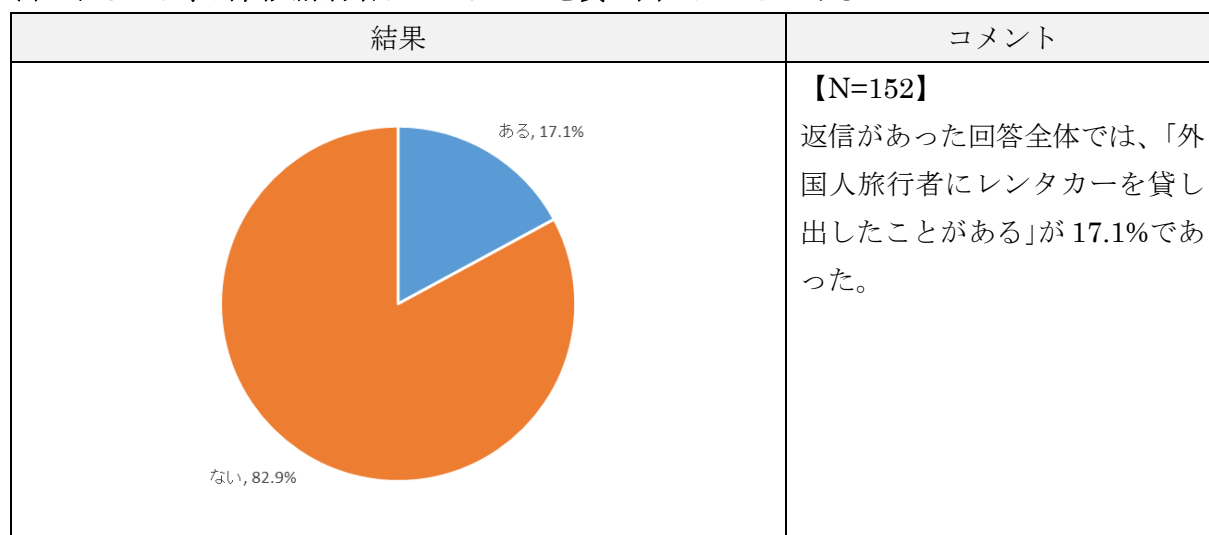
ご記入いただきました本紙は、同封の「返信用封筒」に入れて返送いただきますよう、お願いいたします。

①返信があった全ての回答結果

(a)車両の保有台数（2016年度の、貸出用「乗用四輪」の年間の最大保有台数）

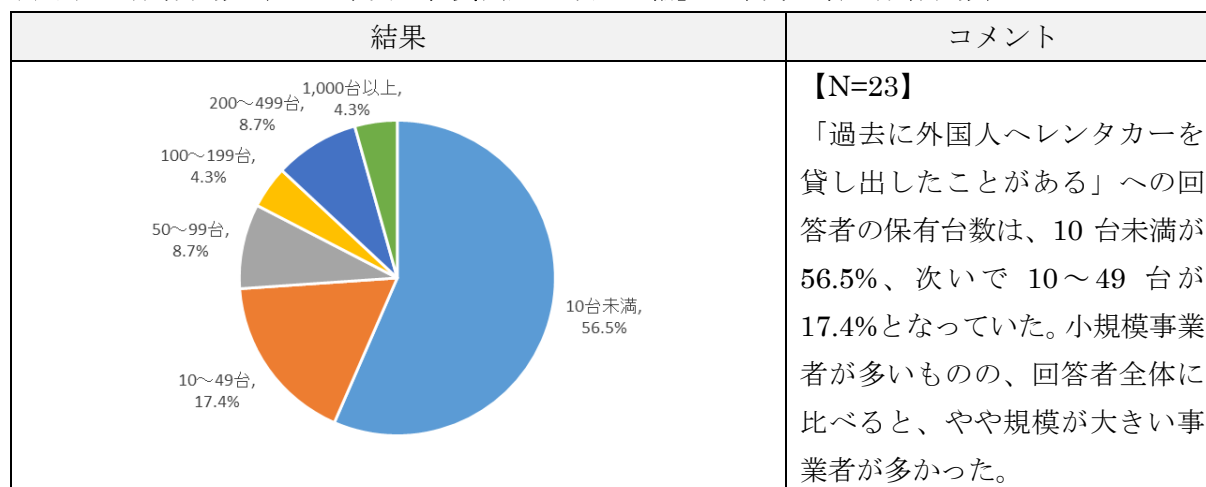


(b)これまでに、外国人旅行者にレンタカーを貸し出したことがあるか？

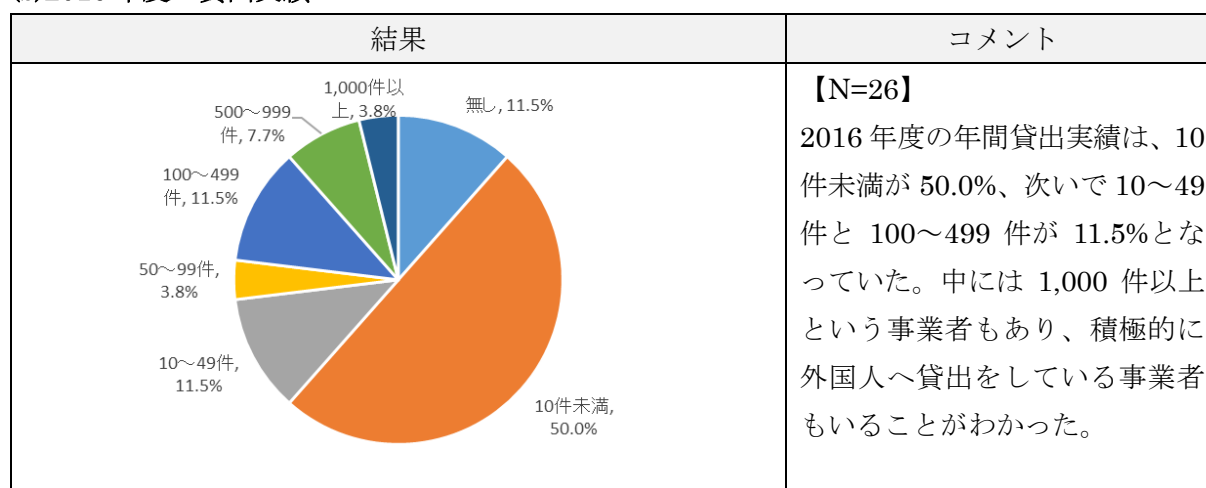


②「過去に外国人へレンタカーを貸し出したことがある」との回答があった事業者の回答結果

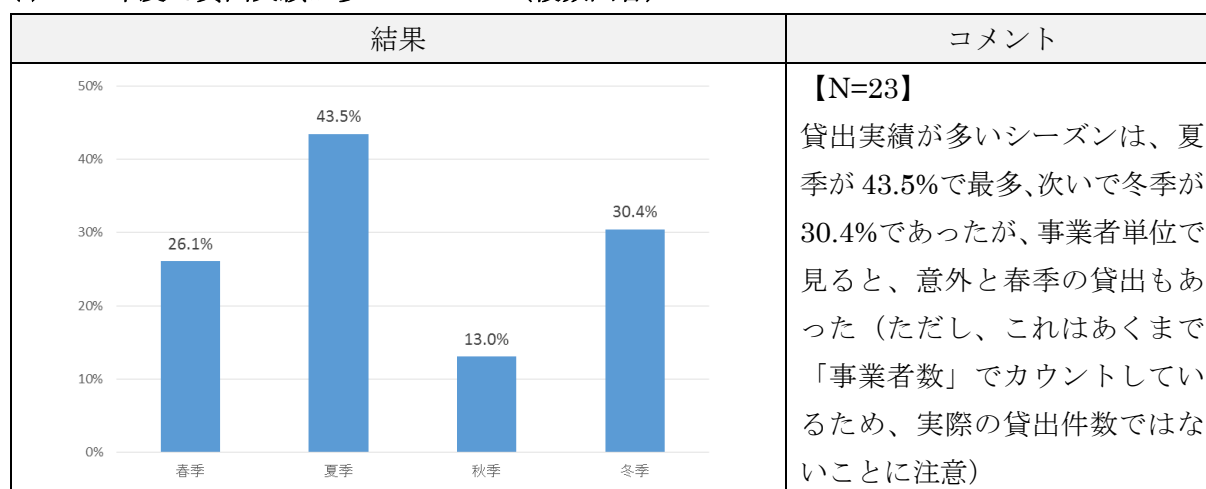
(a)車両の保有台数（2016年度の、貸出用「乗用四輪」の年間の最大保有台数）



(b)2016年度の貸出実績



(c)2016年度で貸出実績が多いシーズン（複数回答）



(d)1件あたりの貸出期間

結果	コメント												
<table border="1"> <caption>貸出期間の割合</caption> <thead> <tr> <th>貸出期間</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1日以内</td> <td>33.3%</td> </tr> <tr> <td>2～3日</td> <td>20.8%</td> </tr> <tr> <td>4～6日</td> <td>16.7%</td> </tr> <tr> <td>7～10日</td> <td>16.7%</td> </tr> <tr> <td>10日以上</td> <td>12.5%</td> </tr> </tbody> </table>	貸出期間	割合	1日以内	33.3%	2～3日	20.8%	4～6日	16.7%	7～10日	16.7%	10日以上	12.5%	【N=24】 1件あたりの貸出期間は、1日以内が33.3%で最多。次いで2～3日間で20.8%となっており、大手向けの貸出期間とは傾向が異なっている様子が伺えた。
貸出期間	割合												
1日以内	33.3%												
2～3日	20.8%												
4～6日	16.7%												
7～10日	16.7%												
10日以上	12.5%												

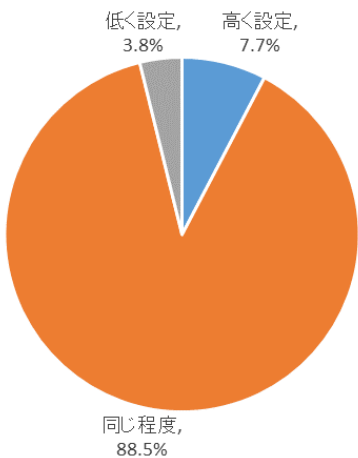
(e)外国人からの受付方法（複数回答）

結果	コメント																				
<table border="1"> <caption>外国人からの受付方法の割合</caption> <thead> <tr> <th>受付方法</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>自社サイト(言語対応:無)</td> <td>46.2%</td> </tr> <tr> <td>自社サイト(言語対応:有)</td> <td>11.5%</td> </tr> <tr> <td>旅行代理店</td> <td>3.8%</td> </tr> <tr> <td>受付代理サイト</td> <td>7.7%</td> </tr> <tr> <td>レンタカー比較サイト</td> <td>19.2%</td> </tr> <tr> <td>予約無し来店に対応</td> <td>23.1%</td> </tr> <tr> <td>提携ホテルからの紹介</td> <td>19.2%</td> </tr> <tr> <td>電話・FAX</td> <td>23.1%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>15.4%</td> </tr> </tbody> </table>	受付方法	割合	自社サイト(言語対応:無)	46.2%	自社サイト(言語対応:有)	11.5%	旅行代理店	3.8%	受付代理サイト	7.7%	レンタカー比較サイト	19.2%	予約無し来店に対応	23.1%	提携ホテルからの紹介	19.2%	電話・FAX	23.1%	その他	15.4%	【N=26】 外国人からの受付方法は、自社サイト（言語対応：無）が46.2%と最多で、言語対応していなくともネットで探して問い合わせてきている状況がわかった。その他、予約無しでの来店対応、電話・FAX、レンタカー比較サイト、提携ホテルからの紹介も上位に来ていた。
受付方法	割合																				
自社サイト(言語対応:無)	46.2%																				
自社サイト(言語対応:有)	11.5%																				
旅行代理店	3.8%																				
受付代理サイト	7.7%																				
レンタカー比較サイト	19.2%																				
予約無し来店に対応	23.1%																				
提携ホテルからの紹介	19.2%																				
電話・FAX	23.1%																				
その他	15.4%																				

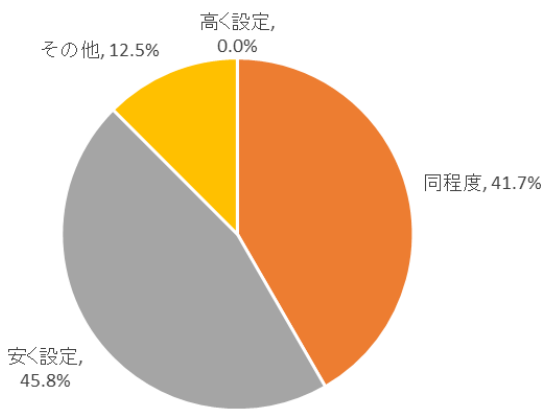
(f)貸出時の料金受取方法（複数回答）

結果	コメント														
<table border="1"> <caption>貸出時の料金受取方法の割合</caption> <thead> <tr> <th>受取方法</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>滞着時現金払い</td> <td>3.8%</td> </tr> <tr> <td>滞着時クレジット払い</td> <td>7.7%</td> </tr> <tr> <td>出発時現金払い</td> <td>76.9%</td> </tr> <tr> <td>ネット予約時クレジット</td> <td>11.5%</td> </tr> <tr> <td>代理店へ請求</td> <td>3.8%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>15.4%</td> </tr> </tbody> </table>	受取方法	割合	滞着時現金払い	3.8%	滞着時クレジット払い	7.7%	出発時現金払い	76.9%	ネット予約時クレジット	11.5%	代理店へ請求	3.8%	その他	15.4%	【N=26】 貸出時の料金受取は、圧倒的に貸出時払い（現金・クレジット）が多かった（その他に、貸出時クレジット払いとの回答が多かった）。
受取方法	割合														
滞着時現金払い	3.8%														
滞着時クレジット払い	7.7%														
出発時現金払い	76.9%														
ネット予約時クレジット	11.5%														
代理店へ請求	3.8%														
その他	15.4%														

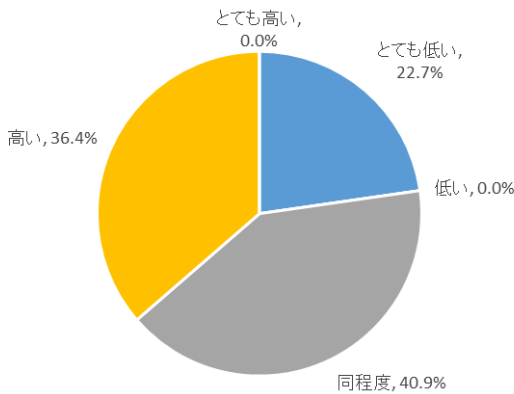
(g)日本人向けレンタル価格に比べての価格の高低

結果	コメント
 低く設定, 3.8% 高く設定, 7.7% 同じ程度, 88.5%	【N=26】 日本人向け価格との比較では、外国人向けでも同じ料金としている事業者が多かった。これは料金体系を分けるまでは外国人貸出が多くないためと考えられる。また中には積極的に、日本人よりも低価格で貸出している事業者もあった。

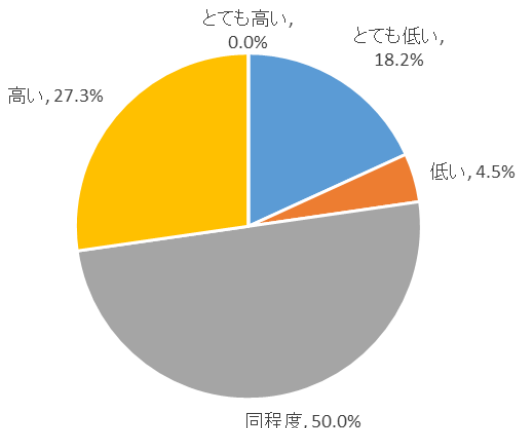
(h)同業大手レンタカー事業者の外国人旅行者向け価格と比べた際の、貸出価格の高低

結果	コメント
 高く設定, 0.0% その他, 12.5% 同程度, 41.7% 安く設定, 45.8%	【N=24】 外国人向けレンタカー貸出価格の比較では、中小規模事業者の45.8%が「同業大手レンタカー事業者よりも安く価格設定している」と回答していた。

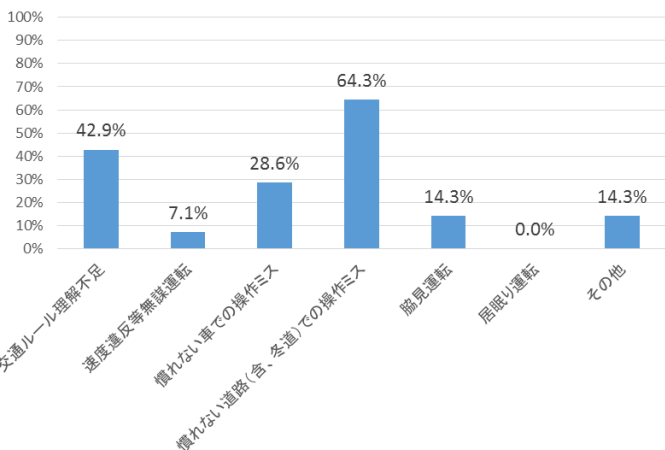
(i)日本人に比べての、1件あたりの事故発生率

結果	コメント
 とても高い, 0.0% とても低い, 22.7% 低い, 0.0% 同程度, 40.9% 高い, 36.4%	【N=22】 日本人に比べて、1件あたりの事故発生率は「高い」との回答が36.4%に対し、「とても低い」が22.7%であった。「高い（計36.4%）」「低い（計22.7%）」の差を取ってみると、高いが13.7%優勢であった。

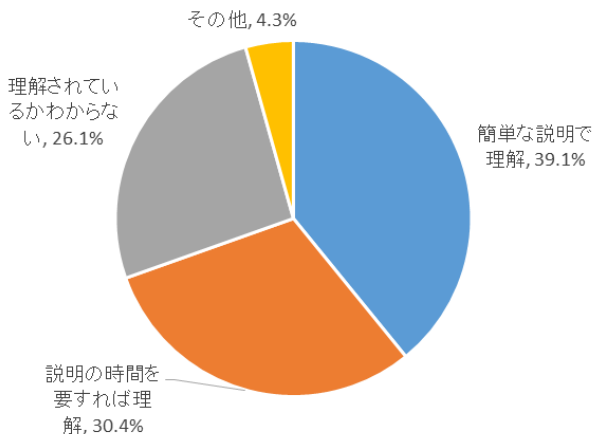
(j)日本人に比べての、1日あたりの事故発生率

結果	コメント
 とても高い, 0.0% とても低い, 18.2% 高い, 27.3% 低い, 4.5% 同程度, 50.0%	【N=22】 日本人に比べて、1日あたりの事故発生率は「高い」との回答が27.3%に対し、「とても低い」が18.2%、「低い」が4.5%となっていた。「高い（計27.3%）」と「低い（22.7%）」の差を取ってみると、高いが4.6%優勢であったが、1件あたりに比べるとその差は小さくなっていた。

(k)過去に起きた外国人旅行者による、事故の原因（複数回答）

結果	コメント
 100% 90% 80% 70% 60% 50% 40% 30% 20% 10% 0% 42.9% 7.1% 28.6% 64.3% 14.3% 0.0% 14.3% 日本の交通ルール理解不足 速度違反等無謀運転 慣れない車での操作ミス 慣れない道路(含、冬道)での操作ミス 脇見運転 居眠り運転 その他	【N=14】 事故の原因としては、「慣れない道路（含、冬道運転）での操作ミス」が64.3%、「日本の交通ルールの理解不足」が42.9%で上位となっていた。

(l)外国人旅行者による出発時のNOC（ノン・オペレーション・チャージ）への理解度

結果	コメント
 その他, 4.3% 簡単な説明で理解, 39.1% 説明の時間を要すれば理解, 30.4% 理解されているかわからない, 26.1%	【N=23】 出発時のNOCへの理解度については、「理解されているかわからない」が26.1%で、約1/4に対しては上手く伝えられていない様子が伺えた。

(m)外国人旅行者への貸出時の、「NOC 免除プラン」への加入率

結果	コメント
加入が貸出条件, 4.8% ほとんど加入, 19.0% 約半分が加入, 14.3% あまり加入しない, 23.8% NOC免除プランを設定していない, 38.1%	【N=21】 NOC 免除プランへの加入率については、「NOC 免除プランを設定していない」が 38.1%で、そもそも設定していない事業者が中小規模では多いことが分かった。また設定している場合でも、23.8%が「あまり加入しない」、14.3%が「約半分が加入」となっていた。

(n)貸出中に事故等にあった外国人旅行者が帰着した際に、NOC が支払われる率

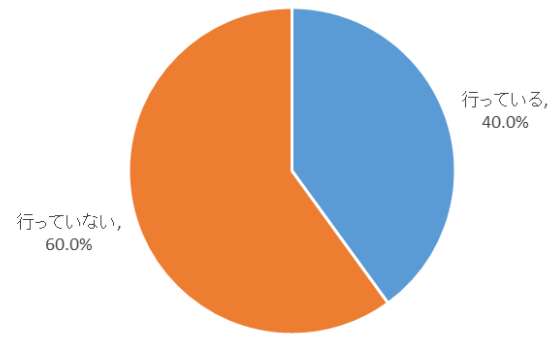
結果	コメント
その他, 13.3% 支払われないケースが多い, 6.7% 約半分が支払っている, 6.7% ほぼ支払われている, 73.3%	【N=15】 貸出中に自己等になった外国人旅行者が帰着した際に NOC が支払われる率については、「ほぼ支払われている」が 73.3%であったが、ヒアリング時には「全額ではない」とのコメントも出ていた。逆に支払われないケースも計 13.4%あることがわかった。

(o)外国人旅行者に対する、交通ルール等の注意喚起の有無-1（日本の交通ルール）

結果	コメント
行っていない, 48.0% 行っている, 52.0%	【N=25】 日本の交通ルールの注意喚起については、「行っている」が 52.0%で、約半分の事業者しか行っていない状況がわかった。

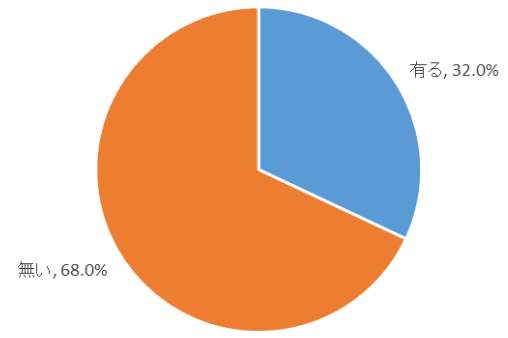
(p)外国人旅行者に対する、交通ルール等の注意喚起の有無-2

(「冬道運転」や「野生動物」の飛び出しに関する注意)

結果	コメント
 行っている, 40.0% 行っていない, 60.0%	【N=25】 注意喚起のうち、「冬道運転」や「野生動物の飛び出し」等、北海道特有の交通事情に関するものは、「行っている」が40.0%で、行っていない方が多い状況がわかった。

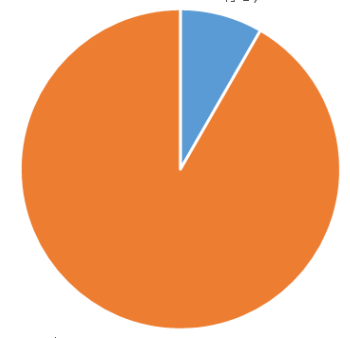
(q)外国人旅行者に対する、交通ルール等の注意喚起の有無-3

(外国人旅行者向けの注意喚起ツールの有無：多言語パンフレット)

結果	コメント
 有る, 32.0% 無い, 68.0%	【N=25】 注意喚起に関して、多言語パンフレット等のツールの有無については、「有る」は32.0%で、約7割が喚起ツールを有していないことがわかった。

(r)外国人旅行者に対する、交通ルール等の注意喚起の有無-3

(外国人旅行者向けの注意喚起ツールの有無：注意喚起動画)

結果	コメント
 有る, 8.3% 無い, 91.7%	【N=24】 注意喚起に関して、注意喚起動画等のツールの有無については、「有る」は8.3%で、ほとんどが動画等による喚起ツールは有していないことがわかった。

(s) レンタカー貸出窓口での、受付書類や車両装備に関する多言語対応-1（窓口説明）

結果	コメント
している, 19.2% 一部している, 42.3% していない, 38.5%	【N=26】 多言語による窓口説明は、「一部している」が 42.3%で最多。次いで「していない」が 38.5%であった。

(t) レンタカー貸出窓口での、受付書類や車両装備に関する多言語対応-2（受付書類）

結果	コメント
している, 23.1% 一部している, 23.1% していない, 53.8%	【N=26】 多言語による受付書類対応は、「していない」が 53.8%で最多であった。

(u) レンタカー貸出窓口での、受付書類や車両装備に関する多言語対応-3（カーナビゲーション）

結果	コメント
している, 34.6% 一部している, 23.1% していない, 42.3%	【N=26】 多言語によるカーナビゲーションの設置は、「していない」が 42.3%で最多、次いで「している」が 34.6%となっていた。

(2)ヒアリング調査

前項(1)アンケート調査の結果に基づいて、その後、複数のレンタカー事業者及び損害保険会社に対し、以下の日程にてヒアリングを実施。その実施概要及びヒアリング結果については以下の通りであった。

【ヒアリング概要】

項目	内容
調査スケジュール	平成 30 年 2 月 14 日（水）～2 月 23 日（金）
ヒアリング先	①レンタルキャンパーたびぐるま（2/14、電話） ②㈱ウィズユー（2/14、電話） ③オールレンタカー㈱（2/19、訪問） ④カーショップ UFO（2/22、訪問） ⑤㈱リズム（2/23、訪問） ⑥㈲よつ葉保険企画（2/23、訪問）

【ヒアリング結果：概要のまとめ】

- 外国人によるレンタカー利用は中小規模事業者でも、2017 年以降、引き続き伸びている（事業者側の「外国人への貸出意向」に関わらず、またサイトが日本語版しなくても、自分で調べて問い合わせしてくる他、良ければ自身の SNS で情報拡散する）
- 利用が多いのは「韓国」「台湾」「香港」（韓国は 1 件あたりの利用日数が他国よりも短い）
- 言語スキルを高い人材を配置しなくても、手続き上のコミュニケーションは取れる。
とは言うものの、貸出時の手続きは、日本人向けの 2～3 倍はかかっている
- 日本人向けの貸出より事故が多いと感じるが、その中身は「車両の汚れ」「車両が凹んだ」等の小さい車両トラブルが大半
- トラブルでは過去に「燃料の入れ間違い（ガソリン車に、誤って軽油を入れる）」が多発したことがあり、各社が注意喚起している。その結果、ほとんど無くなってきた（年間 3,000 件以上の貸出がある事業者でも、同トラブルは年に 1 回程度になってきた）
- 外国人旅行者は全体的に、冬道運転には慣れていない
- 結果として事故になってはいなくても、走行車線が逆の国の方がいきなり右車線に出て行くこととすることや、冬道の高速道路で滑って回転した等の事例は過去にあった
- 外国人への貸出比率が高まるにつれ、その 1 件あたりの事故率の高さから、損害保険料率が高くなっている（会社としての事故率が高くなるため）。保険料率が高くなることは、レンタカー事業者にとっての経営圧迫要因になるとは当然として、損害保険会社としても実際の事故が多いことは収益圧迫要因となっており、損保業界としても外国人によるレンタカー利用増加は近年の話題の 1 つとして挙がっている。

2-4. 海外における日本の交通ルール発信状況等の調査

海外における日本の交通ルール発信状況等に関する調査は、以下概要にて調査を実施し、その結果をまとめた。

【調査実施の概要】

項目	内容
調査時期	平成 29 年 7 月～10 月
調査方法	①インターネットによる 2 次情報調査 ②クラウドソーシングを利用した、現地調査員による 1 次情報調査

【調査結果の概要】

紙媒体 (ガイドブック等)	●韓国・タイの紙媒体の一部で日本の交通ルールを発信している例があったものの、調査全体では、各国・地域の紙媒体を通じての日本の交通ルール発信はほとんどなされていない
インターネット媒体 (レンタカーサイト、ブログ等)	●日系のレンタカー事業者／レンタカー比較・予約サイト（トヨタレンタカー、ニッポンレンタカー、タイムズレンタカー、オリックスレンタカー、タビライ、トクー、レンタカードットコム 等）の各国語対応サイトでは、国・地域を問わず、日本の交通ルールが発信されていた ●一方、グローバル展開しているレンタカー事業者（Herz、Budget 等）は、一部でヨーロッパの交通事情を紹介していたものの、日本の交通ルールの情報提供はなかった ●旅行・レンタカー予約サイト（Expedia、Booking.com 等）では、日本に限らず、各国の交通ルールも紹介されていなかった ●日本や北海道を紹介する旅行サイト／ブログは、記事の一部として日本の交通ルールを取り上げているケースはあったものの、旅行者への周知には不十分な情報発信量であった ●民間以外では、JNTO が少量ながら日本の交通ルールを紹介。一方、北海道観光振興機構の外国語対応サイトでは、レンタカー利用によるモデルルート紹介はあったものの、日本の交通ルールに関する紹介はなかった
旅行代理店	●旅行会社／旅行代理店は、現地資本／日系資本を問わず、連携先レンタカー事業者へのリンク等（自社サイト内への機能搭載を含む）がほとんどで、旅行会社／旅行代理店が自社サイト内で日本の交通ルールを紹介している例は無かった ●ただし韓国の旅行会社では、レンタカー事業者の情報を使いながらも、自社サイト内で日本の交通ルールを紹介していた

[illegible]

2-5. FIT 向け旅行パッケージの調査

FIT 向け旅行パッケージに関する調査は、以下概要にて調査を実施し、その結果をまとめた。

【調査実施の概要】

項目	内容
調査時期	平成 29 年 7 月～10 月
調査方法	①インターネットによる 2 次情報調査 ②クラウドソーシングを利用した、現地調査員による 1 次情報調査

【調査結果の概要】

- シンガポール、マレーシア、オーストラリアでは、日系資本の旅行会社がレンタカー付旅行パッケージを販売していた（特に、シンガポールは、進出事業者のほとんどが何かしらの商品対応をしていた）
- 香港、台湾、シンガポール、タイ、マレーシアでは、現地資本の一部旅行会社が、レンタカー付旅行パッケージを販売していたが、「沖縄行き商品のみ」といった地域限定的なものも多かった
- 欧米系（オーストラリア、アメリカ）では、現地・海外・日系資本を問わず、レンタカー付旅行パッケージはほとんど無かった（JTB Australia が設定しているのみ）。欧米系は旅行会社を通さず、直接レンタカーサイト等から予約しているケースが多いと想定される
- 上記以外では、レンタカー付旅行パッケージの設定は無く、旅行会社によるレンタカー予約対応もしくは、外部レンタカー予約サイトへのリンクが貼られている、サイト内に機能埋め込みがあるといった対応であった（日系資本の旅行会社でも、レンタカー付旅行パッケージの販売はほとんど無い）

【FIT 向け旅行パッケージの調査一覧】(拡大版は報告書の最後に A3 版で掲載)

国・地域	区分	各国・地域の旅行代理店(含む、インターネット経由及びネット専業代理店)で販売されている、レンタカー利用のFIT向けパッケージ商品 ※(日本向け旅行商品)を扱っている旅行代理店のみ掲載(JNTOが公表している各社の旅行会社)を主としてピックアップ				
		現地資本/海外資本の旅行代理店	<レンタカー込み旅行商品の有無> ○:パッケージ有 △:オプション/予約可 ▲:外部サイトへのリンク等 ×:取扱無し	日本資本の旅行代理店	<レンタカー込み旅行商品の有無> ○:パッケージ有 △:オプション/予約可 ▲:外部サイトへのリンク等 ×:取扱無し	
① 香港	旅行会社	東運通(EGT Tours, 連携先:トヨレンタカース&バジェットレンタカー)	○	他にドライバー付チャーター有	JTB HongKong	×
		康泰旅行社(Hong Thai Travel Services)	×	▲ 豪州行き商品では有	全日本空輸服務(All Nippon Airways)	×
		美蘭華旅遊(Miramar Travel, 連携先:ニッポンレンタカー)	△	フリープランのオプション	日航天地旅遊(JAL Satellite Travel, 連携先:トヨレンタカース)	△
		專業國際旅遊(Travel Expert, 連携先:ニッポンレンタカー)	△	フリープランのオプション	HIS(Hong Kong)Co., LTD(リンク先:仲介サイト Rentalcars.com)	▲
		永安旅遊(Wing On Travel)	×		KNT(HK)LIMITED(リンク先:タイムズレンタカー)	▲
		縱橫旅遊(Package Tours Hong Kong)	×			
		安運旅遊(Winchester Travel, 連携先:ニッポンレンタカー&トヨレンタカース)	○			
		西敏旅行社(Westminster Travel)	×			
		國際假期(Cathay Pacific Holidays)	×			
		安運旅遊(Lotus Tours)	△	フリープランのツアーに有		
② 台湾	旅行会社	●現地/海外資本の代理店では、調査したうち2社(東運通、安運旅遊)ではセルフドライブによるレンタカー利用パッケージがあった。また東運通では、ドライバー付チャーター車による旅行商品も販売されていた。 ●美蘭華旅遊、專業國際旅遊、安運旅遊の3社ではフリープランのオプションとして、日本でのレンタカー予約ができるようになっている。 ※なお香港の個人旅行者は大幅、旅行の予約や手配をオンラインで行うため、店舗型旅行代理店の利用は少ない	△	フリープランのオプション(沖縄のみ)	JTB台湾(世界書旅行社)	×
		東南旅行社(Set Tour)	×		HIS 三寶旅行社、台湾(HIS台北支店、提携先:Herzレンタカー)	△
		康福旅行社(Cola Tour)	×		台湾遠東國際旅行股份有限公司	×
		大興旅行社(Tahsin Tour、日本専門代理店)	×		創造旅行社(JRECOT、JR東日本創造旅遊、連携先:日産レンタカー)	△
		喜運旅行社(Best Tour)	△	フリープランのオプション		
		大榮旅行社(Darong Travel Group、沖縄に子会社:南沖縄大榮有、沖縄はDTSレンタカー(自社G)/それ以外はニッポンレンタカーが連携先)	△	フリープランのオプション		
		長汎旅行社(Ever Fun Travel)	×			
		五福旅行社(Life Tour)	○	沖縄行き商品のみ		
		●前掲のレンタカーパッケージ商品があったのは五福旅行社、ただし、沖縄行き商品のみであった(北海道向けは無し)。 ●フリープランのオプションとしてレンタカー予約できる旅行代理店があったものの、旅行パッケージ商品にはなっていないかつ「沖縄のみ」といった地域のように地域を限っているケースがあった。	×		●日本資本の代理店(支店等)でも、レンタカー会社のサイトへのリンク等が主で、パッケージ商品は無かった。 ※香港の個人旅行者は、旅行の予約や手配を大幅、オンラインで行うため、店舗型旅行代理店の利用は少ない	
		コメント				
③ 韓国	旅行会社	Hana Tour(ハナツアー=韓国大手)	×		LOTTE JTB	×
		Mode Tour(モードツアー=ネットワーク)	×		HIS ソウル支店(リンク先:仲介サイト Rentalcars.com)	▲
		J TRAVEL(リンク先:トヨレンタカース)	△	サイト(リンク先)フリープラン有		
		旅の道	△	サイトから予約可能		
		NEX GLOBAL(リンク先:タイムズレンタカー)	▲	▲ 外部サイトへリンク		
		KOBEEツアー	△	サイトから予約可能		
		旅行博士(オンライン旅行会社、リンク先:トヨレンタカース)	▲	▲ 外部サイトへリンク		
		WEBツアー(オンライン旅行会社、リンク先:トヨレンタカース)	▲	▲ 外部サイトへリンク		
		Inter Park Tour(オンライン旅行会社、リンク先:仲介サイト Rentalcars.com)	▲	▲ 外部サイトへリンク		
		●基本的には前掲のレンタカー会社サイトか仲介サイトへのリンクのみ、一部、代理店サイトから予約できるようにしている程度。 ※韓国大手旅行会社のHanaTour旅行会社でも、レンタカー付パッケージ商品は無かった	×		●日本資本の代理店(支店等)では、各社何らかのレンタカー商品の取扱いがあった。 HISも外部の仲介サイトへのリンクのみ。 ※韓国の2大カーシェアエンジン(Naver, Daum)では、基本的には日本資本の旅行会社が上位には出てこない。	
④ シンガポール	旅行会社	CTC TRAVEL(シンガポールBig4の1社、連携先:トヨレンタカー)	○	沖縄行き商品のみ有	JTB Singapore	○
		Super Travels Pte Ltd(シンガポールBig4の1社)	×		Dynasty Travel International (JTB子会社、シンガポールBig4の1社、連携先:トヨレンタカース)	○
		EU Holidays Pte Ltd(シンガポールBig4の1社)	×		NTA TRAVEL (SINGAPORE) PRIVATE LTD.(提携先:トヨレンタカース)	△
		CHAM BROTHERS Travel	▲	▲ ドライバー付チャーターのみ	HIS INTERNATIONAL MANAGEMENT PTE LTD (シンガポール支店、提携先:トヨレンタカース)	○
		●現地資本では、CTC TRAVELが沖縄行きのみ、レンタカー付パッケージがあった。 ※シンガポールはCTC TRAVEL/J Super Travels Pte Ltd/EU Holidays Pte Ltd/Dynasty Travel Internationalの4社が4大旅行会社(Big4)として取扱いが多い	×		●日本資本の代理店(支店等)では、各社何らかのレンタカー商品の取扱いがあった。 (他国での営業展開)に比べて違いが大きい。 ※Big4の1社であるdynasty Travel Internationalは、JTBが2014年に買収	
		コメント				
		Wendy Tour(SM) Travel (Thailand) Co., Ltd.、本社:シンガポール	○	現地ツアー商品(北海道、九州、東北、鳥取・島根)	JTB Thailand	△
		TOUR EXPRESS CENTER.COM	×		HIS. Thailand(HIS子会社)	×
		THAI TRAVEL Center	×	タイ国内での予約のみ	KNT Travel Thailand(近畿日本ツーリスト子会社、リンク先:タイムズレンタカー)	▲
		I love Japan Tours	×		NTT Japan Vacation	×
⑤ タイ	旅行会社	MIRAMAR SERVICES (Thailand) Co., Ltd.(wonderfulpackage)	▲	ドライバー付チャーターのみ	New Toyo Travel Co., Ltd.	×
		VTG (Vacation Travel Group Co., Ltd.)	×			
		World Pro Travel	×			
		Accord Travel Service Co., Ltd.(リンク先:ニッポンレンタカー)	△	サイトから予約可能		
		J-Plan Holiday Co., Ltd.(リンク先:仲介サイト TOCDO I.)	△	サイトから予約可能		
		Sam Orchard Group Co., Ltd. (Apple Japan Tour Specialist)	×			
		World Surprise Travel Co., Ltd.(提携先:ニッポンレンタカー)	▲	▲ サイトから問い合わせ可能、 ▲ ドライバー付チャーター車は予約可能		
		●Wendy Tourで日本到着後ツアー商品があるが、それ以外の旅行会社では旅行パッケージ商品としての販売は無かった。 (その他は、サイトからの予約・問い合わせ対応しているが数社のみ) ※タイの旅行会社も数社として、基本的には小・中規模の会社が多く、誰でも知っている大手旅行会社は無い	×		●日本資本の代理店(支店等)では、HISではパッケージ商品有、JTBではフリープランのオプションとして設定されていた。 ※なおマレーシアでは法律により、実店舗を有していることが必須のため、ネット専業の会社は無い	
		コメント				
		OUTIMY(リンク先:仲介サイト Rentalcars.com)	△	サイトから予約可能	JTB Malaysia(JAPAN TRAVEL BUREAU (MALAYSIA) SDN. BHD.)	△
⑥ マレーシア	旅行会社	APPLE HOLIDAY(Apple Vacations & Conventions Sdn. Bhd.)	×		HIS. Travel(Malaysia)Sdn.Bhd	○
		Holidays Tours & Travel Sdn. Bhd.(貸出:トヨレンタカー)	○	6DSN Hokkaido(Self-Drive)	J-Horizons Travel (M) Sdn. Bhd. (IBJALPAK MALAYSIA)	×
		PYO TRAVEL (M) Sdn. Bhd.	×		Samurai tours	▲
		Reliance Travel	×		YOKOSO JAPAN(KNT&KINTETSU, リンク先:タイムズレンタカー)	▲
		Mayflower Acme Tours Sdn. Bhd.	×	海外のみ		
		Sri Sutra Travel	×	× 日本向け取扱い無し		
		Orex Travel & Tours Sdn. Bhd.	×			
		Malaysian Harmony Tour & Travel Sdn. Bhd.	×			
		●Holidays Tours & Travel Sdn. Bhd.では、レンタカー付旅行パッケージ商品があったが、それ以外は前掲のOUTIMYでサイトから予約可能な程度、日本以外の海外でのレンタカーを取り扱っている事業者があった。 ※なおマレーシアでは法律により、実店舗を有していることが必須のため、ネット専業の会社は無い	×		●日本資本の代理店(支店等)では、HISではパッケージ商品有、JTBではフリープランのオプションとして設定されていた。 ※なおマレーシアでは法律により、実店舗を有していることが必須のため、ネット専業の会社は無い	
		コメント				
⑦ オーストラリア	旅行会社	Intrepid Travel Group	×		JTB Australia	○
		Inside Japan Tours(本社:イギリス)	×		KINTETSU INTERNATIONAL EXPRESS (OCEANIA) PTY. LTD. (リンク先:AVISレンタカー、Herzレンタカー)	▲
		JANESCO Travel Australia	×		HIS. Australia Pty Ltd (Travel Japan)	×
		Japan Holidays	▲	▲ サイトからの問い合わせ可	Nippon Travel Agency (Australia) / Sachi Tours	▲
		G Adventures	×		JAPANESE.com(運営:JTB、リンク先:仲介サイト Rentalcars.com)	▲
		Comiki	×		ANA Experience Japan(リンク先:ニッポンレンタカー)	▲
		Trafalgar	×			
		Trans Orbit (Japan Specialist Travel / Niseko Ski Tours)	×			
		AWL Pitt Australia / Japan Package	×			
		Experience Japan	×			
⑧ アメリカ	旅行会社	●旅行会社では基本的に、レンタカー付の旅行パッケージ商品は販売されていない	×		●日本資本の代理店(支店等)では、JTBでパッケージ商品があったが、それ以外は外部サイトへのリンクのみ	
		Japan Quest Journeys	×		JTB USA Inc.	×
		Asia Transpacific Journeys	×		KINTETSU INTERNATIONAL EXPRESS (U.S.A.), INC.	×
		AsiaLux Holidays	×		NIPPON TRAVEL AGENCY AMERICA INC.	×
		Asian Pacific Adventures	×		HIS. International Tours Inc(HIS GO Japan)	×
		Asian Vista	×		ANA Sales Americas	×
		Pacific Delight Tours	×			
		Pacific Holidays	×	ヨーロッパ向けは有(日本向けは無し)		
		Pacific Protour, Inc.	×			
		Panda Travel	×			
⑨ アジア	旅行会社	●旅行会社では基本的に、レンタカー付の旅行パッケージ商品は販売されていない ※アメリカは旅行会社数が多岐に及び困難なため、社名に「Japan」「Asia」「Pacific」が入っている旅行会社を中心に選定し、調査	×		●旅行会社では基本的に、レンタカー付の旅行パッケージ商品は販売されていない	
		コメント				

2-6. 実態調査結果のまとめ

以上の各種調査より、その結果から読み取れたポイントを以下の通りまとめた。

【実態調査結果のまとめ①】

調査名	調査結果から読み取れたポイント
①海外の交通ルール等調査	●交通ルールは国・地域毎にかなり違いがあることから、日本の交通ルールと異なるルールには注意が必要。特に漢字表記の標識等は、非漢字圏の国・地域に対しては周知等で注意が必要（『止まれ』の標識等）
②先行事例調査	【国内事例】 ●外国人の利用が都道府県単位で最大規模の沖縄と比較すると、北海道は東南アジア諸国（タイ、シンガポール、マレーシア）からの利用が多いため、それぞれの国柄・慣習に合った対策を検討する必要がある（対、東南アジアからの旅行者向け貸出では、北海道が先行して対応事例を作る必要がある） ●北海道の場合、沖縄のように特定の事業者による外国人貸出比率が著しく高い訳ではなく、比率の大小はあるも、レンタカー各社に利用が分散している 【海外事例】 ●アメリカの大手レンタカー会社は、世界各国に拠点を有していることもあり、インターネットサイトでは多言語化を細かくしている一方、アメリカ国内での貸出時には、基本的には英語による対応で、交通ルールの周知やカーナビの多言語化等も限定的。一方、事故時のトラブルデスクでは、オペレーターの多言語化が進んでいる ●台湾・タイでは、自国の交通ルール周知を実施しているが、その多くは英語。HPでの借入時の言語対応は、世界展開している事業者では多言語対応している。また特徴的なものとして、世界大手レンタカー会社でも「運転手付きレンタカー」というサービスを展開している。これは日本の場合、白タク問題として法規制に触れてしまうが、法規制が異なっている両国では、レンタカー会社がドライバーを手配するサービスも積極的にPRしていた（このサービスを利用すると、外国人旅行者本人がその国の交通ルールを学習しなくても問題が無いというセールスになっている）。

【実態調査結果のまとめ②】

調査名	調査結果から読み取れたポイント
③レンタカー事業者等へのアンケート・ヒアリング調査	●海外向け広告をしていないレンタカー事業者でも、外国人が自分で探して借りに来る。貸出件数も年々増加傾向 ●事故原因は「慣れない道路（含、冬道）での操作ミス」と「日本の交通ルールへの理解不足」が上位 ●外国人への貸出手続き時間は、日本人の2～3倍かかる ●日本人向け貸出よりも事故件数が多いが、大半は駐車場での接触等による小さいもの。 ●日本人比「1日あたり事故率」は大きく変わらないが、「1件あたり事故率」は外国人の方が高い。結果、外国人への貸出比率が高くなると、伴って損保料率も高くなっている事業者が多い ●事故率増加は損保会社にとっても損益に直結することから、外国人のレンタカー利用増加は損保業界でも課題 ●言語対応できる職員を採用したくても、英語以外の言語に対応できる人材の確保が北海道内では非常に困難
④海外における、日本の交通ルール発信状況等調査	●紙媒体による日本の交通ルールの現地発信は、旅行先として日本・北海道が人気の「韓国」「タイ」のごく一部の日本旅行・北海道旅行のガイドブックに掲載がある程度で、紹介されているケースは非常に少ない ●インターネットでの情報発信では、日本レンタカー会社の外国語サイトでは情報発信しているが、その情報発信量には各社バラツキがある。一方、比較サイト・仲介サイトでは一部のサイトにて、多少の情報発信はある程度。また、ブロガーサイトでは、香港・台湾・タイで一部ブロガーが取り上げている程度で、欧米系の旅行情報サイト・ブロガーサイトでの紹介は非常に少ない ●旅行会社は、一部でレンタカー仲介をしているものの、交通ルールの案内は店舗・ネット専業含め一部の事業者による限られた情報量であった
⑤FIT向け旅行パッケージ調査	●原則的に、FIT向け旅行パッケージにレンタカーが含まれていることは少なく、オプション設定やリンクが多い ●旅行代理店別では、日本資本・現地資本を問わず、「日本旅行専門の代理店」ではレンタカーオプションが提示されているケースが多い。一方、現地資本大手旅行代理店では、世界中の旅行商品を扱っているため、レンタカー自体を取扱い対象としていないケースが多い

3. レンタカー利用に際する安全性確立に向けた実証事業

3-1. レンタカー貸出窓口での交通ルールの周知

レンタカー店舗の貸出窓口で実施した交通ルール周知のクイズ調査については、以下の実施概要に基づき、計 12 店舗・計 24 台のタブレット端末を使用して、訪日外国人旅行者向けに実施。回収した調査結果は「単純集計」「国・地域別のクロス集計」「年代別のクロス集計」により、利用者の傾向を探った。

(1)調査の実施概要

【レンタカー貸出窓口での交通ルール周知調査：実施概要】

項目	内容
調査期間・調査場所	【調査期間】 平成 29 年 12 月 15 日（金）～2 月 28 日（水） 【調査場所】 新千歳空港近辺に店舗を有している、レンタカー協会加盟の計 12 店舗（以下、順不同） ①ニッポンレンタカー 千歳空港店 ②トヨタレンタカー ポプラ店 ③トヨタレンタカー すずらん店 ④オリックスレンタカー 新千歳空港店 ⑤タイムズレンタカー 千歳空港店 ⑥ホンダレンタカー 千歳店 ⑦OTS レンタカー 千歳空港店 ⑧バジェットレンタカー 新千歳空港店 ⑨日産レンタカー 新千歳空港店 ⑩ワールドネットレンタカー 新千歳空港営業所 ⑪北海道ブブ 新千歳空港店 ⑫駅レンタカー 新千歳空港営業所
調査方法	タブレット端末（アンドロイド）を使用した、タッチパネルによるクイズ形式（全 14 問（うち冬道運転に関する問題：4 問）） →上記 12 店舗に各 2 台、計 24 台を設置
調査対象	調査期間中に、上記 12 店舗でレンタカーを利用した訪日外国人旅行者（主要調査対象国・地域は、「香港」「台湾」「韓国」「シンガポール」「タイ」「マレーシア」「オーストラリア」「アメリカ」「ヨーロッパ」）
回答数	計 2,006 件

【「交通ルールクイズ」の仕様・デザインと問題（全 14 問）①】

Quiz about road safety rules in Japan (14 questions)

Please select your country.

Hong Kong 香港
 Taiwan 台灣
 Korea 한국
 Singapore Singapura
 Thailand ประเทศไทย
 Malaysia Malaysia
 Australia
 America
 Europe
 Other countries

Next

Please enter your information

回答者様について教えてください

Gender 性別

Male 男性

Female 女性

Generation 年齢

Teens 10代

Twenties 20代

Thirties 30代

Forties 40代

Fifties 50代

Over sixty 60代～

Next / 次へ

Comprehension check of traffic rules in Japan

あなたの日本の交通ルールの理解度

	Your Answer あなたの答え	Your score あなたの点数
Q.01 Driving lane/ 走行車線	☐	0
Q.02 Steering wheel/ ハンドル	☒	
Q.03 Traffic lights/ 交通信号	☒	
Q.04 Rules of the intersection/ 交差点のルール	☒	
Q.05 Stop sign/ 一時停止の標識	☐	
Q.06 Arrow traffic lights/ 矢印信号	☐	
Q.07 One-way/ 一方通行	☐	
Q.08 Speed limits/ 最高速度	☒	
Q.09 Rules while driving/ 運転中のルール	☒	
Q.10 Parking/ 駐車	☒	
Q.11 Slippery conditions on winter roads/ 冬道路面の滑りやすさ	☒	
Q.12 Winter driving/ 冬道運転の注意事項	☒	
Q.13 Braking in winter/ 冬道のブレーキ操作	☐	
Q.14 Especially dangerous areas in winter/ 冬道での特に危険な場所	☐	

Next / 次へ

Q.01 In Japan, which side of the road should you drive on?

日本では、自動車は右車線、左車線のどちらを走りますか？

A Left lane 左車線

B Right lane 右車線

Next / 次へ

Answer/回答

A Left lane 左車線

B Right lane 右車線

Next / 次へ

Q.02 In Japan, which side is the steering wheel on?

日本の自動車は通常、右ハンドル、左ハンドル、どちらになっていますか？

A Left-hand drive 左ハンドル

B Right-hand drive 右ハンドル

Next / 次へ

Answer/回答

A Left-hand drive 左ハンドル

B Right-hand drive 右ハンドル

Next / 次へ

【「交通ルールクイズ」の仕様・デザインと問題（全 14 問）②】

Q.03 Please choose the correct answer for each traffic light color meaning. 日本の信号機の色表示で、正しい組み合わせを選んで下さい。 Stop 止まれ A  B  C  Go 進め A  B  C  Go with caution 進行注意 A  B  C  Next / 次へ	Answer/回答 Stop 止まれ A  B  C  Go 進め A  B  C  Go with caution 進行注意 A  B  C  Next / 次へ
Q.04 In Japan, which is the correct answer at an intersection? 日本の交差点のルールで、正しいものはどちらですか？ A Pedestrians have priority 歩行者優先 B Vehicles have priority 車両優先 Next / 次へ	Answer/回答 A Pedestrians have priority 歩行者優先 B Vehicles have priority 車両優先 Next / 次へ
Q.05 What is the meaning of this sign? この標識は、どのような意味でしょうか？ A Slow/Yield 徐行 B Stop 一時停止 C Entry Permitted 進入可 D No Parking 駐車禁止 Next / 次へ	Answer/回答 A Slow/Yield 徐行 B Stop 一時停止 C Entry Permitted 進入可 D No Parking 駐車禁止 Next / 次へ
Q.06 What is the meaning of this arrow traffic light? (Single answer) この矢印信号は、どういう意味でしょうか？ A Cars can go straight and turn left 自動車、直進と左折が可能 B Cars can turn right 自動車、右折が可能 C Trams/streetcars/trolleys can turn right 路面電車、右折可能 D Pedestrians can go straight 歩行者、直進可能 Next / 次へ	Answer/回答 A Cars can go straight and turn left 自動車、直進と左折が可能 B Cars can turn right 自動車、右折が可能 C Trams/streetcars/trolleys can turn right 路面電車、右折可能 D Pedestrians can go straight 歩行者、直進可能 Next / 次へ

【「交通ルールクイズ」の仕様・デザインと問題（全 14 問）③】

Q.07 What is the meaning of this sign? この標識は、どのような意味でしょうか？  A One-way 一方通行 B Road prioritized for cars 自動車優先道路  A Fork in the road 道路分岐 B No right turns 右折禁止 Next / 次へ	Answer/回答  A One-way 一方通行 B Road prioritized for cars 自動車優先道路  A Fork in the road 道路分岐 B No right turns 右折禁止 Next / 次へ
Q.08 Please choose the correct answer for the speed limit in Japan. 日本の道路における自動車の速度制限で、正しい組み合わせを選んでください。 Regular roads 一般道路 A 50km/h B 60km/h C 80km/h Highways 高速道路 A 100km/h B 120km/h C No speed limit 無制限 Next / 次へ	Answer/回答 Regular roads 一般道路 A 50km/h B 60km/h C 80km/h Highways 高速道路 A 100km/h B 120km/h C No speed limit 無制限 Next / 次へ
Q.09 What is allowed while driving? 次のうち、運転中に許されている行為はどれですか？ A No seatbelt シートベルト未着用での運転 B Drunk driving 飲酒運転 C Talking on the phone 携帯電話で通話しながらの運転 D A, B and C all of them are not allowed. A,B,Cは全て許されていない Next / 次へ	Answer/回答 A No seatbelt シートベルト未着用での運転 B Drunk driving 飲酒運転 C Talking on the phone 携帯電話で通話しながらの運転 D A, B and C all of them are not allowed. A,B,Cは全て許されていない Next / 次へ
Q.10 Which of the following is the allowed when parking in Japan? (multiple answers) 次のうち、駐車場所として正しいのはどれですか？（複数回答） A Parking in a public car parking lot. 施設等に設置されている駐車場 B Long-term parking at a convenience store. コンビニの駐車場への、長時間駐車 C Parking on the side of the road that displays the sign below. 次のマークが表示されている道路脇 D Parking on the side of the road that displays the sign below. 次のマークが表示されている道路脇 Next / 次へ	Answer/回答 A Parking in a public car parking lot. 施設等に設置されている駐車場 B Long-term parking at a convenience store. コンビニの駐車場への、長時間駐車 C Parking on the side of the road that displays the sign below. 次のマークが表示されている道路脇 D Parking on the side of the road that displays the sign below. 次のマークが表示されている道路脇 Next / 次へ

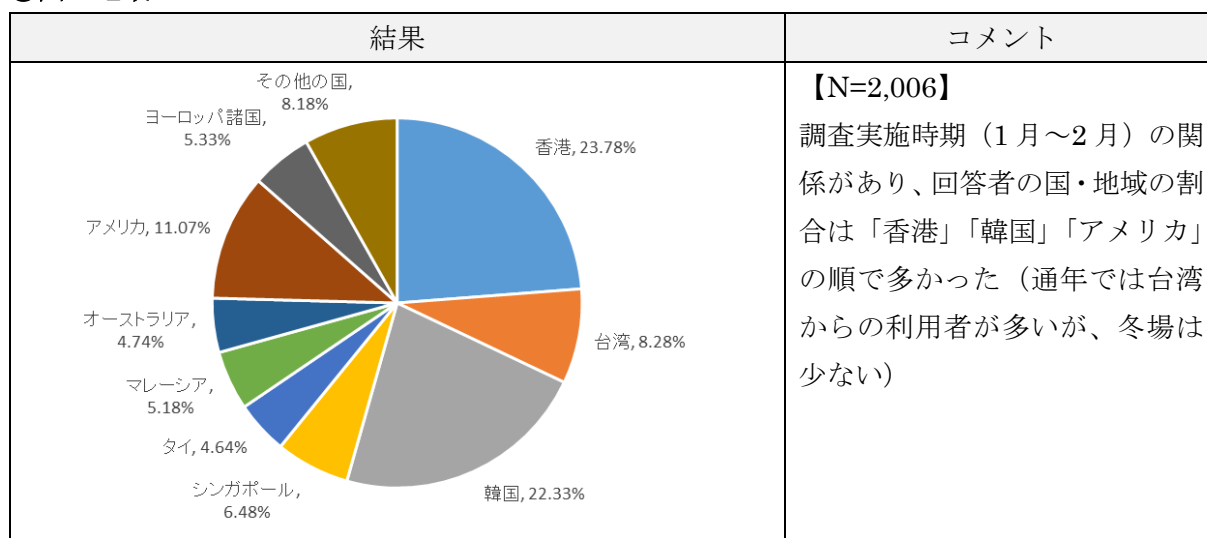
【「交通ルールクイズ」の仕様・デザインと問題（全 14 問）④】

Q.11 How much more slippery is it on an icy winter road compared to a dry road? 冬道の路面は、乾燥路面に比べて約何倍滑り易いでしょうか？  A No difference 変わらない B About 2 times more slippery 約2倍 C About 5 times more slippery 約5倍 D About 10 times more slippery 約10倍 Next / 次へ	Answer/回答 A No difference 変わらない B About 2 times more slippery 約2倍 C About 5 times more slippery 約5倍 D About 10 times more slippery 約10倍 Next / 次へ
Q.12 Please choose the correct answer when driving in winter conditions. 冬道運転のブレーキ操作として、正しい方を選択してください。 The following distance behind another car (乾燥路面に比べて) 車間距離 A There is no difference 変えない B The distance should be closer 短くする C The distance should be further 長くする The driving speed (乾燥路面に比べて) 走行速度 A There is no difference 変えない B Drive faster 早く走る C Drive more slowly ゆっくり走る Next / 次へ	Answer/回答 The following distance behind another car (乾燥路面に比べて) 車間距離 A There is no difference 変えない B The distance should be closer 短くする C The distance should be further 長くする The driving speed (乾燥路面に比べて) 走行速度 A There is no difference 変えない B Drive faster 早く走る C Drive more slowly ゆっくり走る Next / 次へ
Q.13 Please choose the correct answer for braking in winter conditions. 冬道運転のブレーキ操作として、正しい方を選択してください。 A Suddenly slam on the brakes. 強く踏み込み、急停止させる B Apply the brakes gently and slow down. 柔らかく踏み込みながら、ゆっくり減速させる Next / 次へ	Answer/回答 A Suddenly slam on the brakes. 強く踏み込み、急停止させる B Apply the brakes gently and slow down. 柔らかく踏み込みながら、ゆっくり減速させる Next / 次へ
Q.14 Please choose the correct answer for driving in dangerous areas (curves in the road, tunnel exits) during winter. 冬道運転で、特に危険な場所（カーブ、トンネル出口）での運転方法について、正しいものを選んで下さい。 How to drive on curvy roads. カーブの走り A Reduce speed gradually after going into curves. カーブに入ってから徐々に減速する B Reduce speed before going into curves. 減速してからカーブに入る How to drive near tunnel exits. トンネル出口付近での走り方 A Drive the same speed as inside a tunnel. トンネル内と同じ速度で走る B Reduce the speed in a tunnel before exiting. トンネルを出る前に、トンネル内で減速する Next / 次へ	Answer/回答 How to drive on curvy roads. カーブの走り A Reduce speed gradually after going into curves. カーブに入ってから徐々に減速する B Reduce speed before going into curves. 減速してからカーブに入る How to drive near tunnel exits. トンネル出口付近での走り方 A Drive the same speed as inside a tunnel. トンネル内と同じ速度で走る B Reduce the speed in a tunnel before exiting. トンネルを出る前に、トンネル内で減速する Next / 次へ

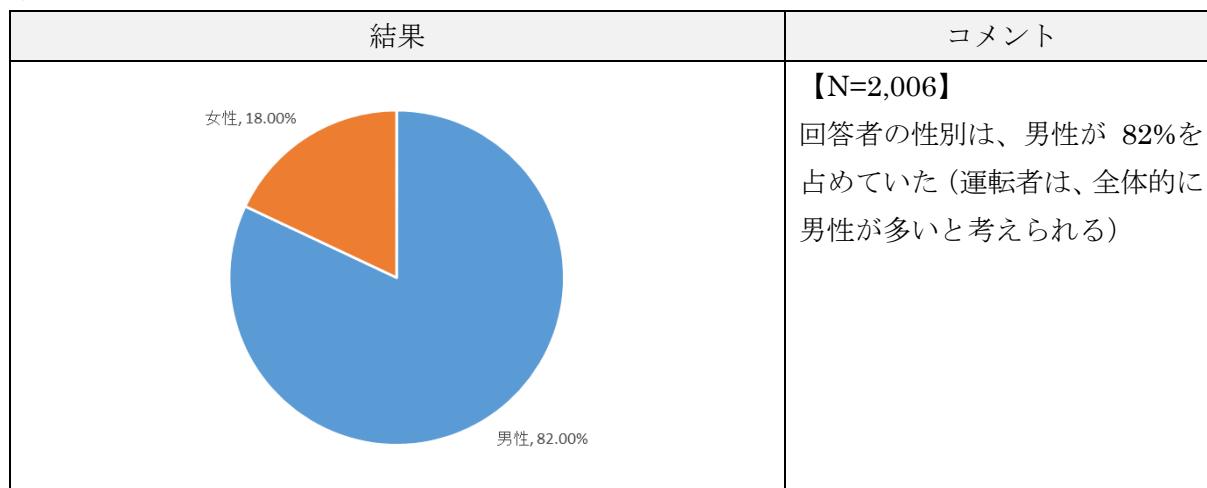
(2)単純集計の結果

ここでは、クイズ調査についての単純集計結果を記載する。単純集計結果からは、「Q1.走行車線の左右」「Q5.『一時停止』の標識」「Q7.一方通行の標識等」「Q8.速度制限、速度標識」「Q10.駐車全般の注意事項」「Q11.冬道路面の滑りやすさ」「Q14.冬道のカーブ、トンネル」の7問において、10%超の不正解率であり、来日時の理解が不十分な様子が伺えた。

①国・地域



②性別



③年代

結果	コメント
60代以上, 2.54% 10代, 1.79% 20代, 22.03% 40代, 23.93% 30代, 39.88% 50代, 9.82%	【N=2,006】 回答者の年代は、30代が約4割と最も多く、次いで40代が23%、20代が22%となった。20代～40代で回答者全体の85%を占めていた

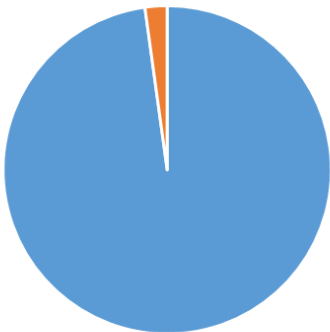
④Q1.走行車線の左右

結果	コメント
不正解, 11.66% 正解, 88.34%	【N=1,938】 Q1は10%超の不正解率（11%）であり、来日時の理解が不十分な様子が伺えた

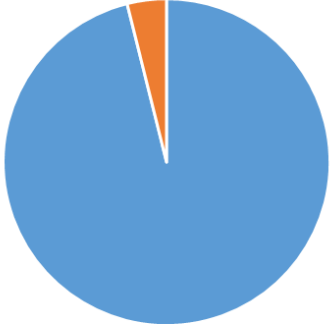
⑤Q2.ハンドルの左右

結果	コメント
不正解, 4.05% 正解, 95.95%	【N=1,878】 Q2の不正解率は4%であり、概ね理解できていると言える

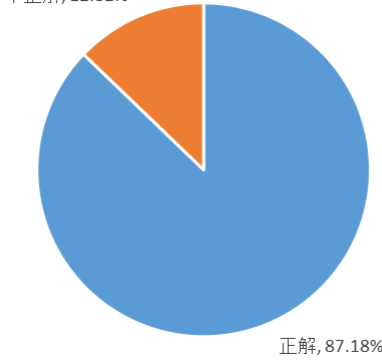
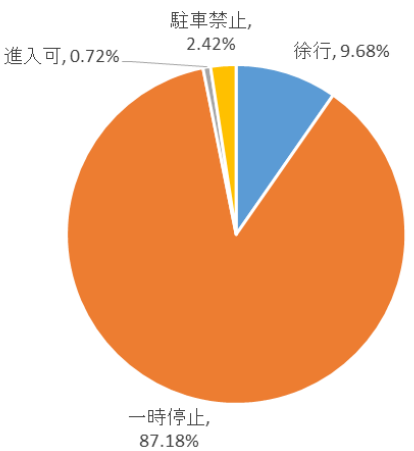
⑥Q3.交通信号の意味

結果	コメント
不正解, 2.17%  正解, 97.83%	【N=1,840】 Q3 の不正解率は 2%であり、概ね理解できていると言える

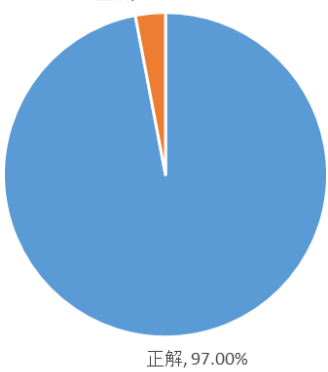
⑦Q4.交差点での優先ルール

結果	コメント
不正解, 3.89%  正解, 96.11%	【N=1,825】 Q4 の不正解率は 3%であり、概ね理解できていると言える

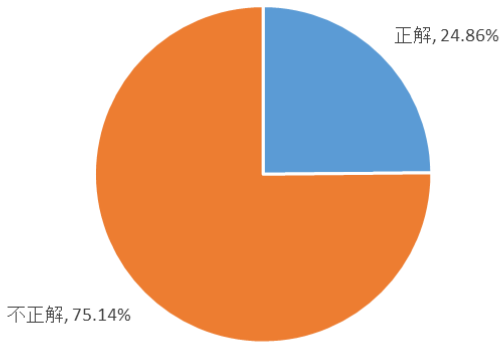
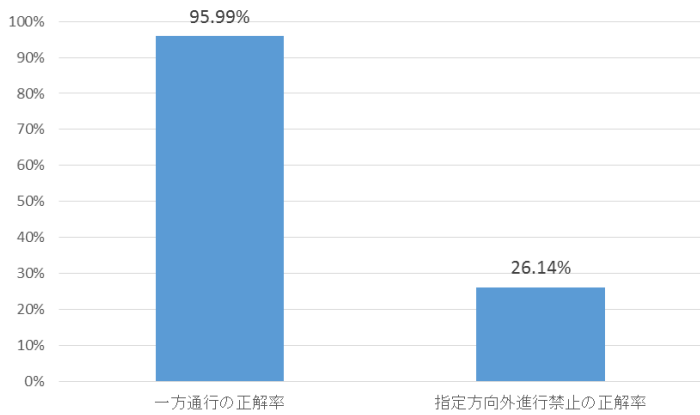
⑧Q5.「一時停止」の標識の意味

結果	コメント
 不正解, 12.82% 正解, 87.18%	【N=1,818】 Q5 は 10%超の不正解率（12%）であり、来日時の理解が不十分な様子が伺えた。回答内訳から傾向を探ってみると、「徐行」を選択した誤回答が多かった（ただし赤い標識なので、何かしら注意しなくてはいけないとの認識を持っはいる様子）。一部には、「進入可」と回答しているものもあった
 駐車禁止, 2.42% 徐行, 9.68% 進入可, 0.72% 一時停止, 87.18%	

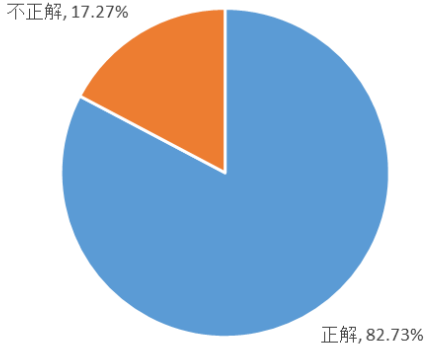
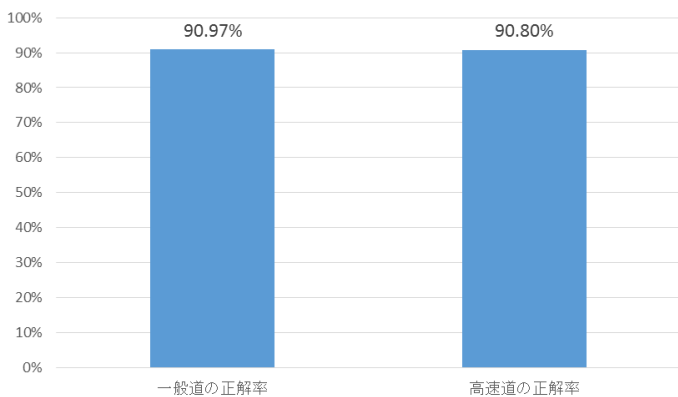
⑨Q6.矢印信号の意味

結果	コメント
 不正解, 3.00% 正解, 97.00%	【N=1,802】 Q6 の不正解率は 3%であり、概ね理解できていると言える

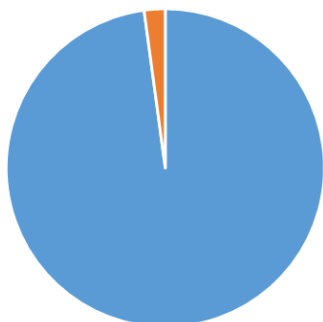
⑫Q7.「一方通行」「指定方向外進行禁止」の標識の意味

結果	コメント
 正解, 24.86% 不正解, 75.14%  95.99% 26.14% 一方通行の正解率 指定方向外進行禁止の正解率	【N=1,794】 Q7 は不正解率が 75%であり、来日時の理解が特に不十分な様子が伺えた。回答内訳から傾向を探ってみると、「一方通行」は正解率 95%である一方、「指定方向外進行禁止」は 26%であり、これが全体の正解率を引き下げている。 なお今回の問題では、自国に類似の標識がある国・地域の場合でもその不正解率は高い傾向にあり、実際の走行に支障は無くとも、自国内でもこの標識の意味（今回の問題の場合は、右折禁止）を正確に理解できていないと推察される

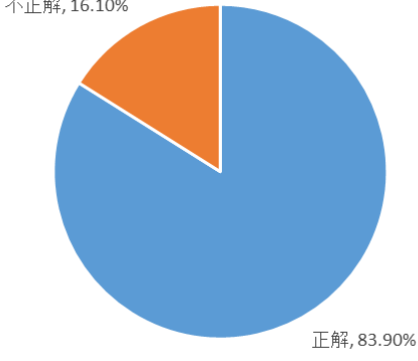
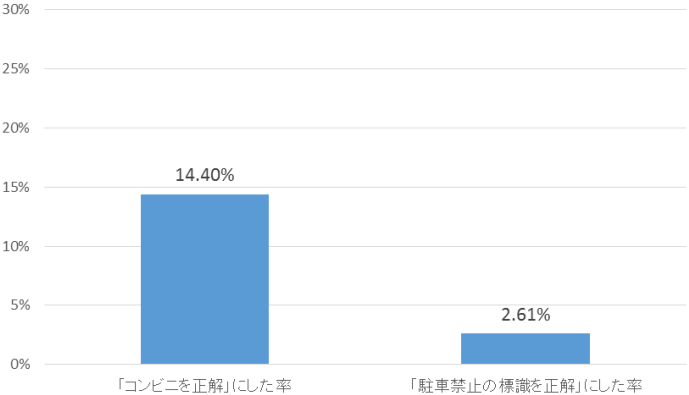
⑪Q8.速度制限、速度標識

結果	コメント
 不正解, 17.27% 正解, 82.73%	【N=1,783】 Q8 は 10%超の不正解率（17%）であり、来日時の理解が不十分な様子が伺えた。回答内訳から傾向を探てみると、「一般道」と「高速道」との正解率に大きな差は無かったことから、一般道の速度標識に引っかかったわけではなく、どちらか一方を間違ったというケースが多かった
 一般道の正解率 90.97% 高速道の正解率 90.80%	

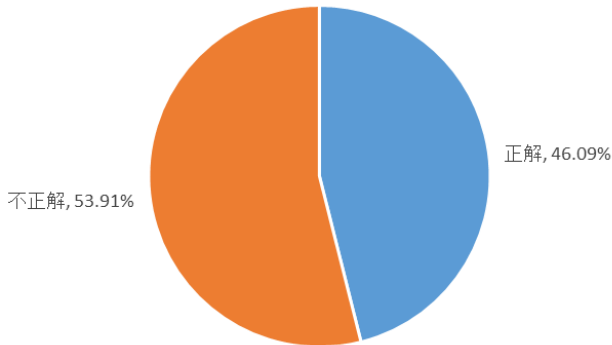
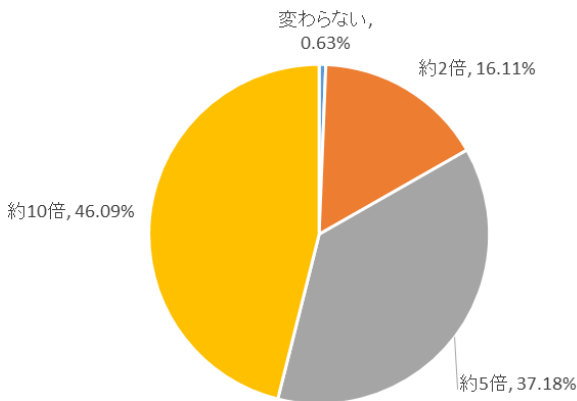
⑫Q9.運転時の主な禁止事項

結果	コメント
 不正解, 2.14% 正解, 97.86%	【N=1,777】 Q9 の不正解率は 2%であり、概ね理解できていると言える

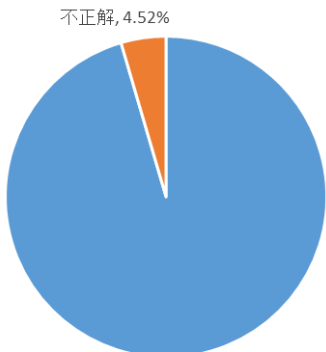
⑬Q10.駐車全般の注意事項

結果	コメント
 不正解, 16.10% 正解, 83.90%  14.40% 2.61% 「コンビニを正解」(した率) 「駐車禁止の標識を正解」(した率)	【N=1,764】 Q10 は 10%超の不正解率 (16%) であり、来日時の理解が不十分な様子が伺えた。回答内訳から傾向を探ってみると、「コンビニでの 30 分以上の駐車」を正解と回答した率が 14%あり、コンビニの駐車場への不用な駐車に対する認識の甘さが見られた

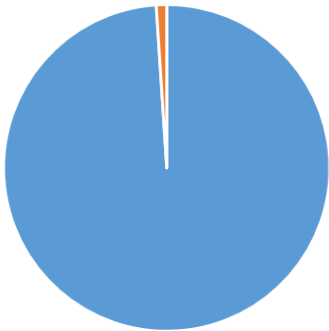
⑭Q11.冬道路面の滑り易さ

結果	コメント
 不正解, 53.91% 正解, 46.09%	【N=1,751】 Q11 は 53%の不正解率であり、来日時の理解が特に不十分な様子が伺えた。回答内訳から傾向を探ってみると、全体の 83%が約 5～10 倍と回答していた。その一方、残りの 17%は、乾燥路面と変わらない～約 2 倍との回答であり、冬道路面の滑り具合について認識が甘いまま来日している層が一定程度いることが明らかになった
 変わらない, 0.63% 約2倍, 16.11% 約5倍, 37.18% 約10倍, 46.09%	

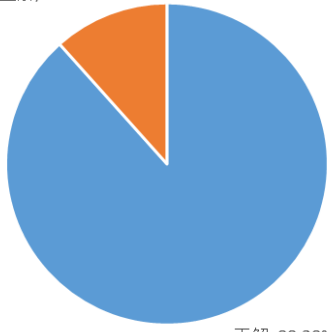
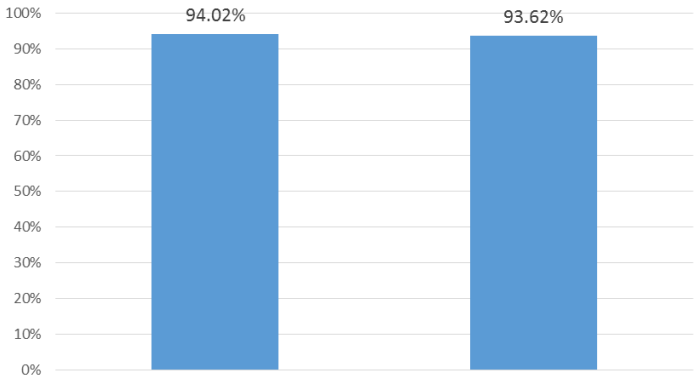
⑮Q12.冬道運転時の車間距離、走行速度

結果	コメント
 不正解, 4.52% 正解, 95.48%	【N=1,746】 Q12 の不正解率は 4%であり、概ね理解できていると言える

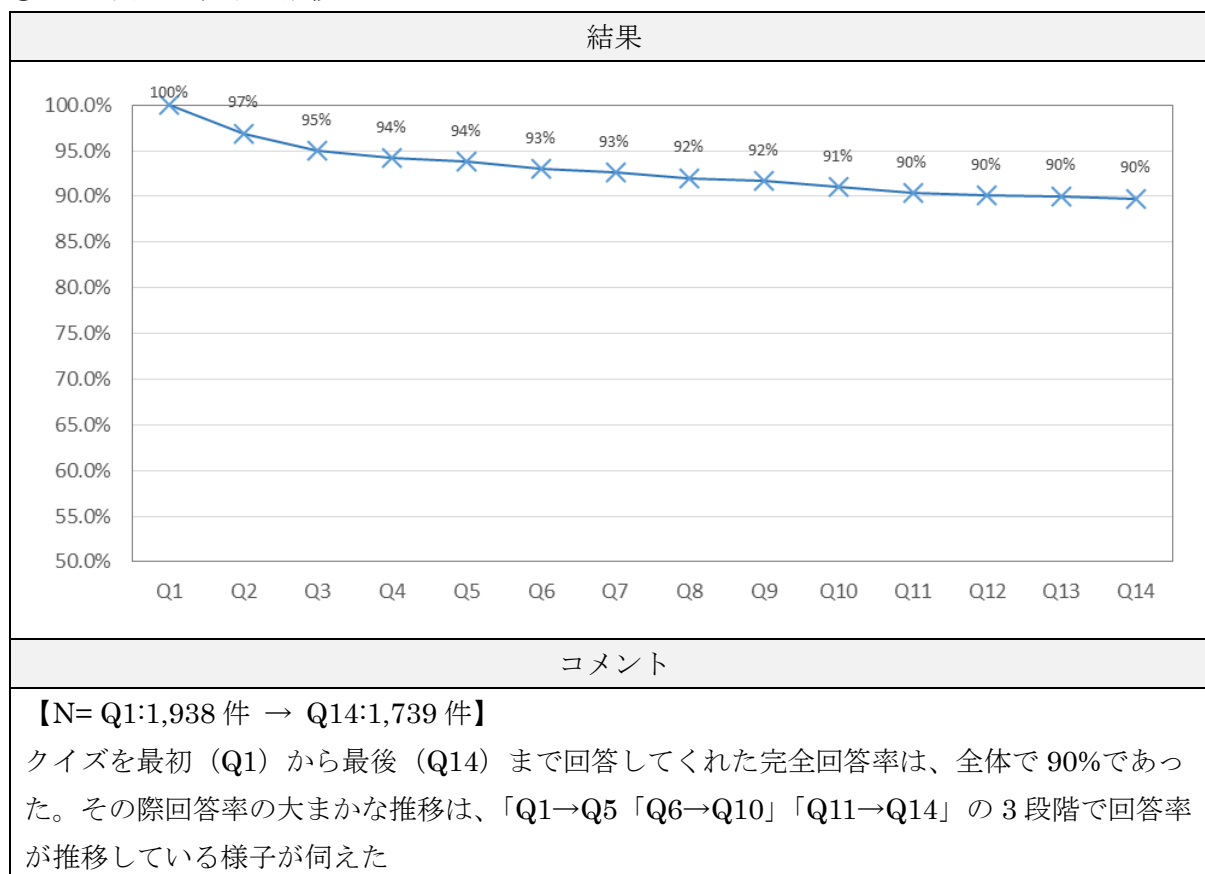
⑩Q13.冬道運転時のブレーキ操作

結果	コメント
不正解, 1.03%  正解, 98.97%	【N=1,745】 Q13 の不正解率は 1%であり、概ね理解できていると言える

⑪Q14.冬道路面でのカーブ走行、トンネル走行時の運転方法

結果	コメント
不正解, 11.62%  正解, 88.38%	【N=1,739】 Q14 は 10%超の不正解率 (11%) であり、来日時の理解が不十分な様子が伺えた。回答内訳から傾向を探してみると、「カーブ」と「トンネル」の正解率に大きな差は無かったことから、どちらか一方を間違えたというケースが多かった (両方とも間違えたのは 0.75%であった)
 「カーブ」に関する正解率 94.02% 「トンネル」に関する正解率 93.62%	

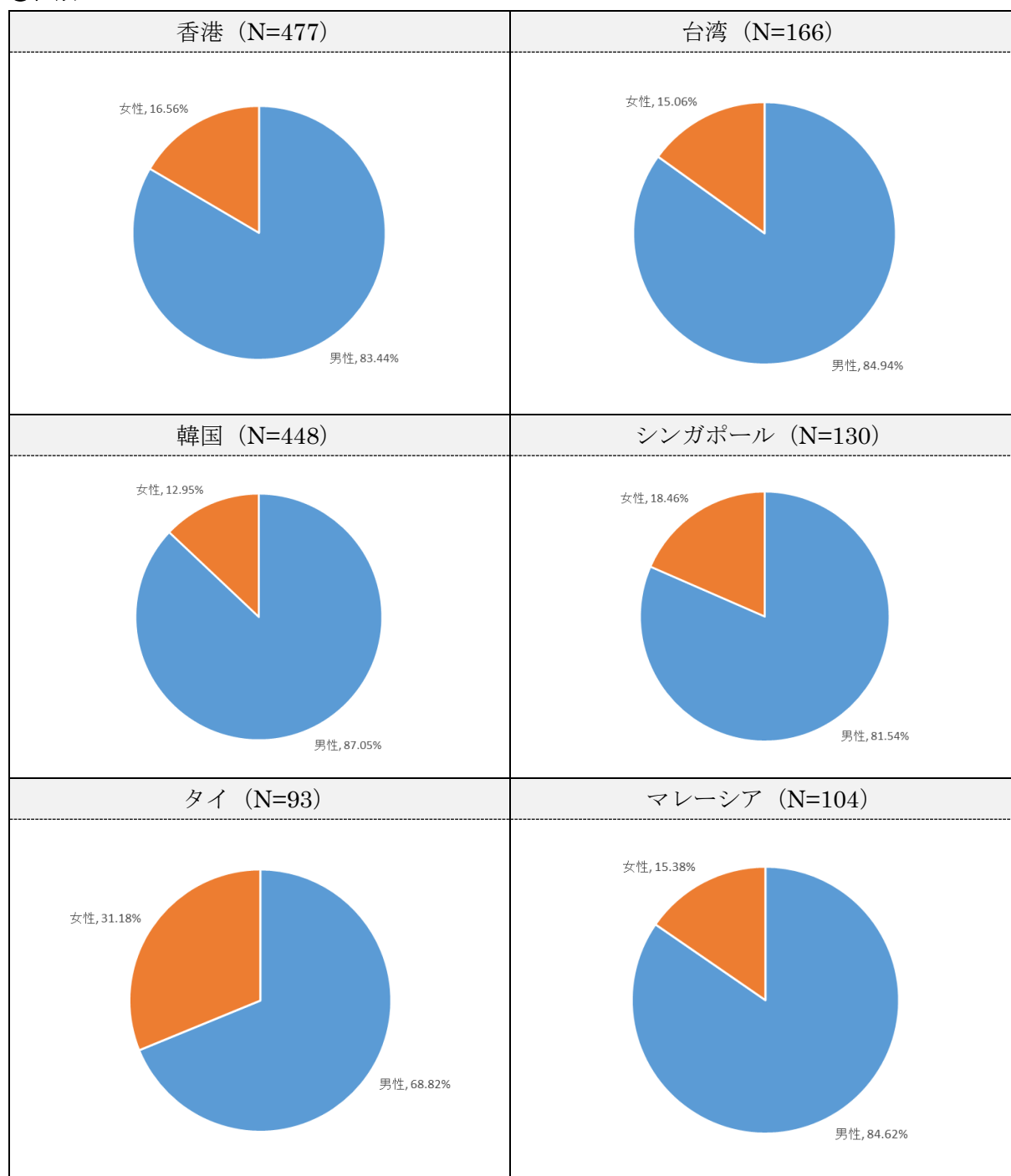
⑩全 14 問の回答率の推移



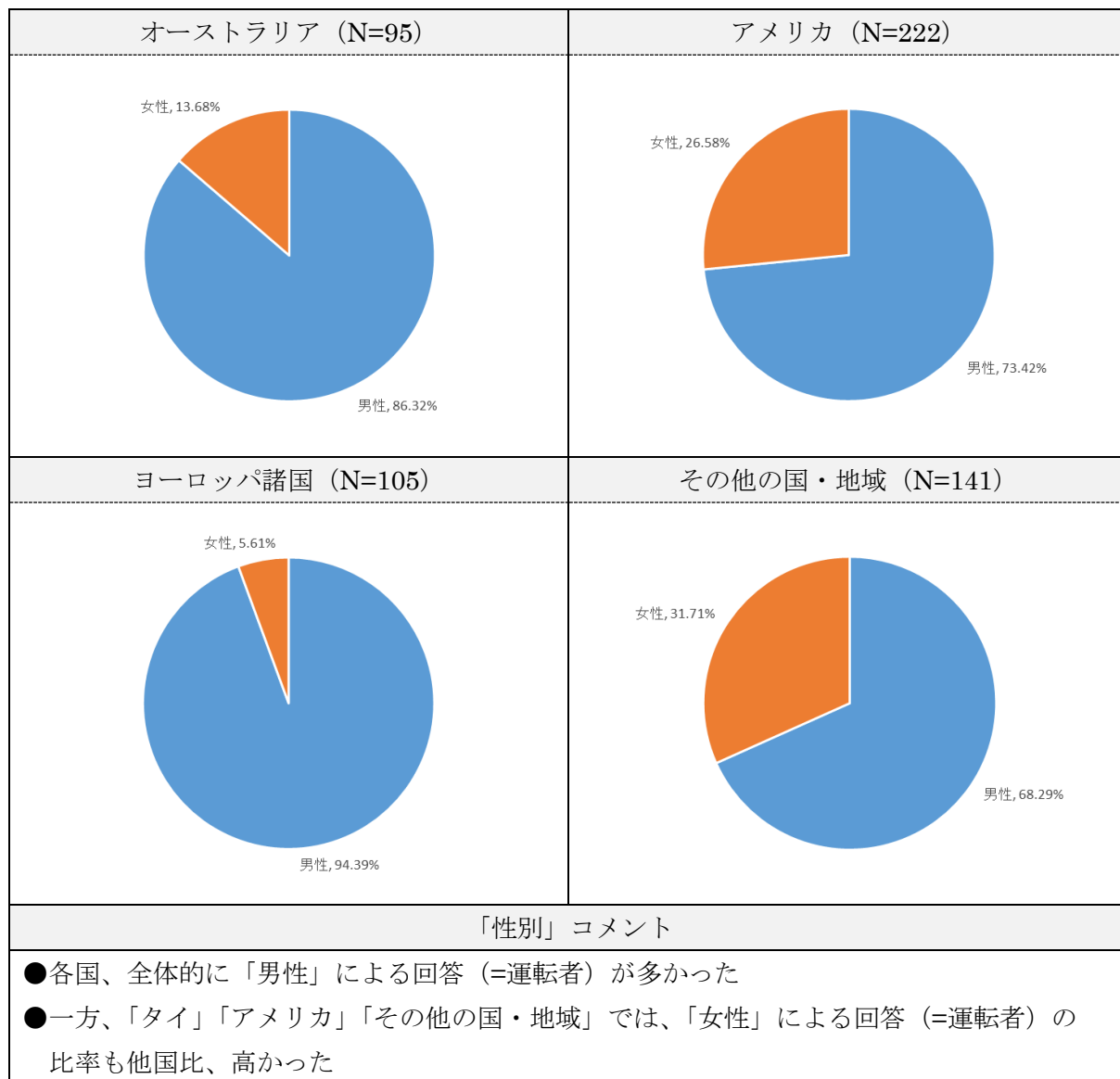
(3)国・地域別クロス集計の結果

ここでは、クイズ調査についての国・地域別クロス集計結果を記載する。

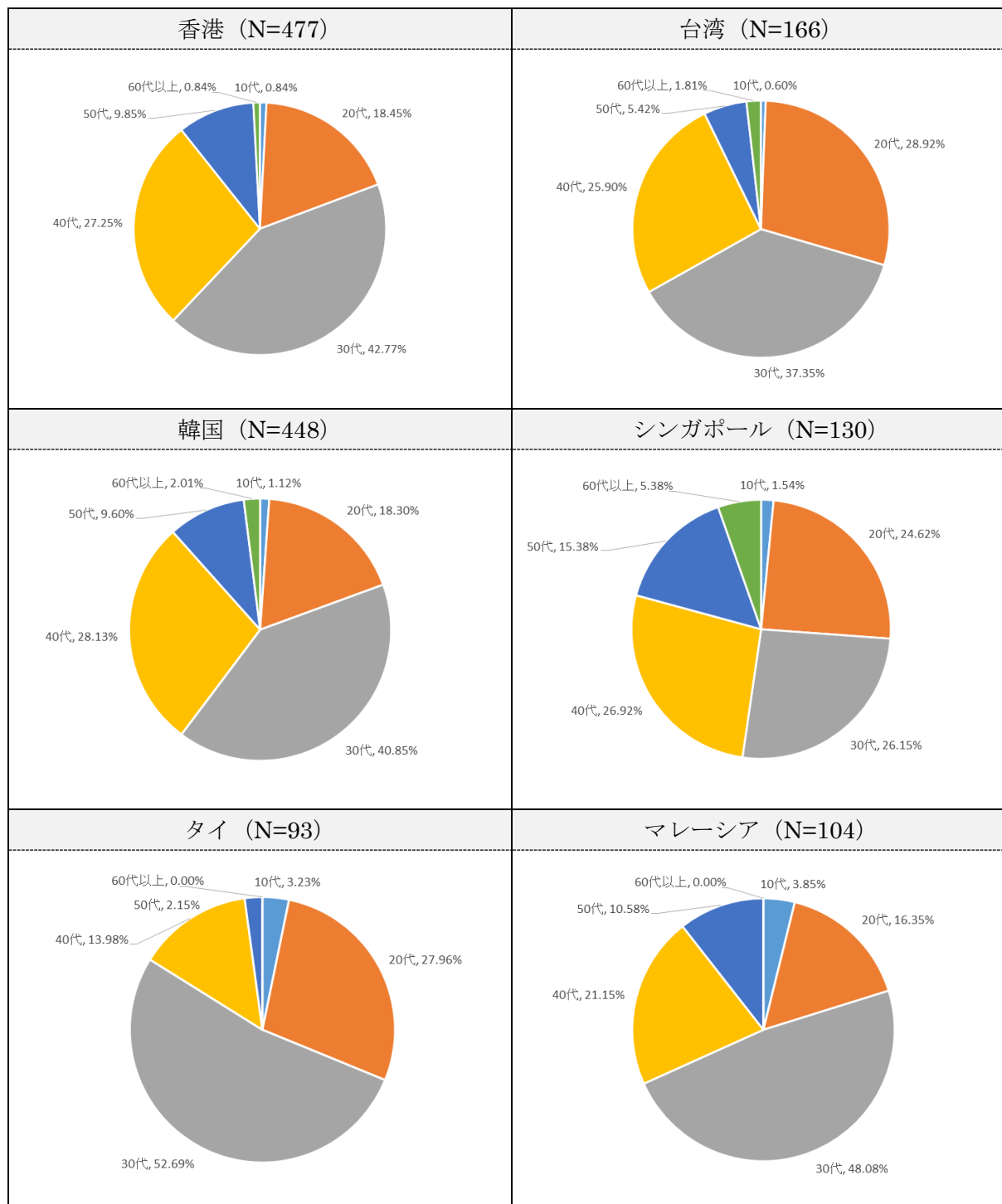
①性別-1



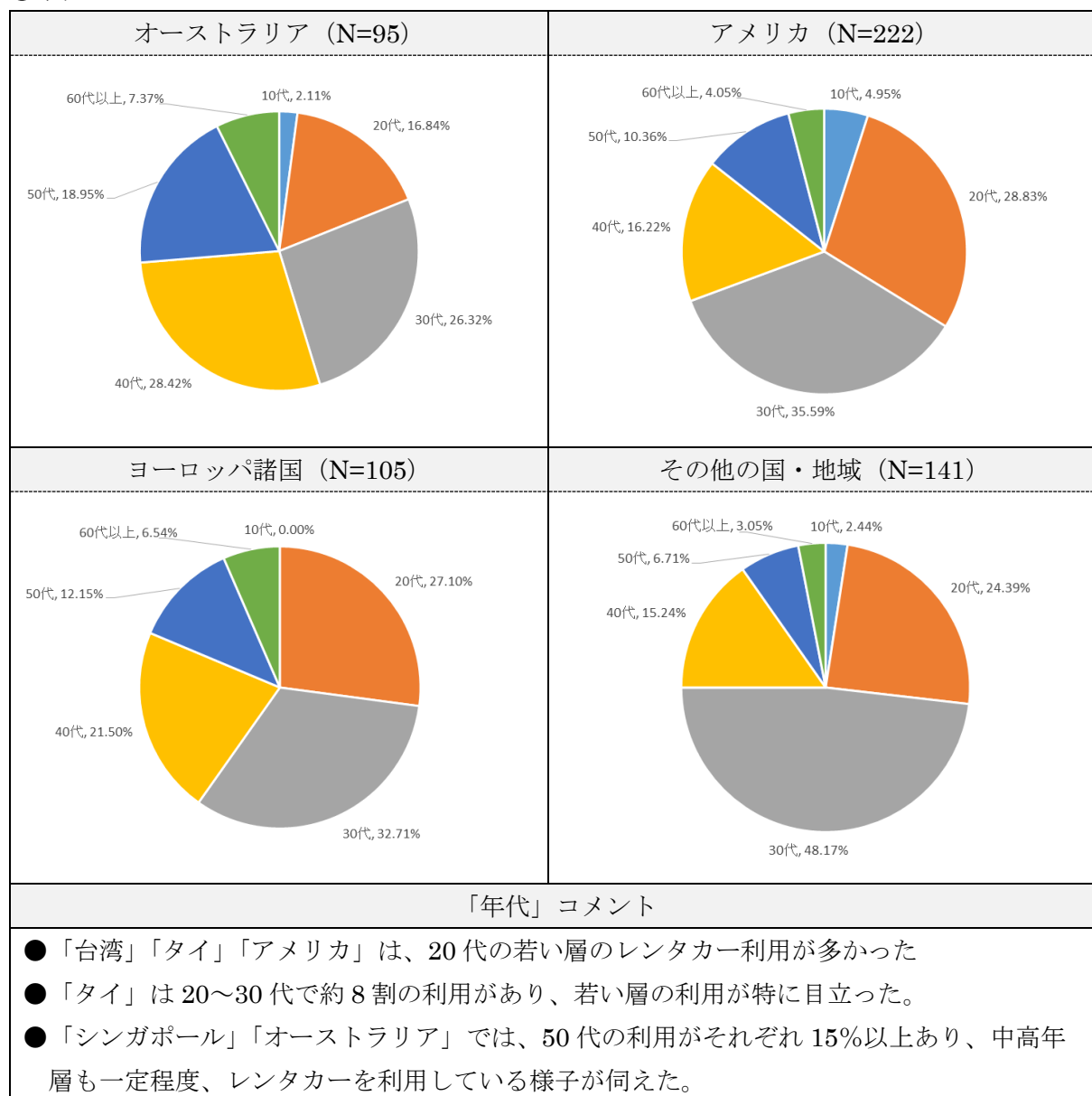
①性別-2



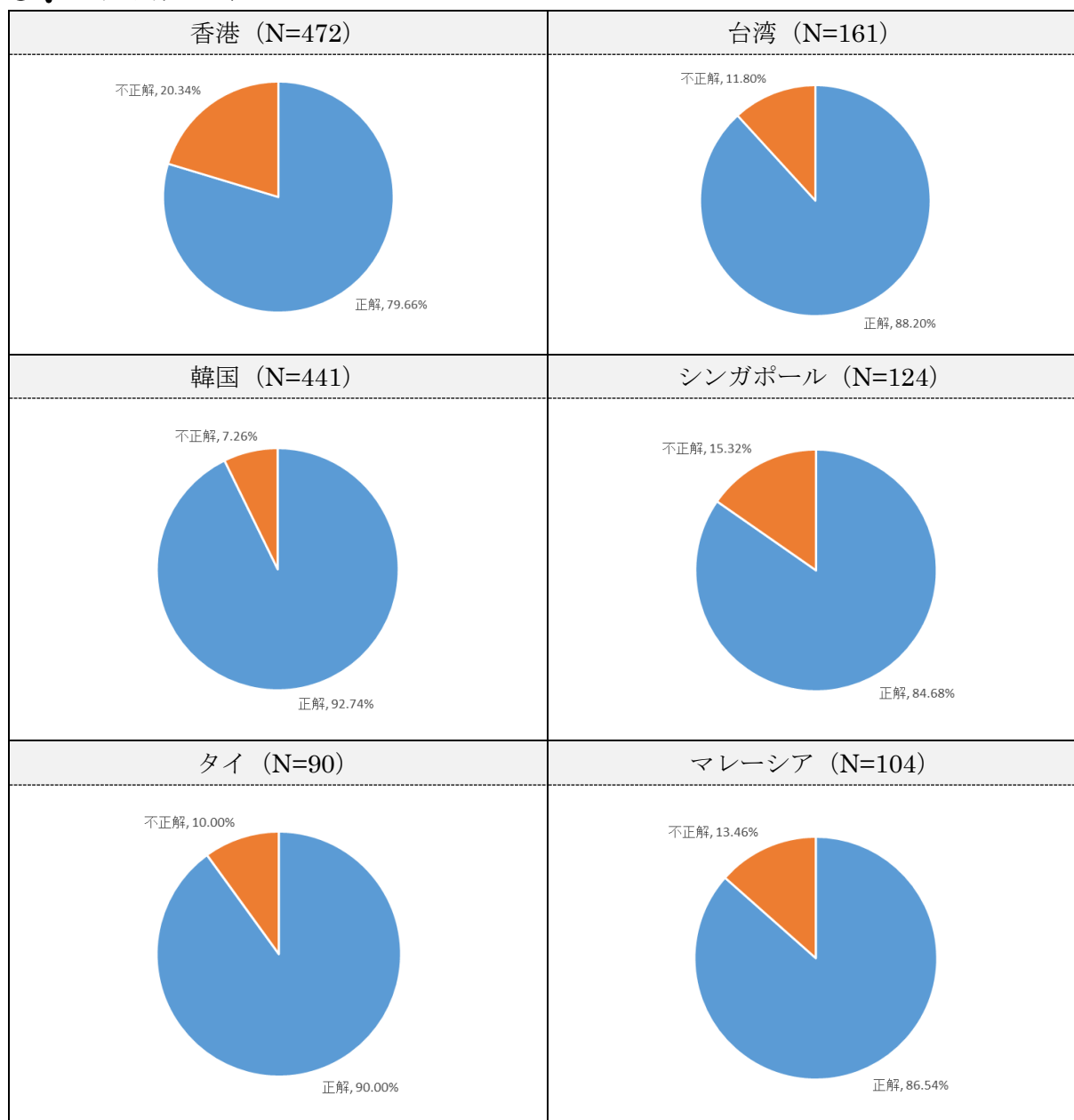
②年代-1



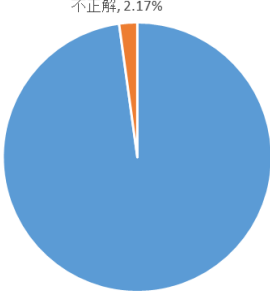
②年代-2



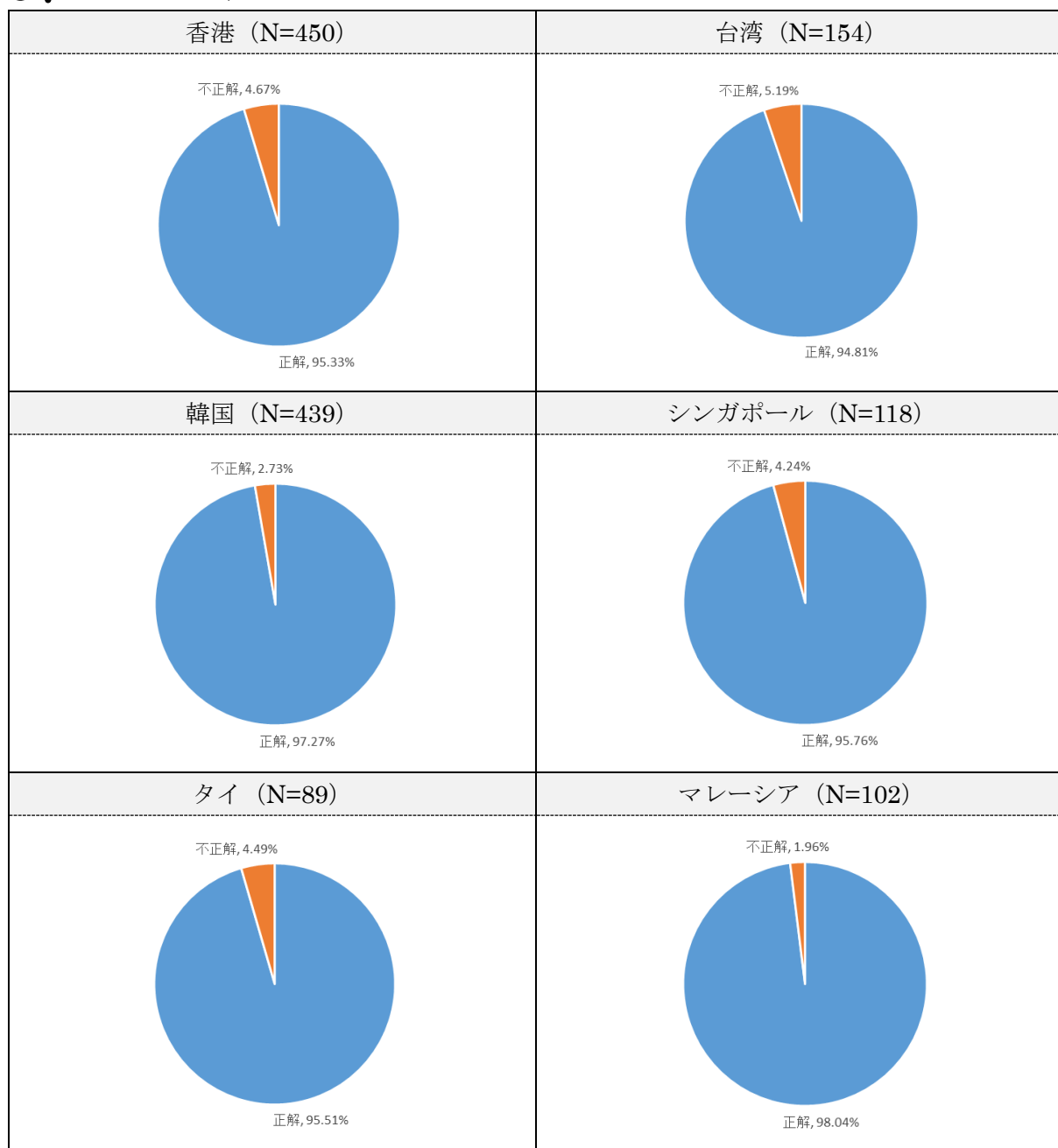
③Q1.走行車線の左右-1



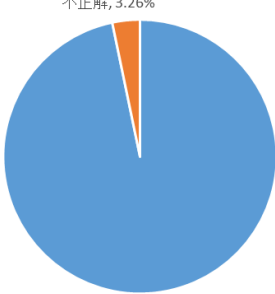
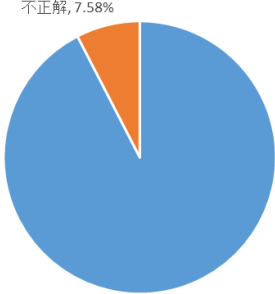
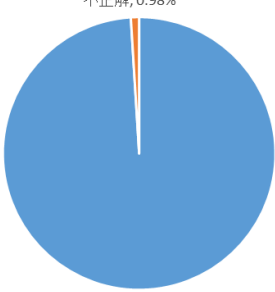
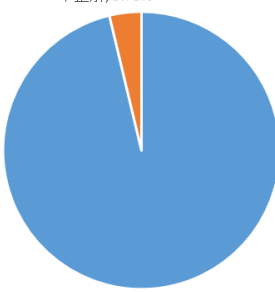
③Q1.走行車線の左右・2

オーストラリア (N=92)	アメリカ (N=208)
 不正解, 2.17% 正解, 97.83%	 不正解, 6.73% 正解, 93.27%
ヨーロッパ諸国 (N=105)	その他の国・地域 (N=141)
 不正解, 6.67% 正解, 93.33%	 不正解, 9.93% 正解, 90.07%
「Q1.走行車線の左右」 コメント	
不正解率 10%超の国・地域は以下の 5 ヶ国で、意外にも左側走行の国・地域が多かった ・ 香港（不正解率：20%）・・・左側走行 ・ 台湾（不正解率：11%）・・・右側走行 ・ シンガポール（不正解率：15%）・・・左側走行 ・ タイ（不正解率：10%）・・・左側走行 ・ マレーシア（不正解率：13%）・・・左側走行	

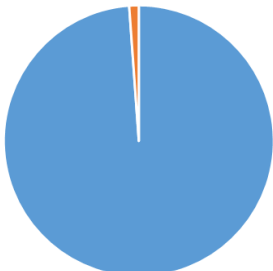
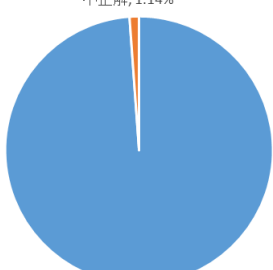
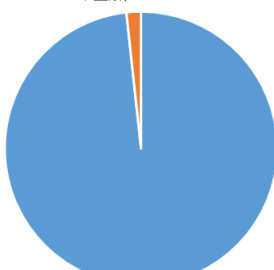
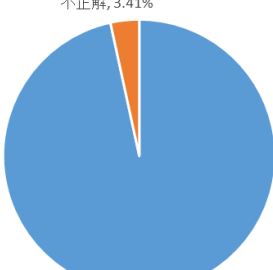
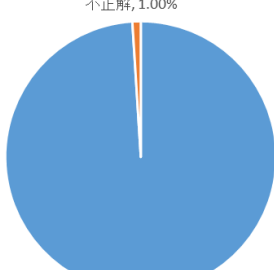
④Q2.ハンドルの左右-1



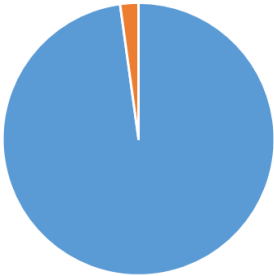
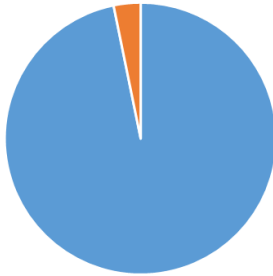
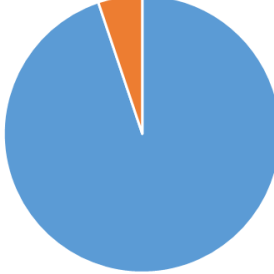
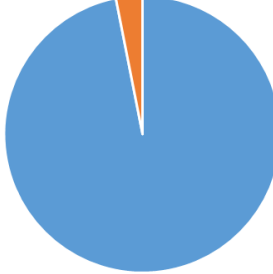
④Q2.ハンドルの左右・2

オーストラリア (N=92)	アメリカ (N=198)
 不正解, 3.26% 正解, 96.74%	 不正解, 7.58% 正解, 92.42%
ヨーロッパ諸国 (N=102)	その他の国・地域 (N=134)
 不正解, 0.98% 正解, 99.02%	 不正解, 3.73% 正解, 96.27%
「Q2.ハンドルの左右」 コメント	
国・地域別の比較で、特段の差異は見られなかった	

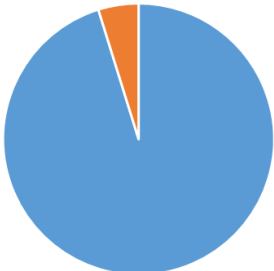
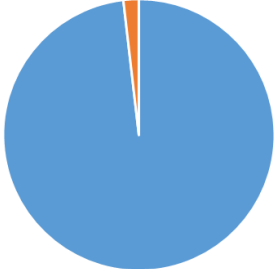
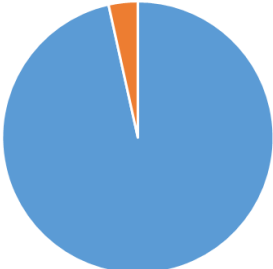
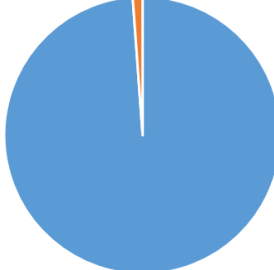
⑤Q3.交通信号の意味-1

香港 (N=439)	台湾 (N=154)
不正解, 1.14%  正解, 98.86%	不正解, 4.55%  正解, 95.45%
韓国 (N=438)	シンガポール (N=116)
不正解, 1.14%  正解, 98.86%	不正解, 1.72%  正解, 98.28%
タイ (N=88)	マレーシア (N=100)
不正解, 3.41%  正解, 96.59%	不正解, 1.00%  正解, 99.00%

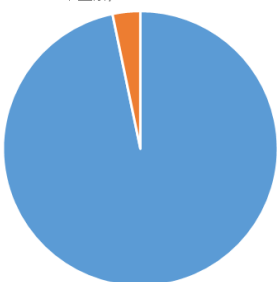
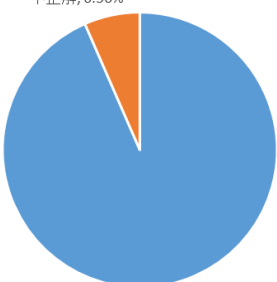
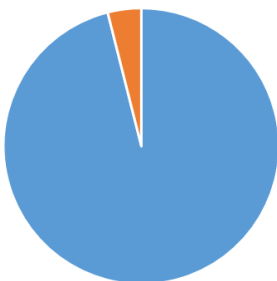
⑤Q3.交通信号の意味-2

オーストラリア (N=92)	アメリカ (N=187)
不正解, 2.17%  正解, 97.83%	不正解, 3.21%  正解, 96.79%
ヨーロッパ諸国 (N=97)	その他の国・地域 (N=129)
不正解, 5.15%  正解, 94.85%	不正解, 3.10%  正解, 96.90%
「Q3.交通信号の意味」 コメント	
国・地域別の比較で、特段の差異は見られなかった	

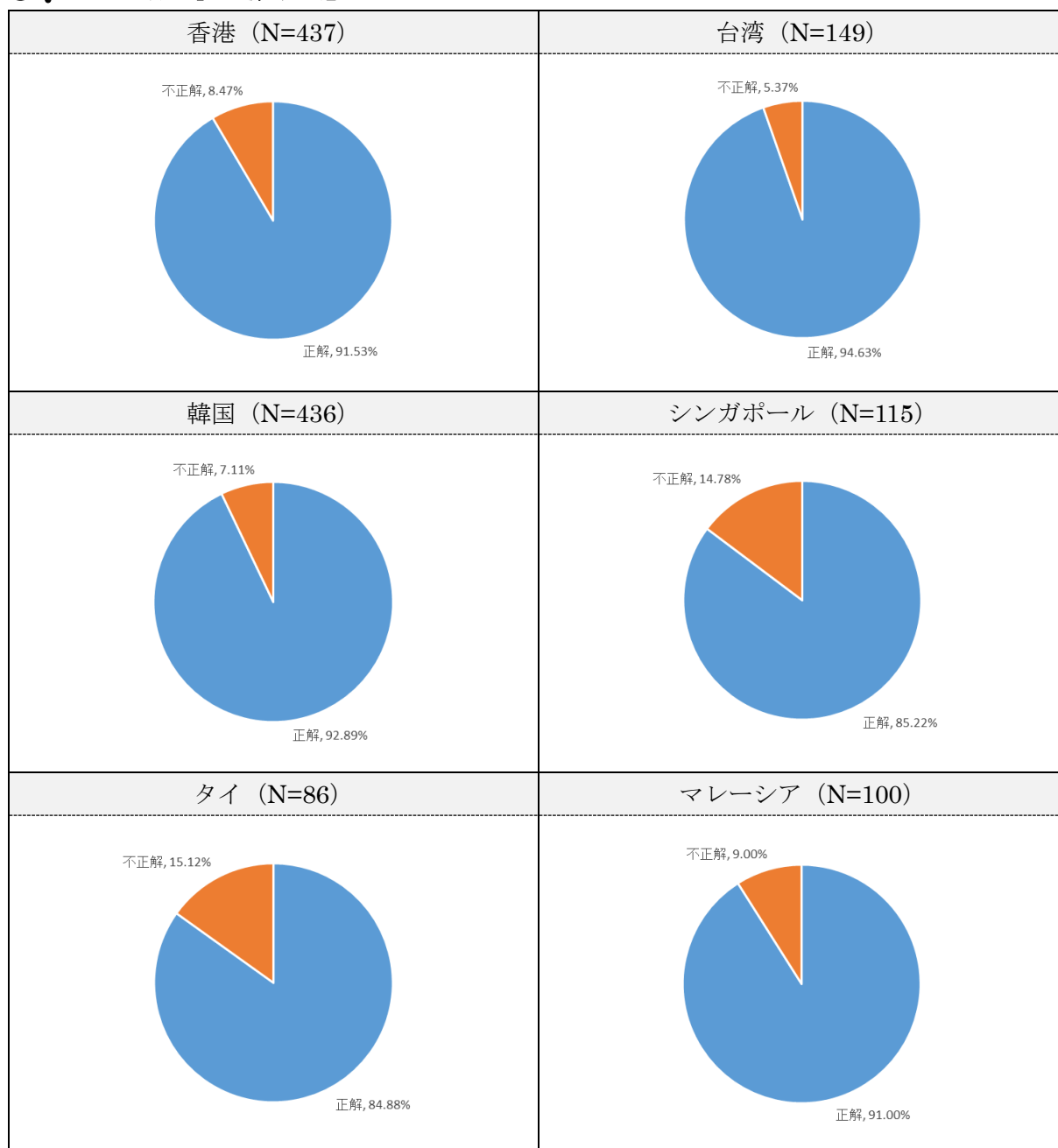
⑥Q4.交差点での優先ルール-1

香港 (N=437)	台湾 (N=151)
不正解, 4.81%  正解, 95.19%	不正解, 3.97%  正解, 96.03%
韓国 (N=436)	シンガポール (N=115)
不正解, 1.83%  正解, 98.17%	不正解, 3.48%  正解, 96.52%
タイ (N=87)	マレーシア (N=100)
不正解, 1.15%  正解, 98.85%	不正解, 4.00%  正解, 96.00%

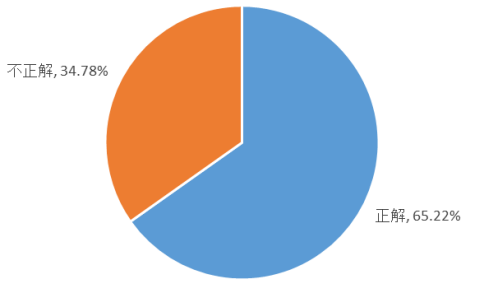
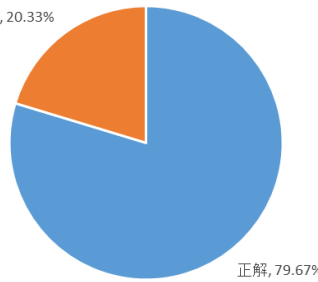
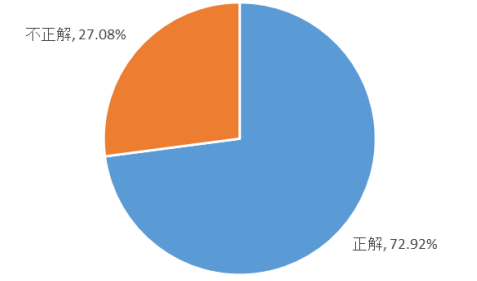
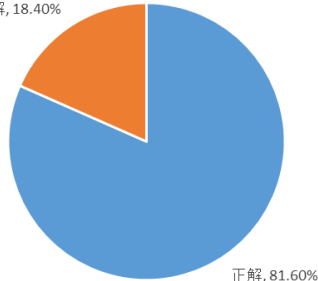
⑥Q4.交差点での優先ルール-2

オーストラリア (N=92)	アメリカ (N=183)
 不正解, 3.26% 正解, 96.74%	 不正解, 6.56% 正解, 93.44%
ヨーロッパ諸国 (N=97)	その他の国・地域 (N=127)
 不正解, 7.22% 正解, 92.78%	 不正解, 3.94% 正解, 96.06%
「Q4.交差点での優先ルール」コメント	
国・地域別の比較で、特段の差異は見られなかった	

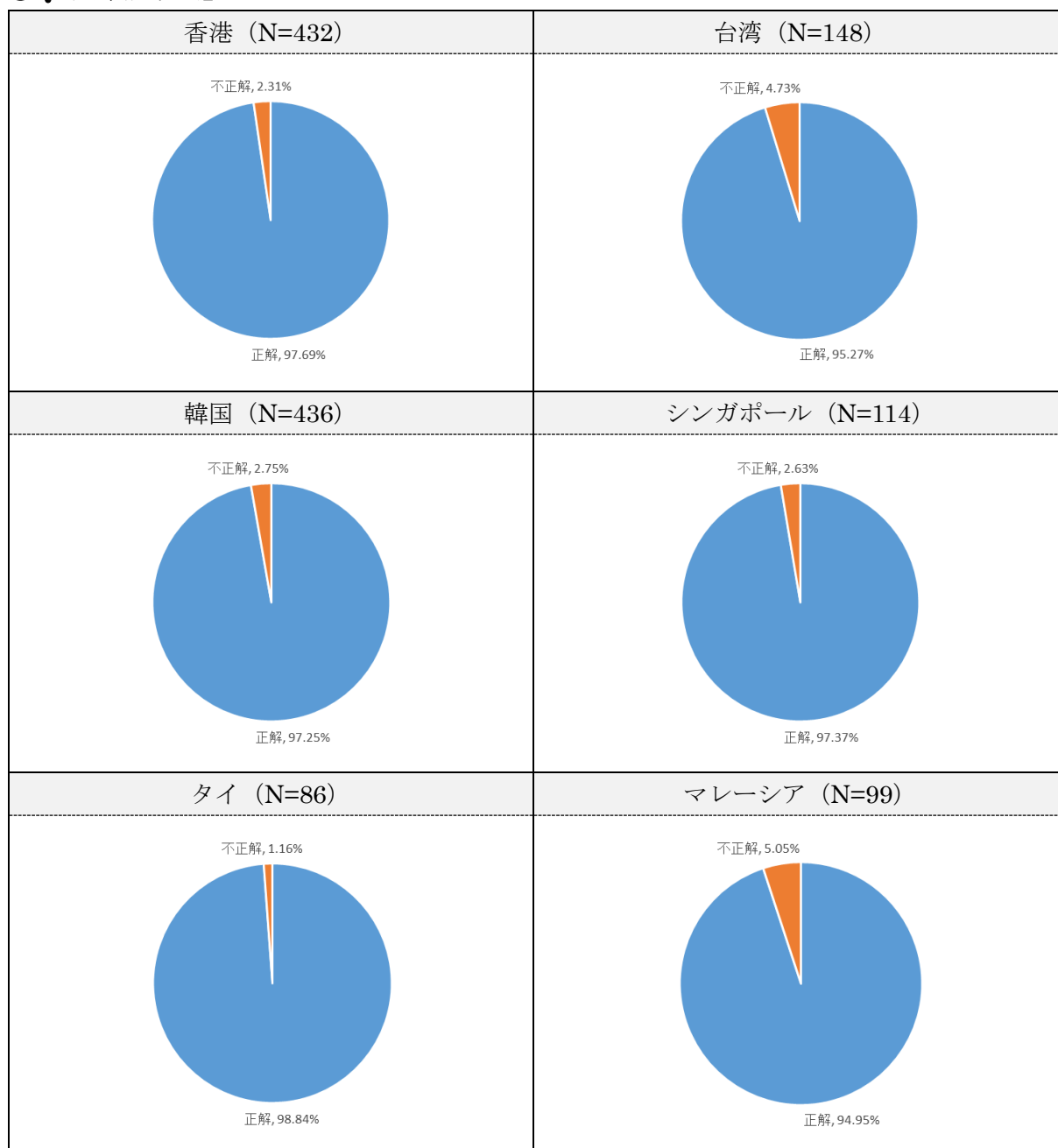
⑦Q5. 「一時停止」の標識の意味-1



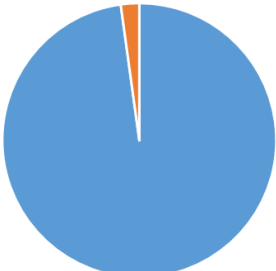
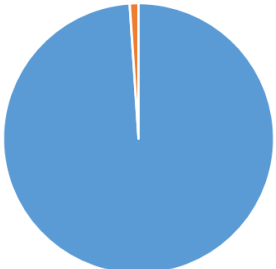
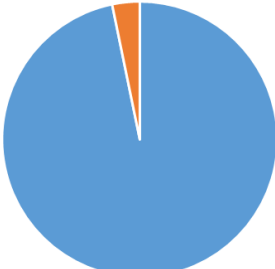
⑦Q5. 「一時停止」の標識の意味-2

オーストラリア (N=92)	アメリカ (N=182)
 不正解, 34.78% 正解, 65.22%	 不正解, 20.33% 正解, 79.67%
ヨーロッパ諸国 (N=96)	その他の国・地域 (N=125)
 不正解, 27.08% 正解, 72.92%	 不正解, 18.40% 正解, 81.60%
「Q5. 『一時停止』の標識の意味」コメント	
不正解率 10%超の国・地域は以下の 5 ヶ国で、漢字が使用されていない国・地域での不正解率が高かった ・シンガポール（不正解率：14%） ・タイ（不正解率：15%） ・オーストラリア（不正解率：34%） ・アメリカ（不正解率：20%） ・ヨーロッパ（不正解率：27%）	

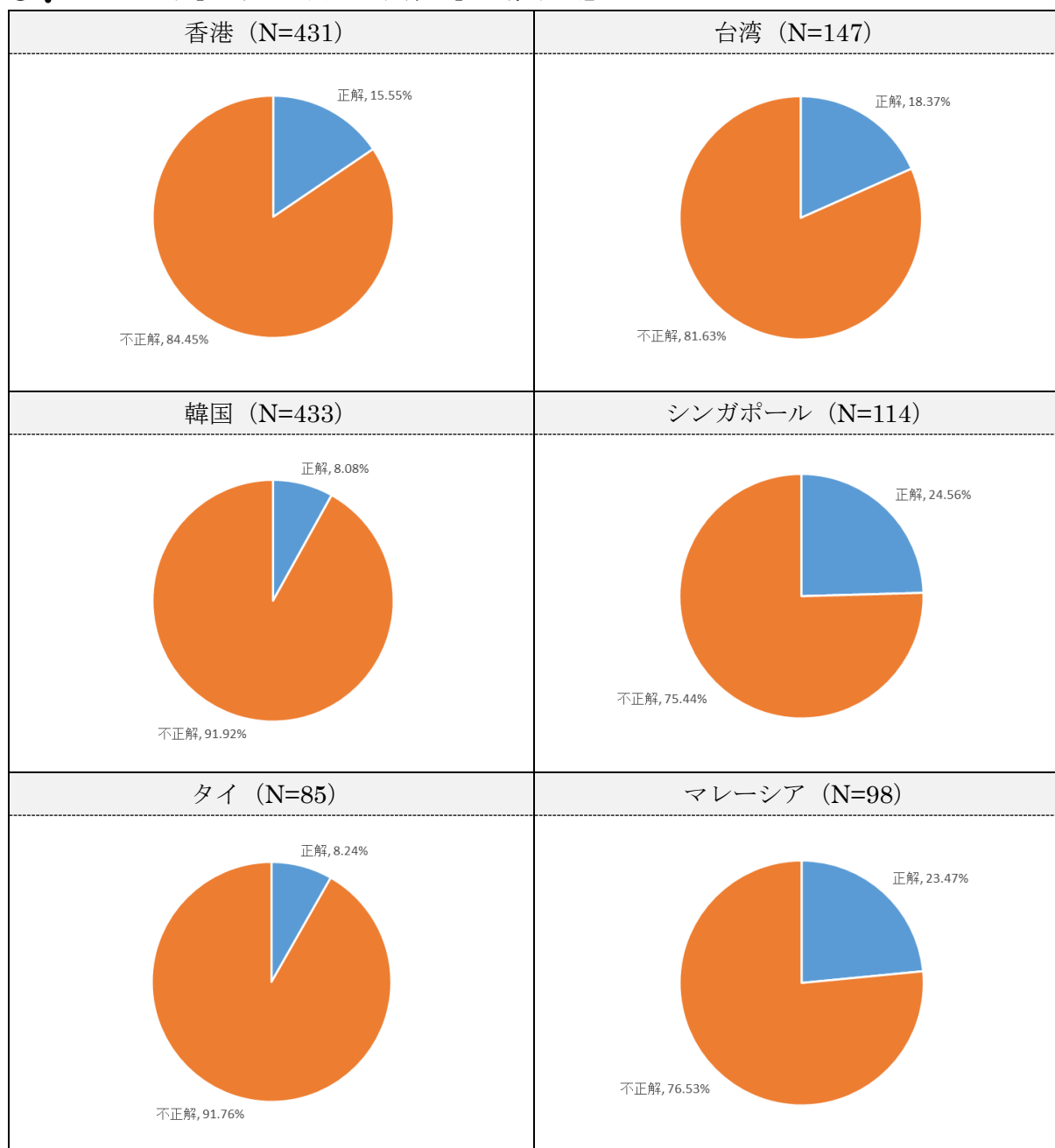
⑧Q6.矢印信号の意味-1



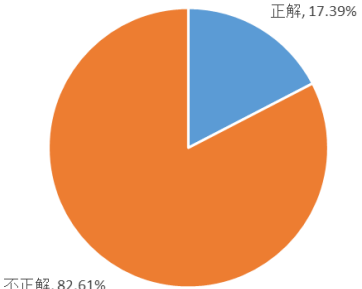
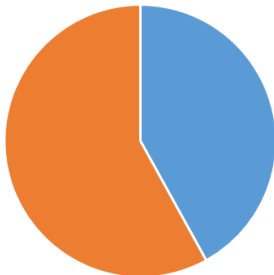
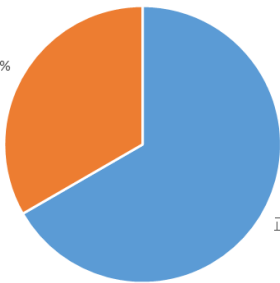
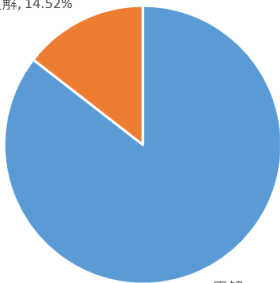
⑧Q6.矢印信号の意味-2

オーストラリア (N=92)	アメリカ (N=175)
不正解, 2.17%  正解, 97.83%	不正解, 5.14%  正解, 94.86%
ヨーロッパ諸国 (N=96)	その他の国・地域 (N=124)
不正解, 1.04%  正解, 98.96%	不正解, 3.23%  正解, 96.77%
「Q6.矢印信号の意味」 コメント	
国・地域別の比較で、特段の差異は見られなかった	

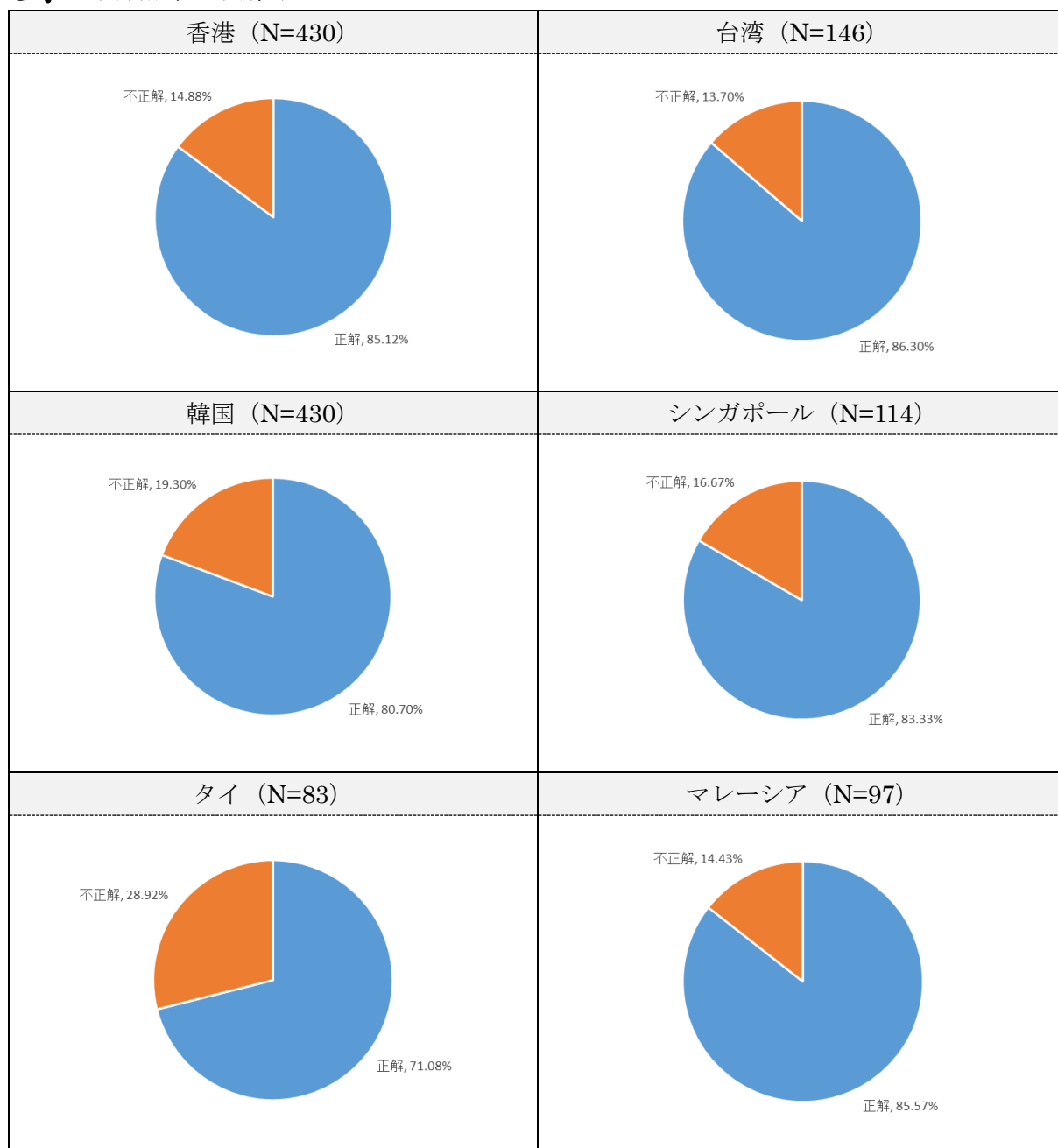
⑨Q7.「一方通行」「指定方向外進行禁止」の標識の意味-1



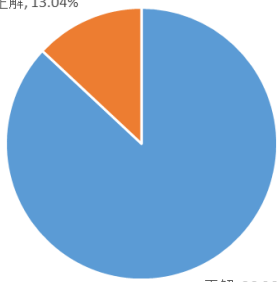
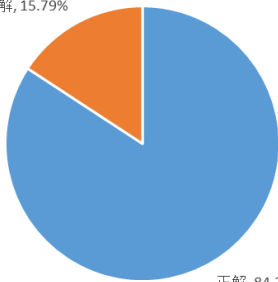
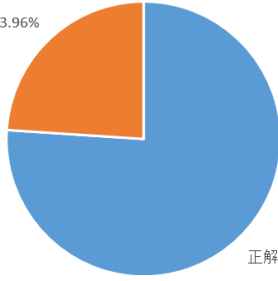
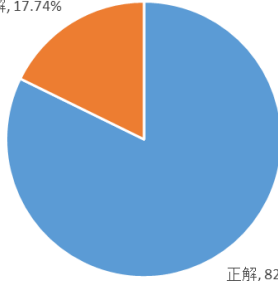
⑨Q7. 「一方通行」「指定方向外進行禁止」の標識の意味-2

オーストラリア (N=92)	アメリカ (N=174)
 正解, 17.39% 不正解, 82.61%	 正解, 41.95% 不正解, 58.05%
ヨーロッパ諸国 (N=96)	その他の国・地域 (N=124)
 不正解, 33.33% 正解, 66.67%	 不正解, 14.52% 正解, 85.48%
「Q7. 『一方通行』『指定方向外進行禁止』の標識の意味」コメント	
不正解率が平均（75%）よりも著しく高かった（+10%程度）のは、以下の3カ国であった ・ 香港（不正解率：84%）→「一方通行」「指定方向外進行」のデザインが違う ・ 韓国（不正解率：91%）→「一方通行」「指定方向外進行」のデザインが違う ・ タイ（不正解率：91%）→「一方通行」のデザインが違う	

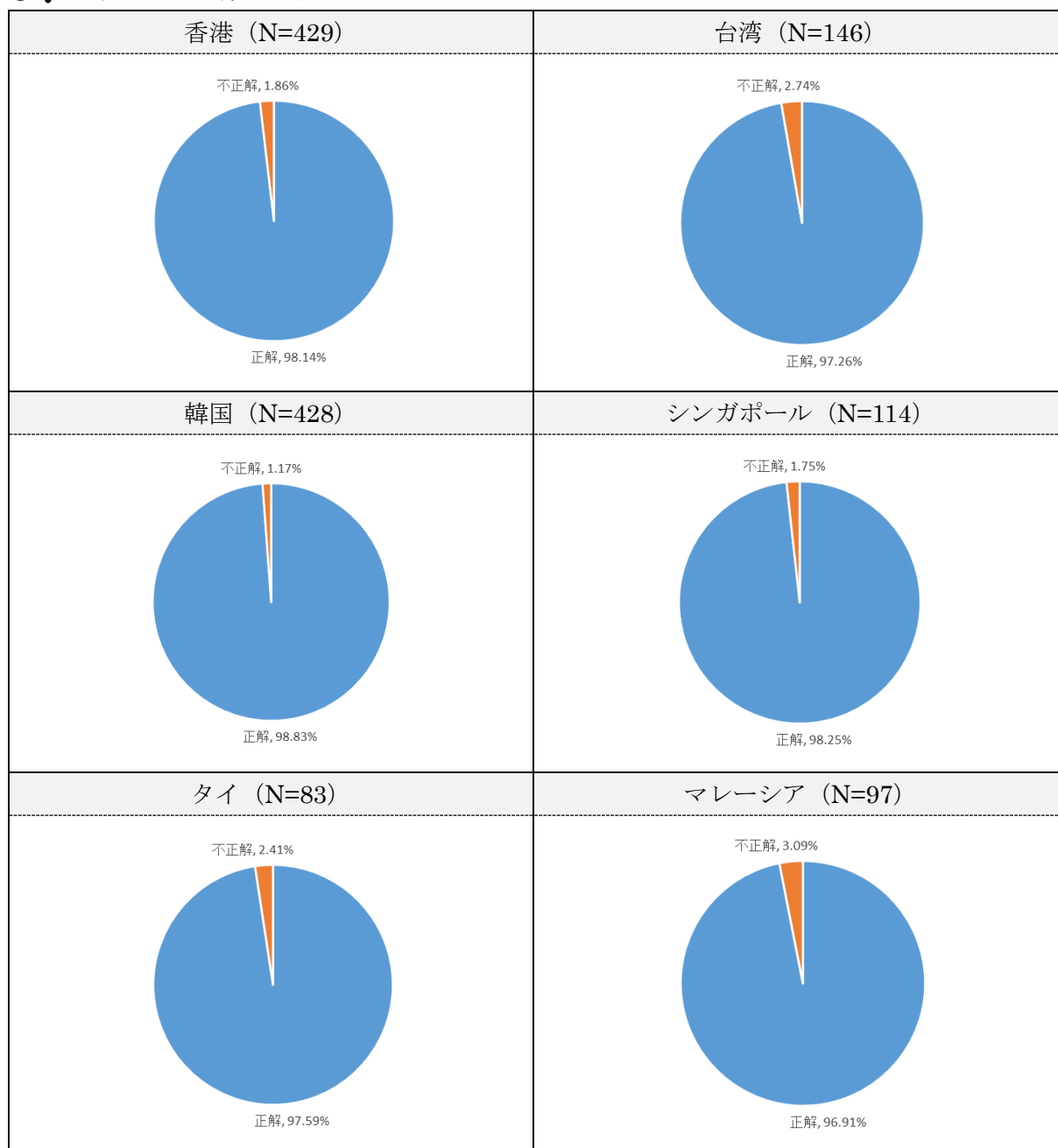
⑩Q8.速度制限、速度標識-1



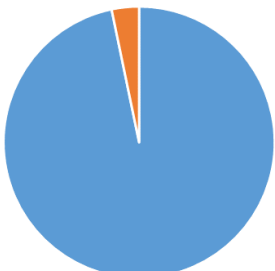
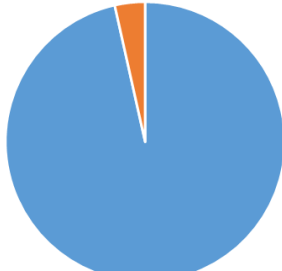
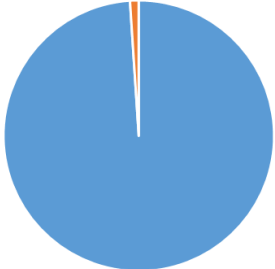
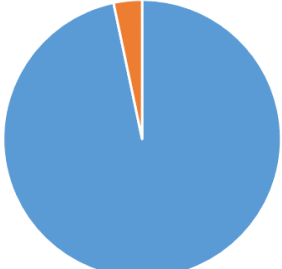
⑩Q8.速度制限、速度標識-2

オーストラリア (N=92)	アメリカ (N=171)
不正解, 13.04%  正解, 86.96%	不正解, 15.79%  正解, 84.21%
ヨーロッパ諸国 (N=96)	その他の国・地域 (N=124)
不正解, 23.96%  正解, 76.04%	不正解, 17.74%  正解, 82.26%
「Q8.速度制限、速度標識」コメント	
速度制限・速度標識は、以下の2ヵ国で不正解率が平均（17%）よりも高かった。傾向としては、自国の速度制限が日本と異なる国・地域での不正解率が高かった ・タイ（不正解率：28%）→自国制限が「一般道路：80km/h」「高速道路：120km/h」 ・ヨーロッパ諸国（不正解率：23%） →国によって異なるが、「一般道路：80～90km/h」「高速道路：100～130km/h」	

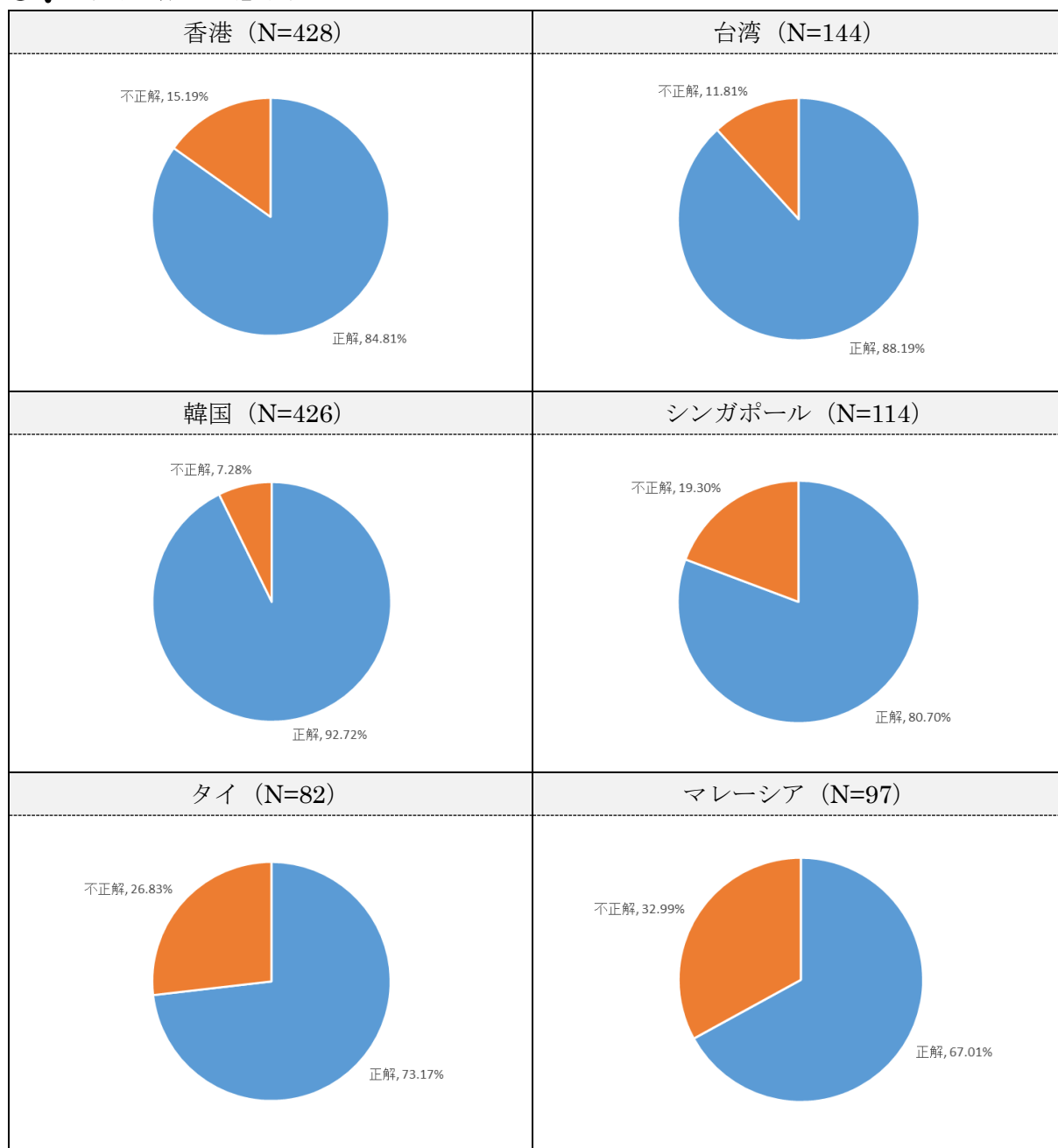
⑪Q9.運転時の主な禁止事項-1



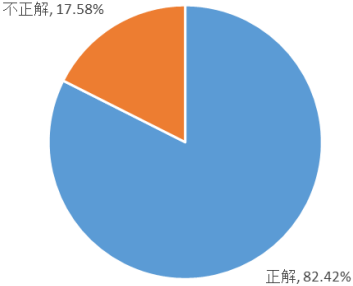
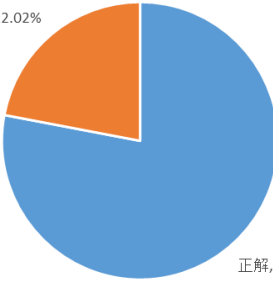
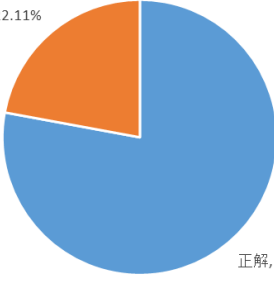
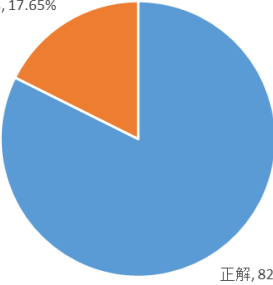
⑪Q9.運転時の主な禁止事項-2

オーストラリア (N=92)	アメリカ (N=171)
不正解, 3.26%  正解, 96.74%	不正解, 3.51%  正解, 96.49%
ヨーロッパ諸国 (N=96)	その他の国・地域 (N=121)
不正解, 1.04%  正解, 98.96%	不正解, 3.31%  正解, 96.69%
「Q9.運転時の主な禁止事項」 コメント	
国・地域別の比較で、特段の差異は見られなかった	

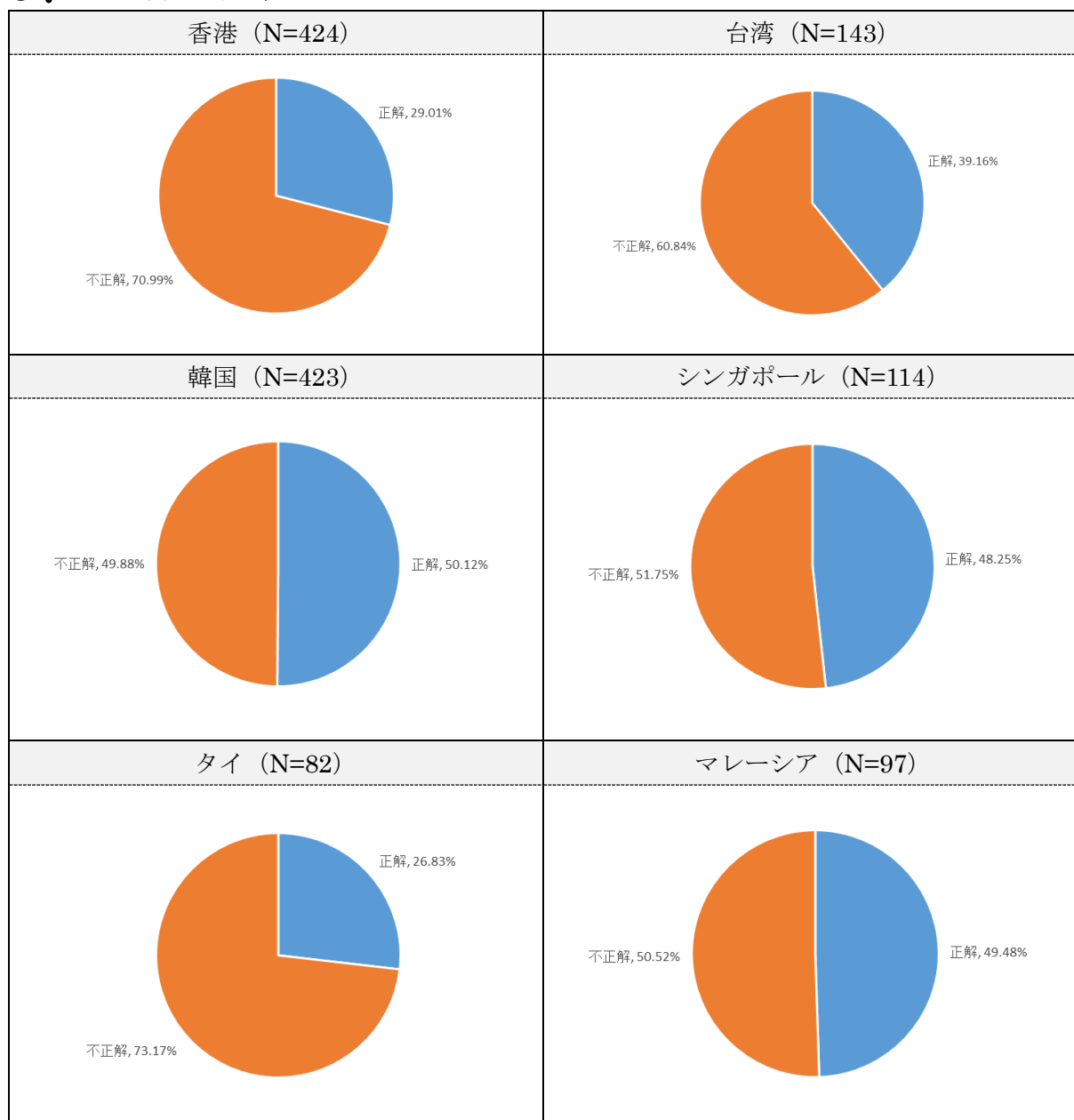
⑫Q10.駐車全般の注意事項-1



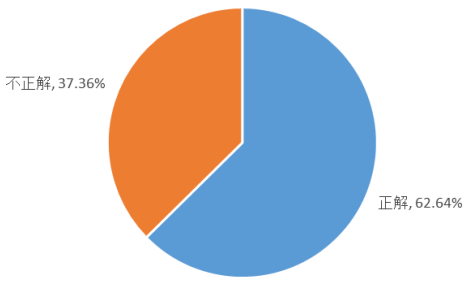
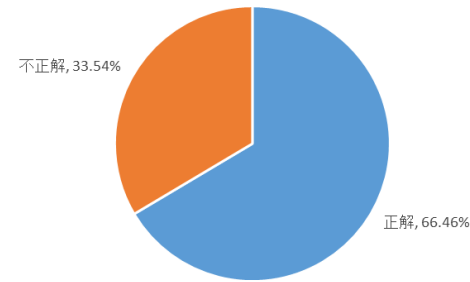
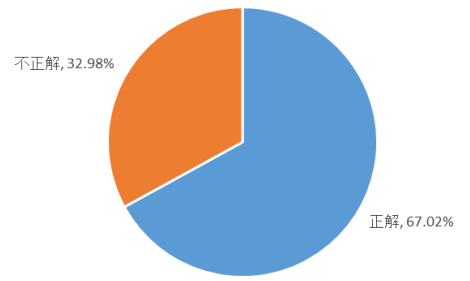
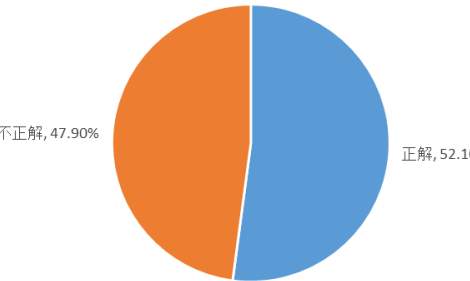
⑫Q10.駐車全般の注意事項-2

オーストラリア (N=91)	アメリカ (N=168)
 不正解, 17.58% 正解, 82.42%	 不正解, 22.02% 正解, 77.98%
ヨーロッパ諸国 (N=95)	その他の国・地域 (N=119)
 不正解, 22.11% 正解, 77.89%	 不正解, 17.65% 正解, 82.35%
「Q10.駐車全般の注意事項」 コメント	
駐車全般については、以下の 2 カ国で不正解率が平均（16%）よりも著しく（+10%以上）高かった。特に東南アジアの国・地域で不正解率が高い傾向にあり、自国における駐車「慣習・感覚」との違いが大きな要因だと推察される ・タイ（不正解率：26%） ・マレーシア（不正解率：32%）	

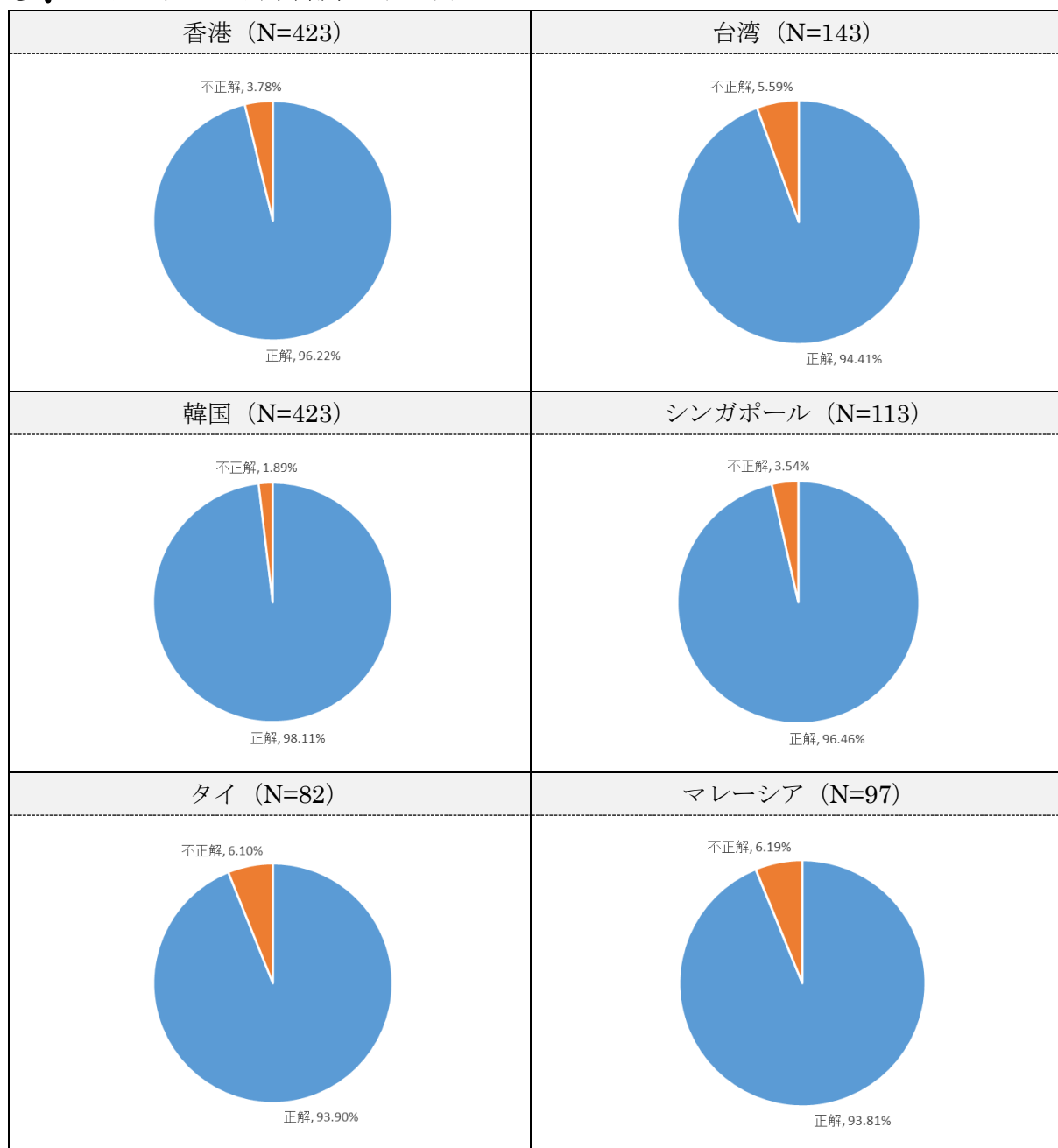
⑬Q11.冬道路面の滑り易さ-1



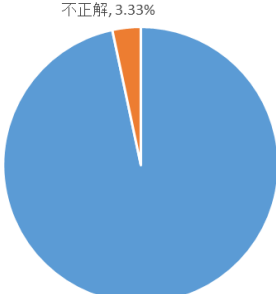
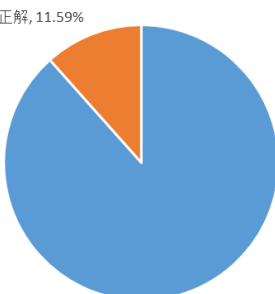
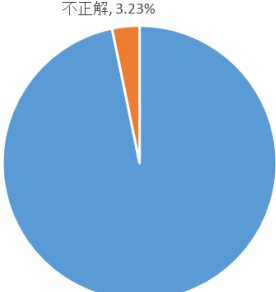
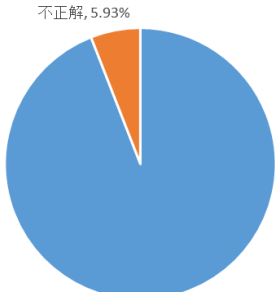
⑬Q11.冬道路面の滑り易さ-2

オーストラリア (N=91)	アメリカ (N=164)
 不正解, 37.36% 正解, 62.64%	 不正解, 33.54% 正解, 66.46%
ヨーロッパ諸国 (N=94)	その他の国・地域 (N=119)
 不正解, 32.98% 正解, 67.02%	 不正解, 47.90% 正解, 52.10%
「Q11.冬道路面の滑り易さ」コメント	
冬道の滑り易さについては、以下の3ヶ国で不正解率が平均（53%）よりも著しく（+7～20%）高かった。滑り易さの不正解率は、全体的に「非積雪国・地域」の方が高い傾向にあり、「変わらない～約2倍」への回答率が、平均（17%）に対して高い傾向があった ・香港（不正解率：70%）→うち「変わらない～約2倍」の回答率：26% ・台湾（不正解率：60%）→うち「変わらない～約2倍」の回答率：17% ・タイ（不正解率：73%）→うち「変わらない～約2倍」の回答率：20%	

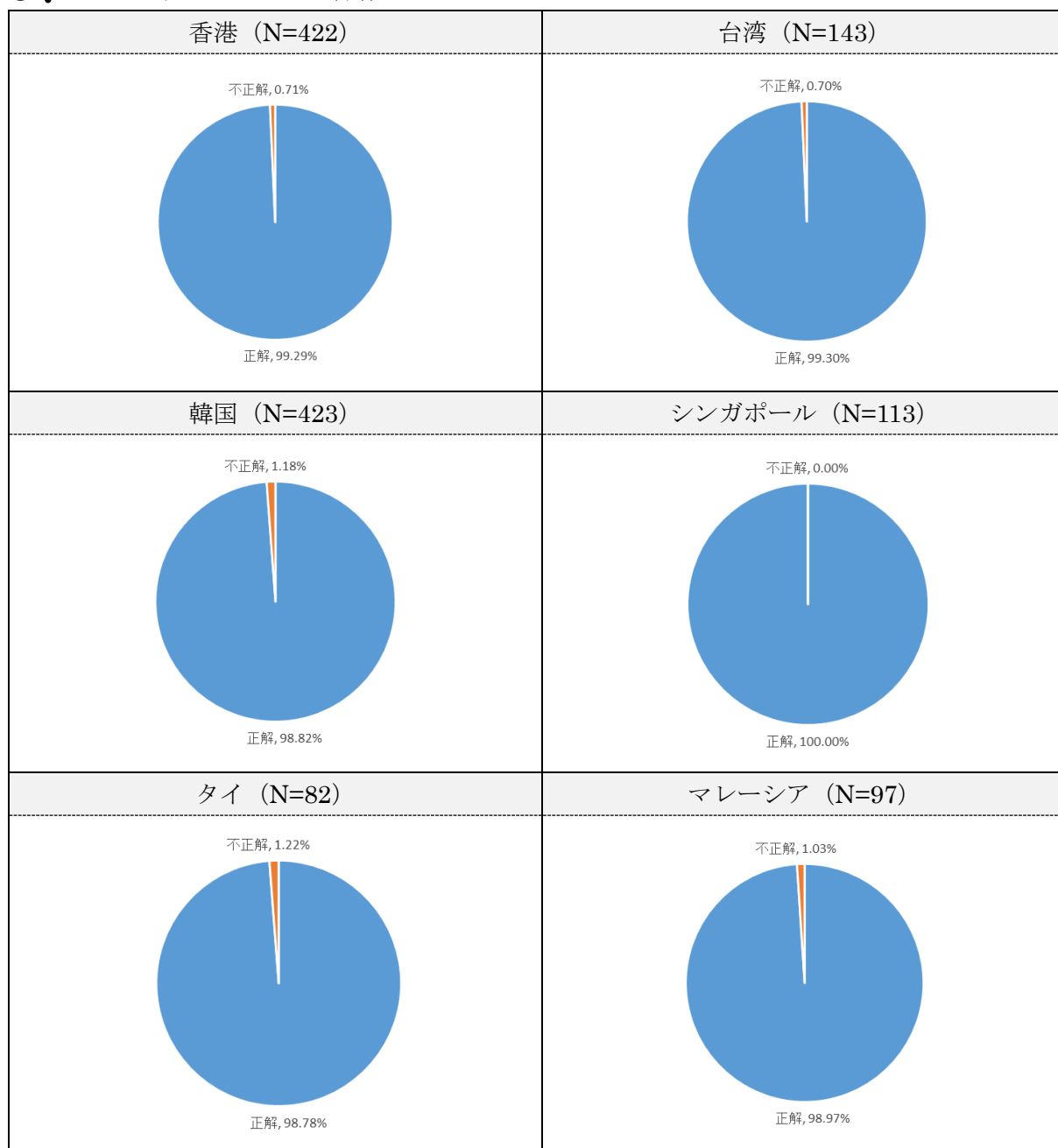
⑭Q12.冬道運転時の車間距離、走行速度-1



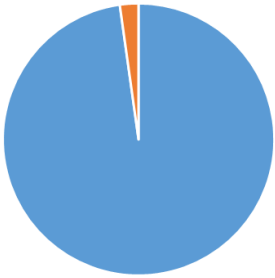
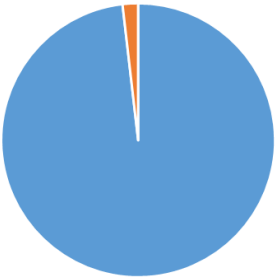
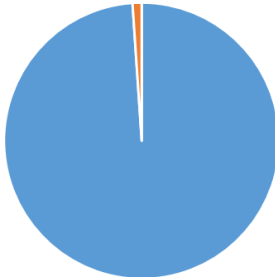
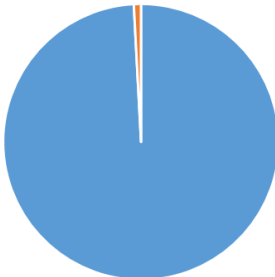
⑭Q12.冬道運転時の車間距離、走行速度-2

オーストラリア (N=90)	アメリカ (N=164)
 不正解, 3.33% 正解, 96.67%	 不正解, 11.59% 正解, 88.41%
ヨーロッパ諸国 (N=93)	その他の国・地域 (N=118)
 不正解, 3.23% 正解, 96.77%	 不正解, 5.93% 正解, 94.07%
「Q12.冬道運転時の車間距離、走行速度」コメント	
国・地域別の比較で特段の差異は見られなかったが、「アメリカ」の不正解率は 11%と平均（4.5%）の 2 倍以上と突出して高かった（アメリカの回答内訳は、「車間を短くする」が 4.27%、「走行速度を速くする」が 4.88%だった。ただ、その原因推察は困難）	

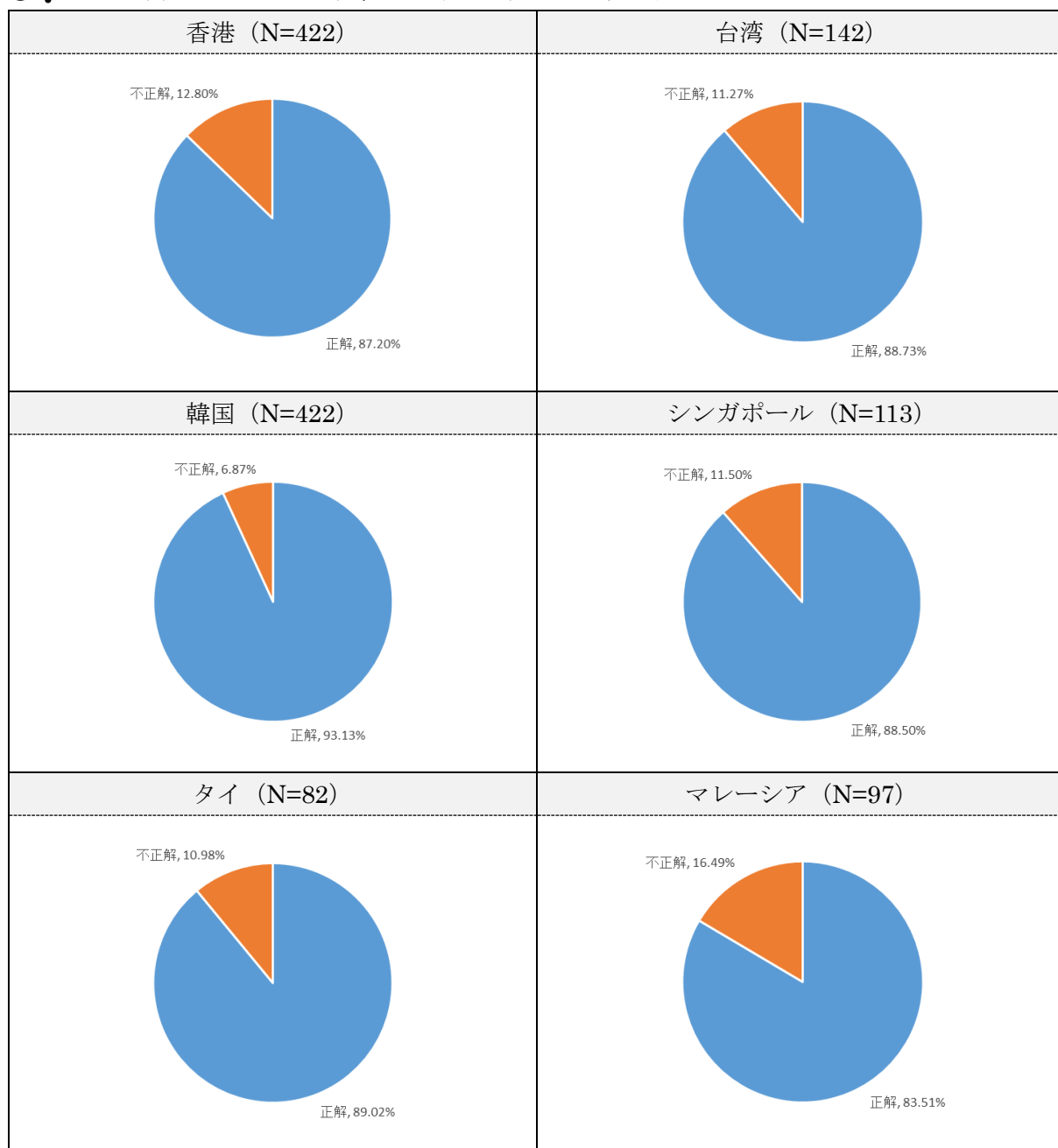
⑮Q13.冬道運転時のブレーキ操作-1



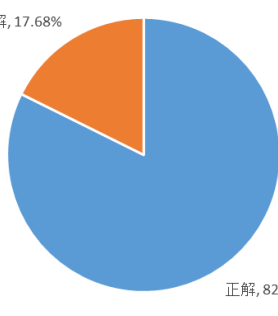
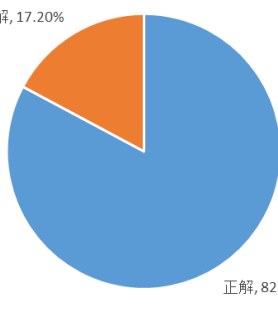
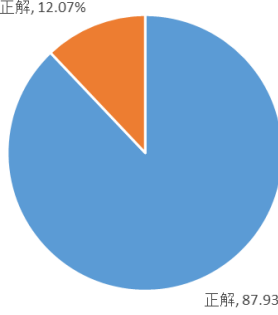
⑮Q13.冬道運転時のブレーキ操作-2

オーストラリア (N=90)	アメリカ (N=164)
不正解, 2.22%  正解, 97.78%	不正解, 1.83%  正解, 98.17%
ヨーロッパ諸国 (N=93)	その他の国・地域 (N=118)
不正解, 1.08%  正解, 98.92%	不正解, 0.85%  正解, 99.15%
「Q13.冬道運転時のブレーキ操作」 コメント	
国・地域別の比較で、特段の差異は見られなかった	

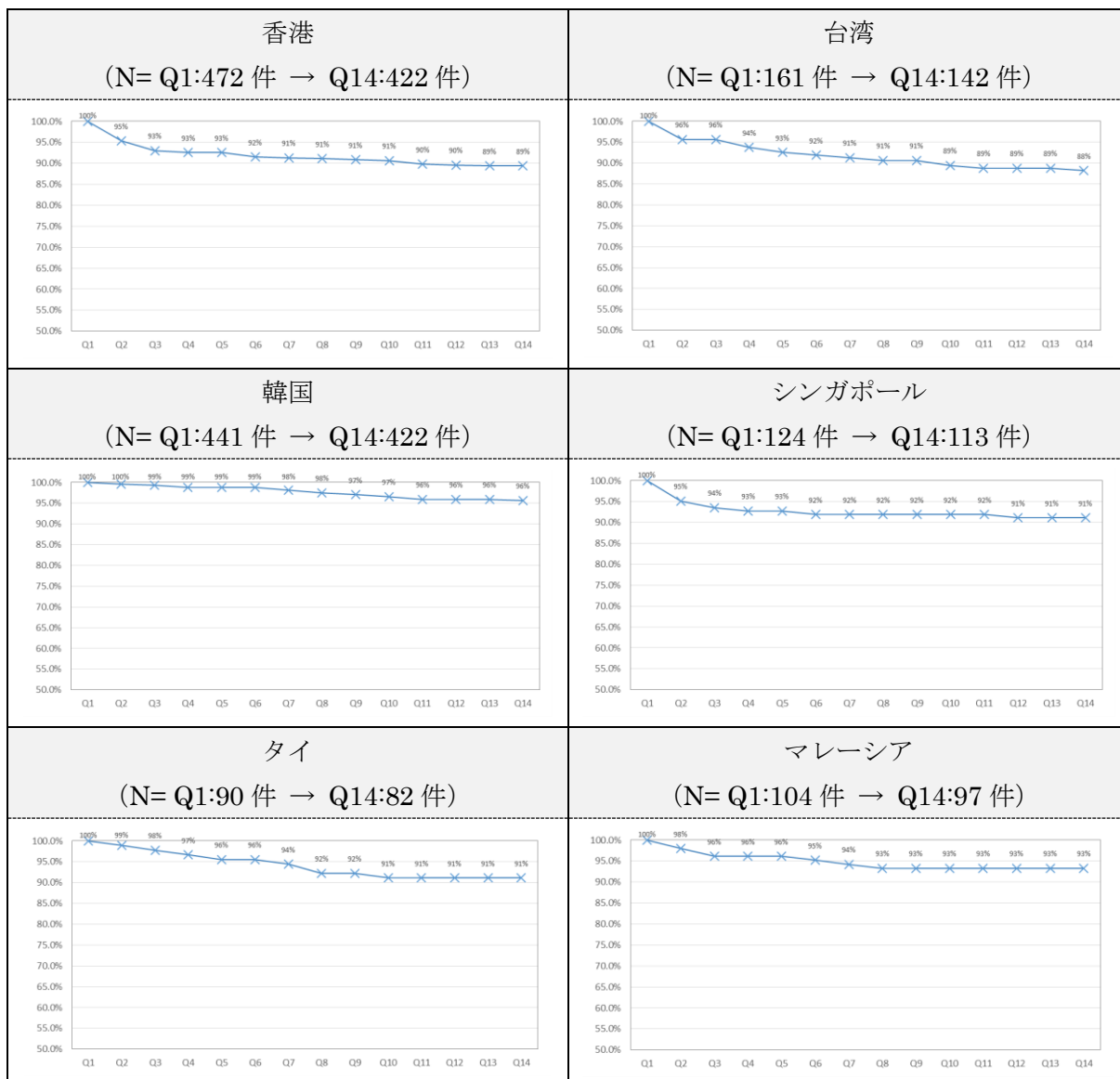
⑩Q14.冬道路面でのカーブ走行、トンネル走行時の運転方法-1



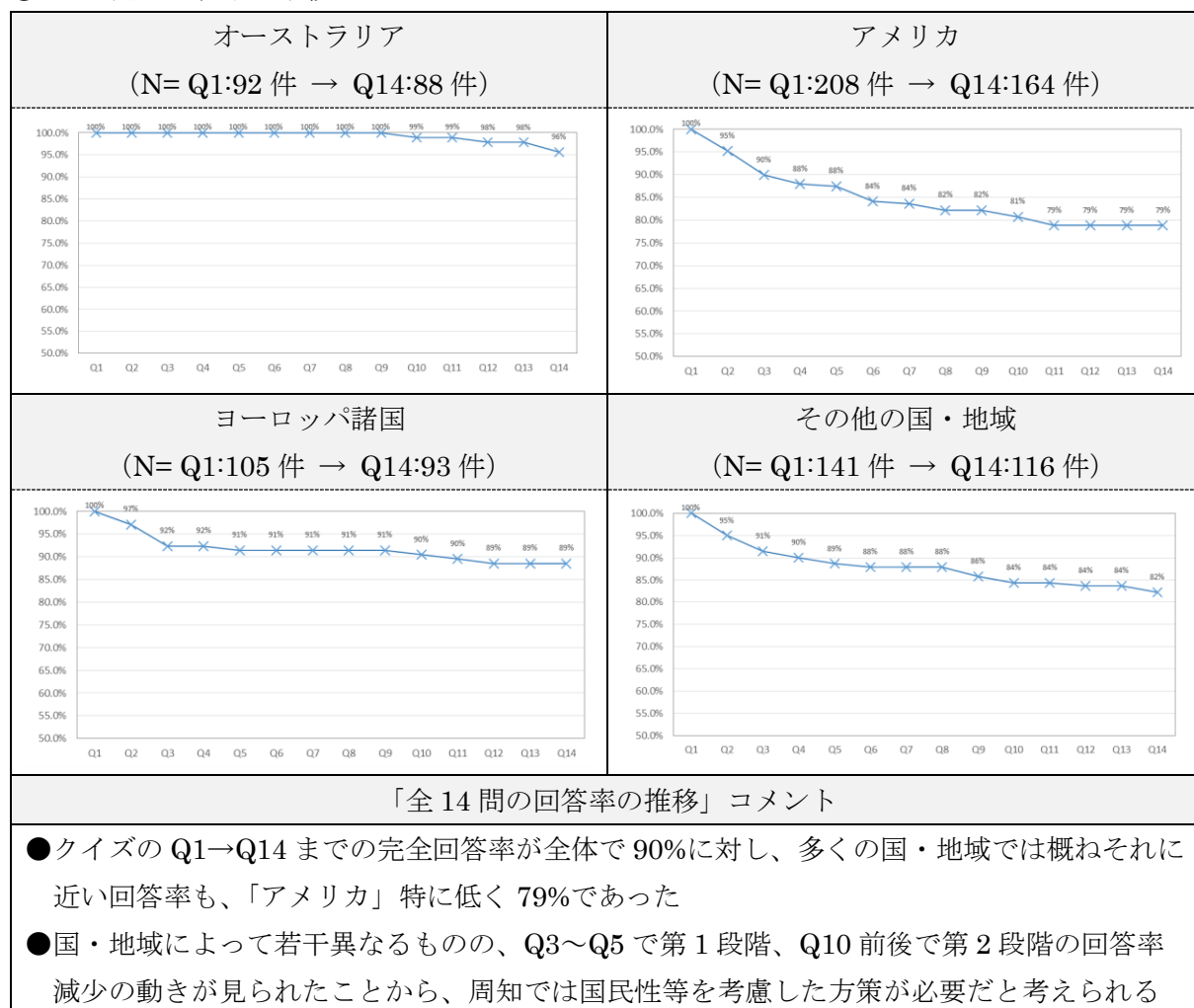
⑩Q14.冬道路面でのカーブ走行、トンネル走行時の運転方法-2

オーストラリア (N=88)	アメリカ (N=164)
 不正解, 6.82% 正解, 93.18%	 不正解, 17.68% 正解, 82.32%
ヨーロッパ諸国 (N=93)	その他の国・地域 (N=116)
 不正解, 17.20% 正解, 82.80%	 不正解, 12.07% 正解, 87.93%
「Q14.冬道路面でのカーブ走行、トンネル走行時の運転方法」コメント	
冬道のカーブ・トンネル走行については、以下の3ヵ国で不正解率が平均（11%）よりも高かった ・マレーシア（不正解率：16%）→カーブ走行の間違いが13%あった ・アメリカ（不正解率：17%）→カーブ走行の間違いが13%あった ・ヨーロッパ（不正解率：17%）→トンネル走行の間違いが12%あった	

⑰全 14 問の回答率の推移-1



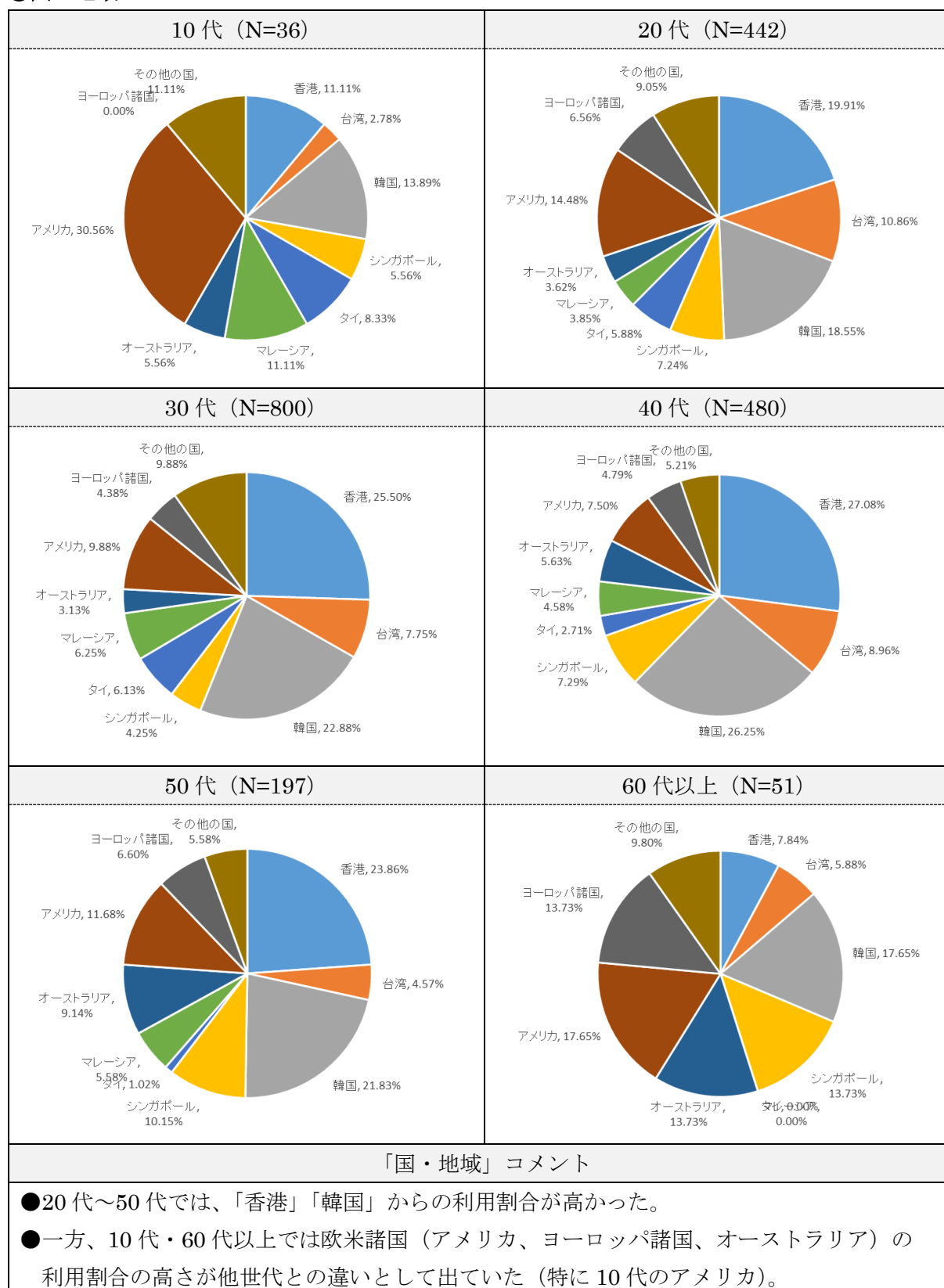
⑰全 14 問の回答率の推移-2



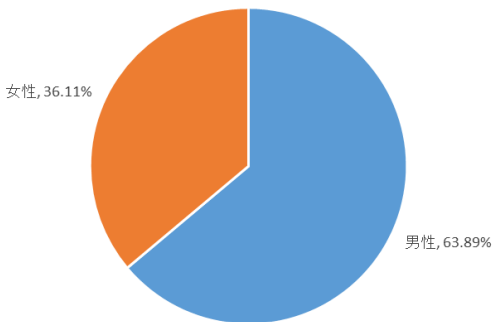
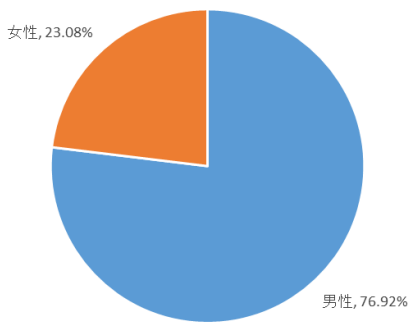
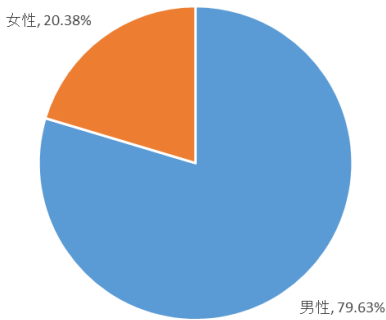
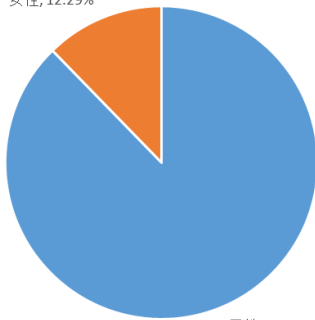
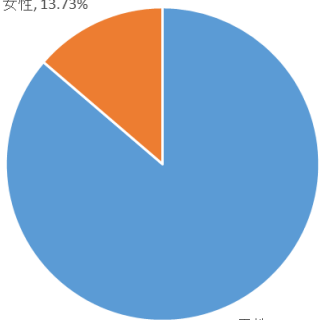
(4)年代別クロス集計の結果

ここでは、クイズ調査についての年代別クロス集計結果を記載する。

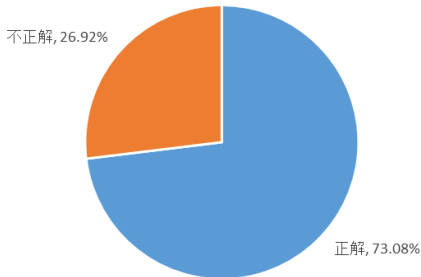
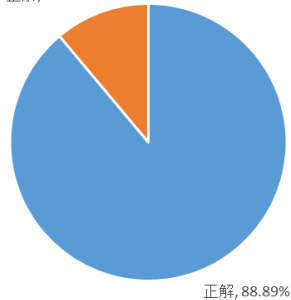
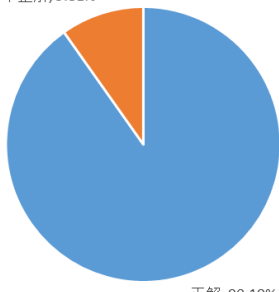
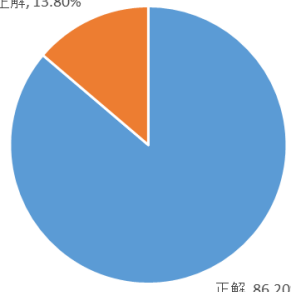
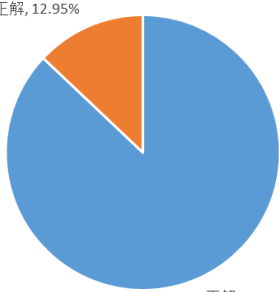
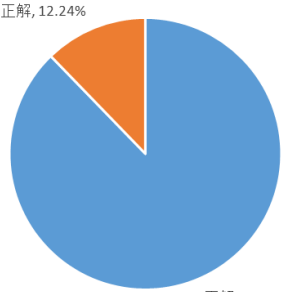
①国・地域



②性別

10代 (N=36)	20代 (N=442)
 女性, 36.11% 男性, 63.89%	 女性, 23.08% 男性, 76.92%
30代 (N=800)	40代 (N=480)
 女性, 20.38% 男性, 79.63%	 女性, 12.29% 男性, 87.71%
50代 (N=197)	60代以上 (N=51)
 女性, 8.63% 男性, 91.37%	 女性, 13.73% 男性, 86.27%
「性別」コメント	
全体的に若い世代になる程、女性による運転割合が高い様子が伺えた。	

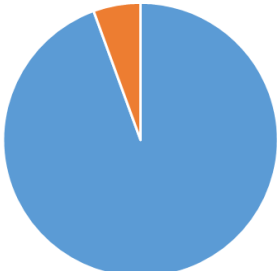
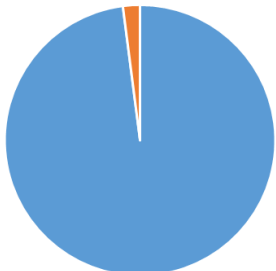
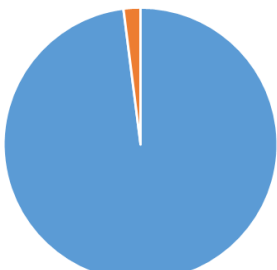
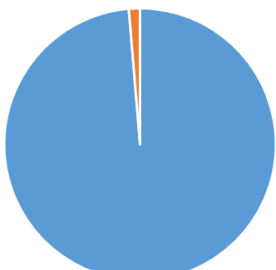
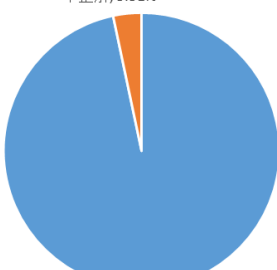
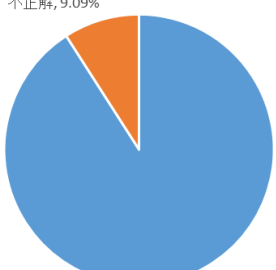
③Q1.走行車線の左右

10 代 (N=26)	20 代 (N=414)
 不正解, 26.92% 正解, 73.08%	 不正解, 11.11% 正解, 88.89%
30 代 (N=785)	40 代 (N=471)
 不正解, 9.81% 正解, 90.19%	 不正解, 13.80% 正解, 86.20%
50 代 (N=193)	60 代以上 (N=49)
 不正解, 12.95% 正解, 87.05%	 不正解, 12.24% 正解, 87.76%
「Q1.走行車線の左右」 コメント	
走行車線の左右は、10 代の不正解率が 26.92%と非常に高かった他、40 代も 13.80%という高さであった。	

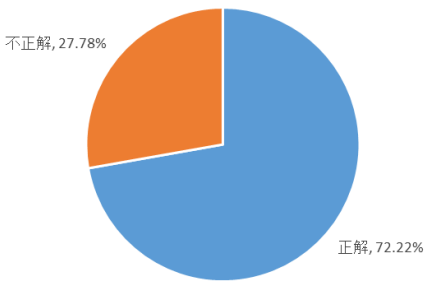
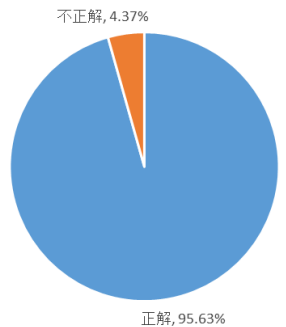
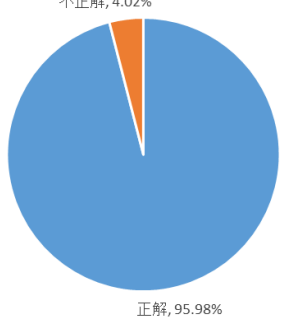
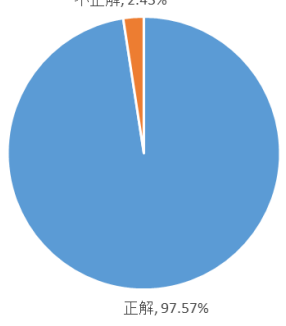
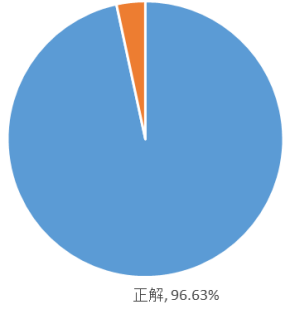
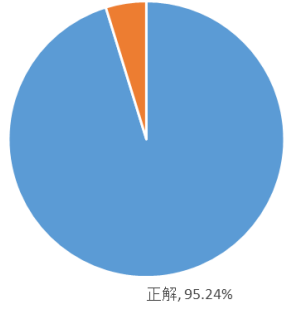
④Q2.ハンドルの左右

10 代 (N=24)	20 代 (N=398)
不正解, 25.00% 正解, 75.00%	不正解, 3.52% 正解, 96.48%
30 代 (N=768)	40 代 (N=458)
不正解, 3.65% 正解, 96.35%	不正解, 3.93% 正解, 96.07%
50 代 (N=184)	60 代以上 (N=46)
不正解, 3.26% 正解, 96.74%	不正解, 8.70% 正解, 91.30%
「Q2.ハンドルの左右」 コメント	
ハンドルの左右は、10 代による不正解率が 25.00%に達していた。	

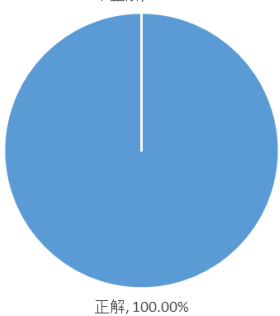
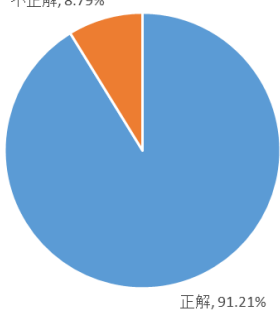
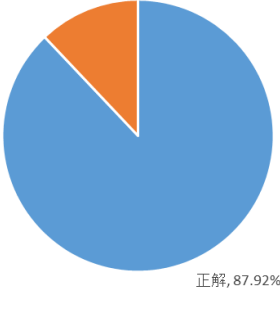
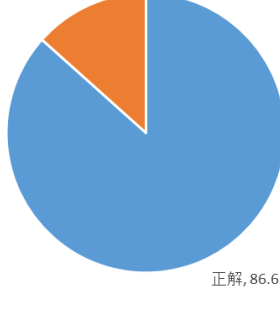
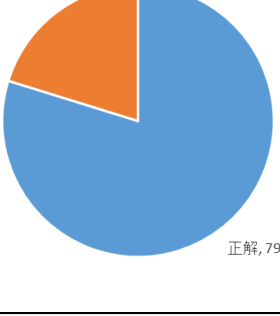
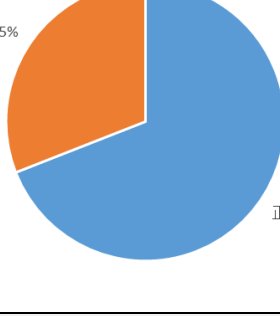
⑤Q3.交通信号の意味

10代 (N=18)	20代 (N=393)
 不正解, 5.56% 正解, 94.44%	 不正解, 2.04% 正解, 97.96%
30代 (N=751)	40代 (N=453)
 不正解, 2.00% 正解, 98.00%	 不正解, 1.32% 正解, 98.68%
50代 (N=181)	60代以上 (N=44)
 不正解, 3.31% 正解, 96.69%	 不正解, 9.09% 正解, 90.91%
「Q3.交通信号の意味」コメント	
交通信号の意味は、60代以上では不正解率 9.00%と他世代比やや高くなっていた。	

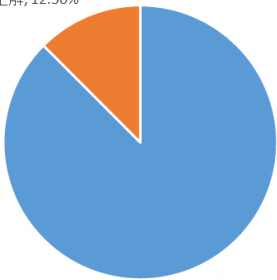
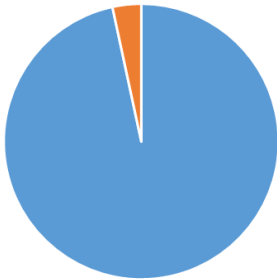
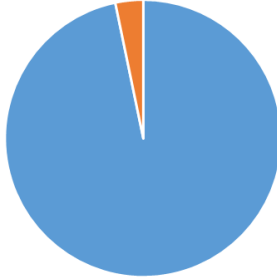
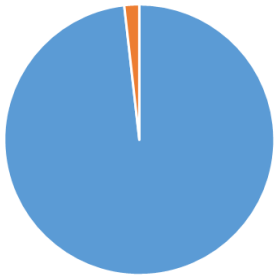
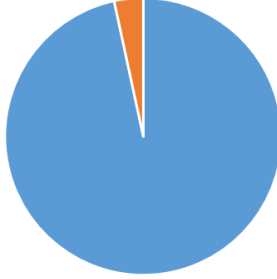
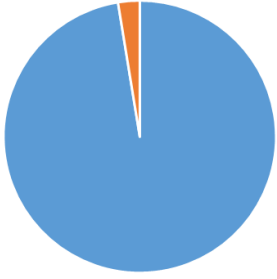
⑥Q4.交差点での優先ルール

10 代 (N=18)	20 代 (N=389)
 不正解, 27.78% 正解, 72.22%	 不正解, 4.37% 正解, 95.63%
30 代 (N=746)	40 代 (N=452)
 不正解, 4.02% 正解, 95.98%	 不正解, 2.43% 正解, 97.57%
50 代 (N=178)	60 代以上 (N=42)
 不正解, 3.37% 正解, 96.63%	 不正解, 4.76% 正解, 95.24%
「Q4.交差点での優先ルール」 コメント	
交差点での優先ルールは、10 代で 27.78%の不正解率となっており、理解不十分な様子が伺えた。	

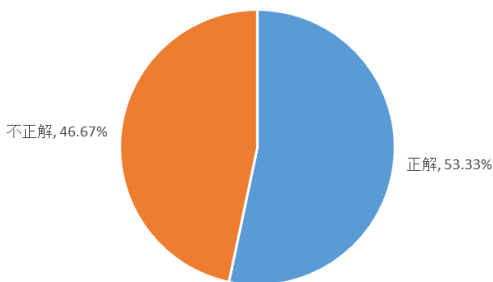
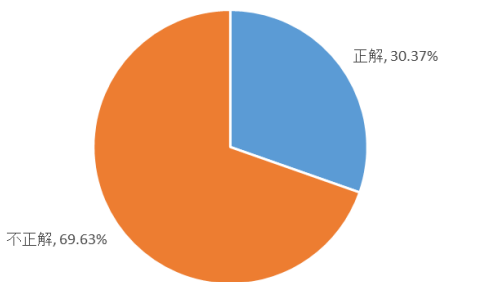
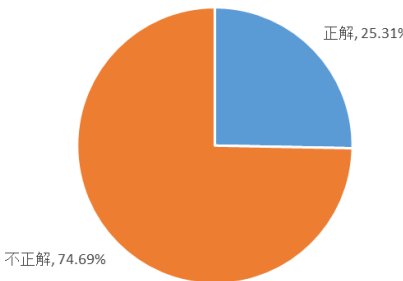
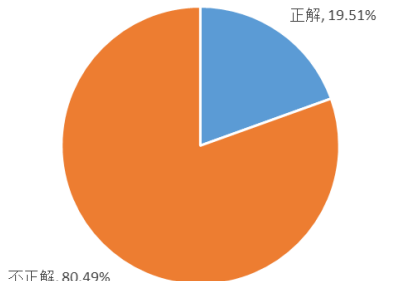
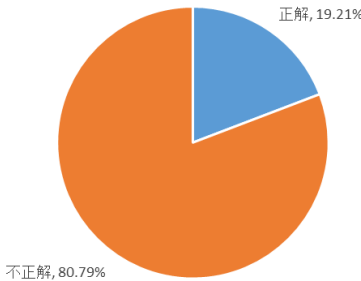
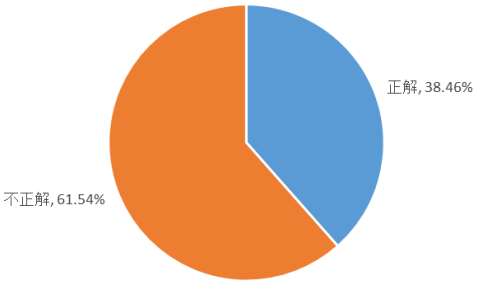
⑦Q5. 「一時停止」の標識の意味

10代 (N=18)	20代 (N=387)
 不正解, 0.00% 正解, 100.00%	 不正解, 8.79% 正解, 91.21%
30代 (N=745)	40代 (N=448)
 不正解, 12.08% 正解, 87.92%	 不正解, 13.39% 正解, 86.61%
50代 (N=178)	60代以上 (N=42)
 不正解, 20.22% 正解, 79.78%	 不正解, 30.95% 正解, 69.05%
「Q5. 『一時停止』の標識の意味」コメント	
「一時停止」の標識の意味は、60代以上、50代、40代という年輩者順に不正解率が高い傾向があった。 (60代 : 30.95%、50代 : 20.22%、40代 : 13.39%、30代 : 12.08%、20代 : 8.79%)	

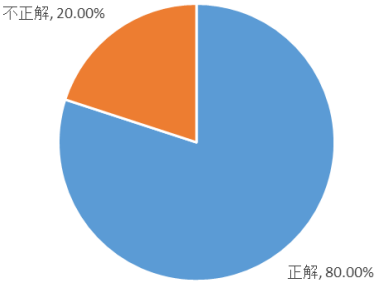
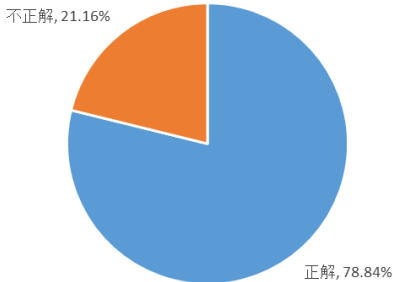
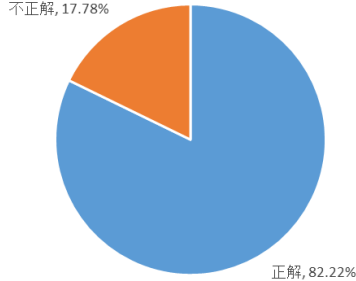
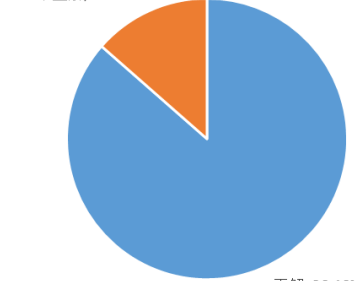
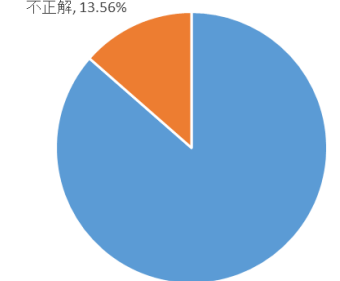
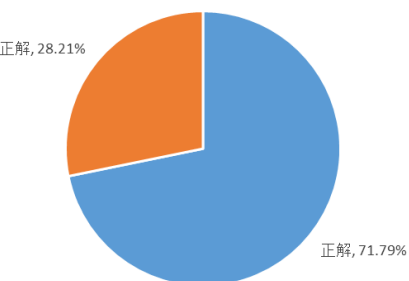
⑧Q6.矢印信号の意味

10 代 (N=16)	20 代 (N=385)
 不正解, 12.50% 正解, 87.50%	 不正解, 3.38% 正解, 96.62%
30 代 (N=738)	40 代 (N=447)
 不正解, 3.25% 正解, 96.75%	 不正解, 1.79% 正解, 98.21%
50 代 (N=177)	60 代以上 (N=39)
 不正解, 3.39% 正解, 96.61%	 不正解, 2.56% 正解, 97.44%
「Q6.矢印信号の意味」 コメント	
矢印信号の意味は、10 代で 12.50%の不正解率となっており、理解不十分な様子が伺えた。	

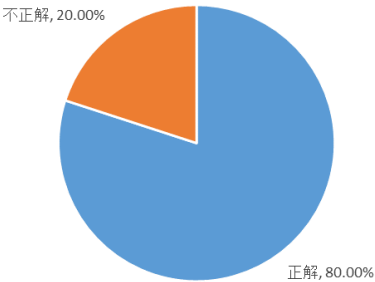
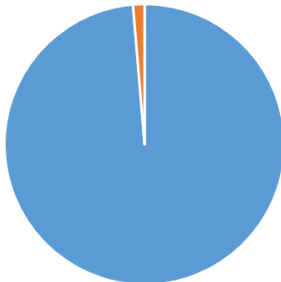
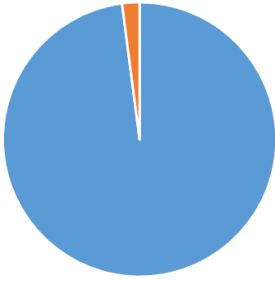
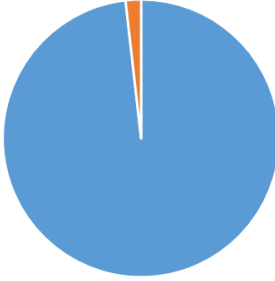
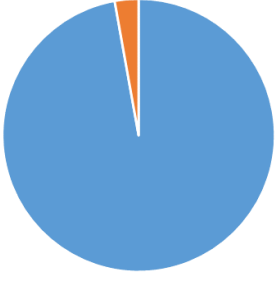
⑨Q7.「一方通行」「指定方向外進行禁止」の標識の意味

10代 (N=15)	20代 (N=382)
 不正解, 46.67% 正解, 53.33%	 正解, 30.37% 不正解, 69.63%
30代 (N=735)	40代 (N=446)
 正解, 25.31% 不正解, 74.69%	 正解, 19.51% 不正解, 80.49%
50代 (N=177)	60代以上 (N=39)
 正解, 19.21% 不正解, 80.79%	 正解, 38.46% 不正解, 61.54%
「Q7.『一方通行』『指定方向外進行禁止』の標識の意味」コメント 「一方通行」「指定方向外進行禁止」の標識の意味は、全年代で不正解率が高かった。	

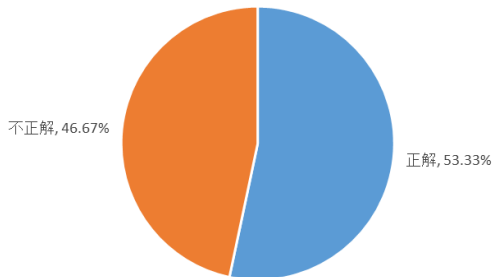
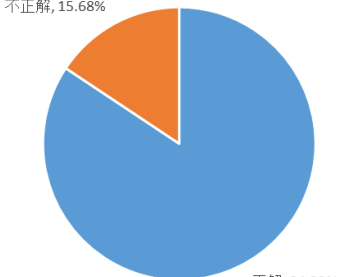
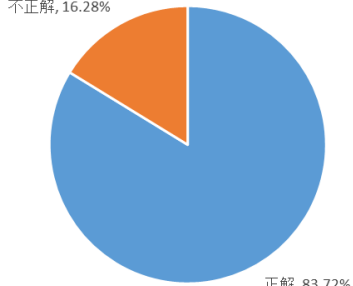
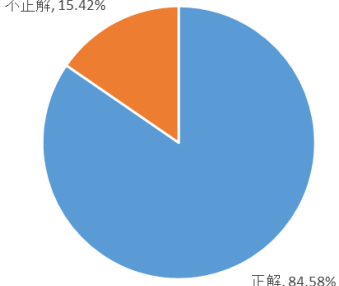
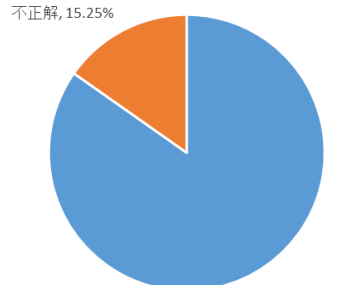
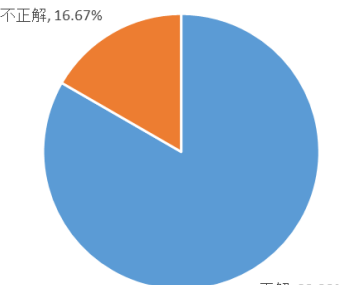
⑩Q8.速度制限、速度標識

10 代 (N=15)	20 代 (N=378)
 不正解, 20.00% 正解, 80.00%	 不正解, 21.16% 正解, 78.84%
30 代 (N=731)	40 代 (N=443)
 不正解, 17.78% 正解, 82.22%	 不正解, 13.54% 正解, 86.46%
50 代 (N=177)	60 代以上 (N=39)
 不正解, 13.56% 正解, 86.44%	 不正解, 28.21% 正解, 71.79%
「Q8.速度制限、速度標識」 コメント	
速度制限、速度標識は、10・20 代の若年世代と、60 代以上で 20%以上の不正解率と高く、高若年層で不正解率が高い傾向が見られた。	

⑩Q9.運転時の主な禁止事項

10 代 (N=15)	20 代 (N=377)
 不正解, 20.00% 正解, 80.00%	 不正解, 1.33% 正解, 98.67%
30 代 (N=728)	40 代 (N=443)
 不正解, 2.06% 正解, 97.94%	 不正解, 1.81% 正解, 98.19%
50 代 (N=177)	60 代以上 (N=37)
 不正解, 2.82% 正解, 97.18%	 不正解, 5.41% 正解, 94.59%
「Q9.運転時の主な禁止事項」 コメント	
運転時の主な禁止事項は 10 代で 20.00%の不正解率となっており、理解不十分な様子が伺えた。	

⑫Q10.駐車全般の注意事項

10代 (N=15)	20代 (N=370)
 不正解, 46.67% 正解, 53.33%	 不正解, 15.68% 正解, 84.32%
30代 (N=725)	40代 (N=441)
 不正解, 16.28% 正解, 83.72%	 不正解, 15.42% 正解, 84.58%
50代 (N=177)	60代以上 (N=36)
 不正解, 15.25% 正解, 84.75%	 不正解, 16.67% 正解, 83.33%
「Q10.駐車全般の注意事項」コメント	
駐車全般の注意事項は、10代で46.67%の不正解率となっており、特に理解不十分な様子が伺えた。また全年代でも総じて15%前後の不正解率となっており、全体的に理解不十分な様子も伺えた。	

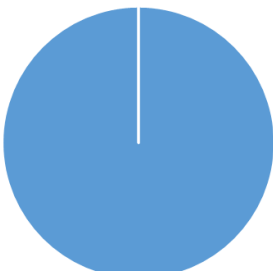
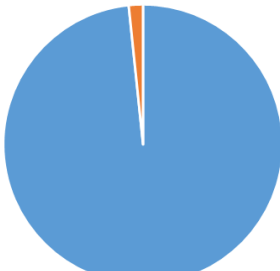
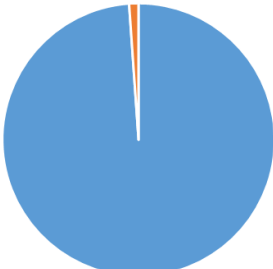
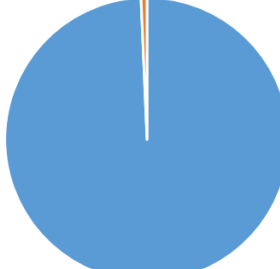
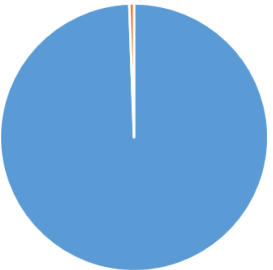
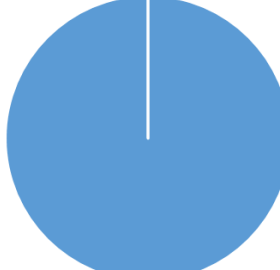
⑬Q11.冬道路面の滑り易さ

10代 (N=14)	20代 (N=365)
正解, 35.71% 不正解, 64.29%	正解, 43.56% 不正解, 56.44%
30代 (N=720)	40代 (N=441)
正解, 46.94% 不正解, 53.06%	正解, 46.26% 不正解, 53.74%
50代 (N=175)	60代以上 (N=36)
正解, 49.14% 不正解, 50.86%	正解, 41.67% 不正解, 58.33%
「Q11.冬道路面の滑り易さ」コメント	
冬道路面の滑り易さは、全年代で不正解率が高かった。	

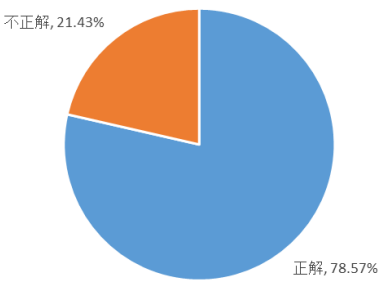
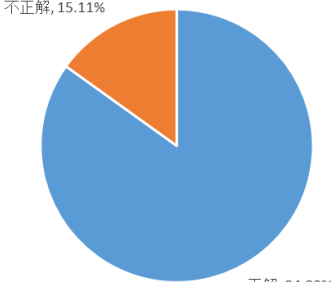
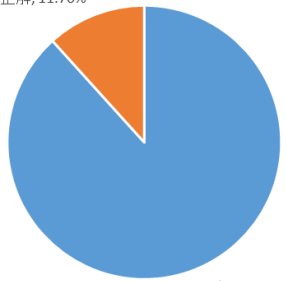
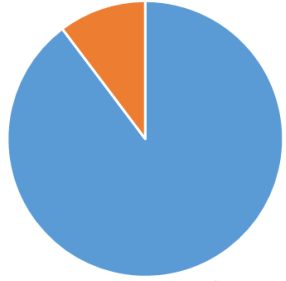
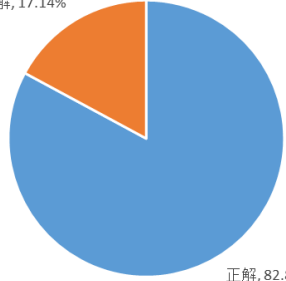
⑭Q12.冬道運転時の車間距離、走行速度

10代 (N=14)	20代 (N=364)
不正解, 28.57% 正解, 71.43%	不正解, 4.67% 正解, 95.33%
30代 (N=718)	40代 (N=440)
不正解, 4.87% 正解, 95.13%	不正解, 2.50% 正解, 97.50%
50代 (N=175)	60代以上 (N=35)
不正解, 3.43% 正解, 96.57%	不正解, 17.14% 正解, 82.86%
「Q12.冬道運転時の車間距離、走行速度」コメント	
冬道運転時の車間距離・走行速度は、10代と60代以上の高若年層で不正解率が高い傾向が見られた。	

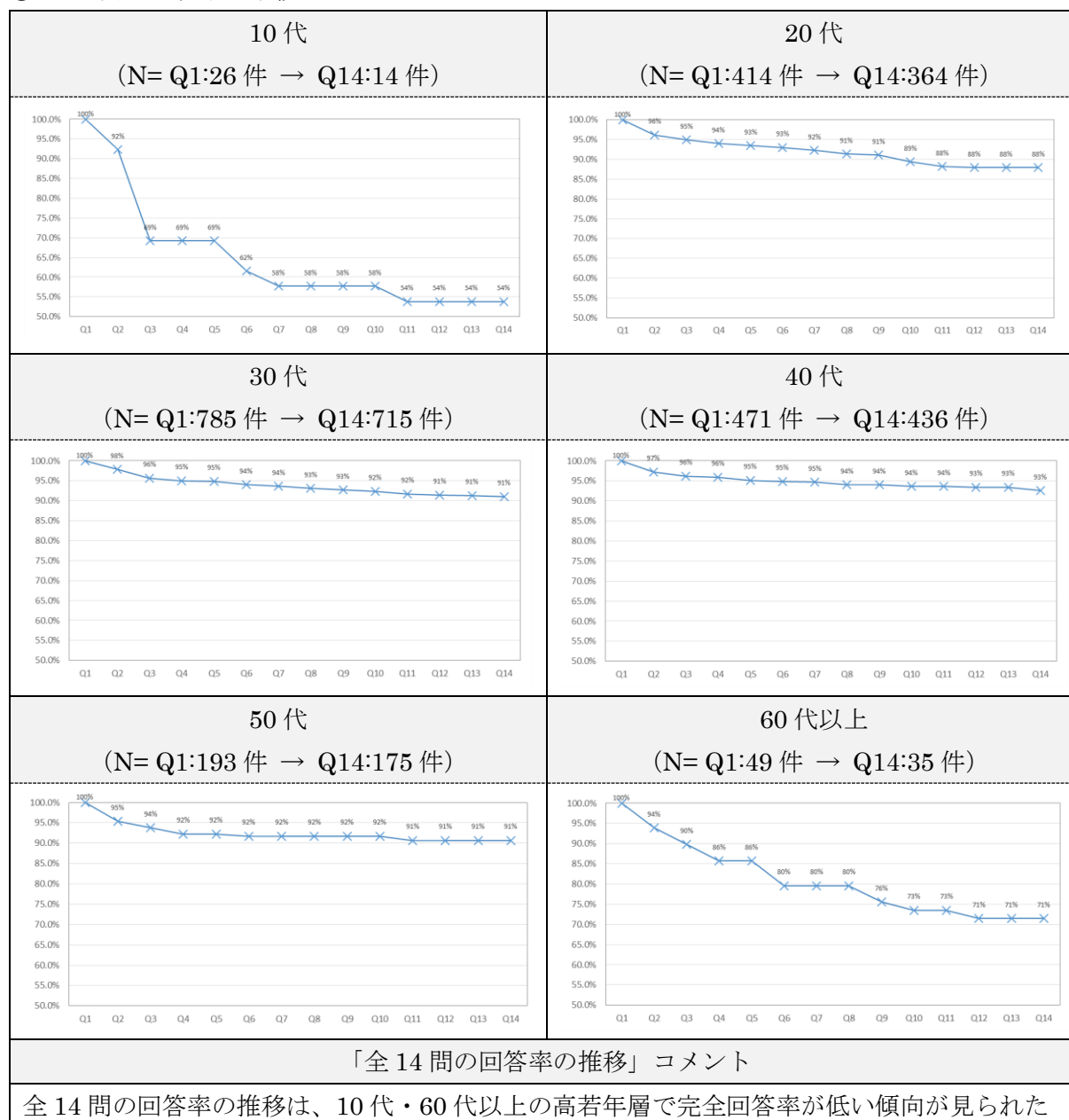
⑮Q13.冬道運転時のブレーキ操作

10代 (N=14)	20代 (N=364)
不正解, 0.00%  正解, 100.00%	不正解, 1.65%  正解, 98.35%
30代 (N=717)	40代 (N=440)
不正解, 1.12%  正解, 98.88%	不正解, 0.68%  正解, 99.32%
50代 (N=175)	60代以上 (N=35)
不正解, 0.57%  正解, 99.43%	不正解, 0.00%  正解, 100.00%
「Q13.冬道運転時のブレーキ操作」 コメント	
冬道運転時のブレーキ操作は、年代別で特段の差異は見られなかった。	

⑩Q14.冬道路面でのカーブ走行、トンネル走行時の運転方法

10代 (N=14)	20代 (N=364)
 不正解, 21.43% 正解, 78.57%	 不正解, 15.11% 正解, 84.89%
30代 (N=715)	40代 (N=436)
 不正解, 9.65% 正解, 90.35%	 不正解, 11.70% 正解, 88.30%
50代 (N=175)	60代以上 (N=35)
 不正解, 10.29% 正解, 89.71%	 不正解, 17.14% 正解, 82.86%
「Q14.冬道路面でのカーブ走行、トンネル走行時の運転方法」コメント 冬道路面でのカーブ走行、トンネル走行時の運転方法は、全年代で不正解率が10%前後あるものの、特に10代・60代以上の高若年層で不正解率が高い傾向が見られた。	

⑰全 14 問の回答率の推移



3-2. レンタカー返却後の郵送返信による事後アンケート調査

(1)調査の実施概要

レンタカー返却後の郵送返信による事後アンケート調査については、以下の概要の通り実施し、調査期間中に 230 件の返信があった。

【レンタカー返却後の郵送返信による事後アンケート：実施概要】

項目	内容
調査期間・調査場所	【調査期間】 平成 30 年 1 月 17 日（水）～2 月 28 日（水） 【調査票配布場所】 新千歳空港近辺に店舗を有している、レンタカー協会 加盟の計 12 店舗（以下、順不同） ①ニッポンレンタカー 千歳空港店 ②トヨタレンタカー ポプラ店 ③トヨタレンタカー すずらん店 ④オリックスレンタカー 新千歳空港店 ⑤タイムズレンタカー 千歳空港店 ⑥ホンダレンタカー 千歳店 ⑦OTS レンタカー 千歳空港店 ⑧バジェットレンタカー 新千歳空港店 ⑨日産レンタカー 新千歳空港店 ⑩ワールドネットレンタカー 新千歳空港営業所 ⑪北海道グブ 新千歳空港店 ⑫駅レンタカー 新千歳空港営業所
調査方法	タブレット端末（アンドロイド）を使用した「交通ルールクイズ」に回答してくれた方に、返信用封筒を同封した「事後アンケート」を配布
調査対象	調査期間中に、上記 12 店舗でレンタカーを利用し、かつ「交通ルールクイズ」に回答してくれた訪日外国人旅行者 （主要調査対象国・地域は、「香港」「台湾」「韓国」「シンガポール」「タイ」「マレーシア」「オーストラリア」「アメリカ」「ヨーロッパ」）
回答数	計 230 件（返信率 19.8% = 230 件 ÷ 期間中のクイズ実施件数 1,158 件）
アンケート調査票	次ページに掲載

【外国人旅行者向け事後アンケート調査票（英語・繁体字・韓国語、A4×2 ページ）】

（以下には日本語版と各国言語版を掲載。拡大版は P.134～135 に掲載）

【日本語①】

車の返却後に回答してください（英語）／車の返却後に回答してください（繁）／車の返却後に回答してください（ハ）

「Quiz (For a safe driving trip)」に関するアンケート（英）
「Quiz (For a safe driving trip)」に関するアンケート（繁）
「Quiz (For a safe driving trip)」に関するアンケート（ハ）

QRコードからも回答できます

Q1. あなたの出身、性別、年代について教えてください（英）
あなたの出身、性別、年代について教えてください（繁）
あなたの出身、性別、年代について教えてください（ハ）

出身（英） ／（繁） ／（ハ）	① 香港/Hong Kong ④ Singapore/Singapore ⑦ Australia	② 台湾/Taiwan ⑤ Japan/Japan ⑧ America	③ 韓国/Korea ⑥ Malaysia ⑨ Other countries
性別（英）／（繁） ／（ハ）	① Male/男/樹		② Female/女/樹
年代（英） ／（繁） ／（ハ）	① Teens/青少年 ／ハンブル	② Twenties/二十多歳 ／ハンブル	③ Thirties/三十多歳 ／ハンブル
	④ Forties/四十多歳 ／ハンブル	⑤ Fifties/五十多歳 ／ハンブル	⑥ Over sixty/60歳以上 ／ハンブル

Q2. あなたは旅行前、どのメディアを通じて日本の交通ルールを学びましたか？（英）
あなたは旅行前、どのメディアを通じて日本の交通ルールを学びましたか？（繁）
あなたは旅行前、どのメディアを通じて日本の交通ルールを学びましたか？（ハ）

① ガイドブック・旅行雑誌（英） ① ガイドブック・旅行雑誌（繁） ① ガイドブック・旅行雑誌（ハ）	② レンタカー会社のサイト（英） ② レンタカー会社のサイト（繁） ② レンタカー会社のサイト（ハ）	③ ブログや旅行サイト（英） ③ ブログや旅行サイト（繁） ③ ブログや旅行サイト（ハ）
④ 旅行代理店（英） ④ 旅行代理店（繁） ④ 旅行代理店（ハ）	⑤ その他（英） ⑤ その他（繁） ⑤ その他（ハ）	⑥ 旅行前に学んでいない（英） ⑥ 旅行前に学んでいない（繁） ⑥ 旅行前に学んでいない（ハ）

Q3. 車を借りた時に実施した「Quiz (For a safe driving trip)」は、あなたの運転に役立ちましたか？（英）
車を借りた時に実施した「Quiz (For a safe driving trip)」は、あなたの運転に役立ちましたか？（繁）
車を借りた時に実施した「Quiz (For a safe driving trip)」は、あなたの運転に役立ちましたか？（ハ）

① 大変役立った（英） ① 大変役立った（繁） ① 大変役立った（ハ）	② 役立った（英） ② 役立った（繁） ② 役立った（ハ）	③ 役立たなかった（英） ③ 役立たなかった（繁） ③ 役立たなかった（ハ）	④ わからない（英） ④ わからない（繁） ④ わからない（ハ）
---	-------------------------------------	--	--

For a safe driving trip

【日本語②】

Q4. 「Quiz (For a safe driving trip)」の仕様で、良かった点と悪かった点を教えてください（英）
「Quiz (For a safe driving trip)」の仕様で、良かった点と悪かった点を教えてください（繁）
「Quiz (For a safe driving trip)」の仕様で、良かった点と悪かった点を教えてください（ハ）

質問	Good	Bad
自国の言語に対応（英）／自国の言語に対応（繁）／自国の言語に対応（ハ）	①	②
自国の交通ルールとの比較（英）／自国の交通ルールとの比較（繁） ／自国の交通ルールとの比較（ハ）	①	②
画面のデザイン（英）／画面のデザイン（繁）／画面のデザイン（ハ）	①	②
解説文の読みやすさ（英）／解説文の読みやすさ（繁）／解説文の読みやすさ（ハ）	①	②
アプリの操作性（英）／アプリの操作性（繁）／アプリの操作性（ハ）	①	②

Q5. 今回の北海道でのドライブで、特に役立った質問を3つまで選んでください（英）
今回の北海道でのドライブで、特に役立った質問を3つまで選んでください（繁）
今回の北海道でのドライブで、特に役立った質問を3つまで選んでください（ハ）

① Q.01	② Q.02	③ Q.03
④ Q.04	⑤ Q.05	⑥ Q.06
⑦ Q.07	⑧ Q.08	⑨ Q.09
⑩ Q.10	⑪ Q.11	⑫ Q.12
⑬ Q.13	⑭ Q.14	⑮ 役立つ質問はなかった（英） 役立つ質問はなかった（繁） 役立つ質問はなかった（ハ）

アンケートは以上です（英）／アンケートは以上です（繁）／アンケートは以上です（ハ）

【3 カ国語①】

Please answer the following questions after you return the car. / 在歸還汽車時請回答以下問題。 / 車を返却後、次の質問に回答してください。

Survey about the "Safe Driving Trip Quiz"
關於「旅行安全駕駛測驗」的調查
"안전 운전 여행 퀴즈"에 대한 설문조사

You can also answer from QR code

Q1. Please tell us your country, gender, and age.

問題 1. 請告訴我們您來自什麼國家、性別和年齡。

질문 1. 당신의 국적, 성별, 나이에 대해 알려주세요.

Where are you from? 您來自哪裏？ 어디에서 오셨습니까？	① 香港/Hong Kong ④ Singapore/Singapore ⑦ Australia	② 台灣/Taiwan ⑤ Japan/Japan ⑧ America	③ 韓國/Korea ⑥ Malaysia ⑨ Other countries
What gender are you? 您的性別？ 성별이 무엇입니까？	① Male/男/남성 ② Female/女/여성		
What is your age? 您的年齡？ 나이가 어떻게 됩니까？	① Teens/青少年/10代 ④ Forties/四十多歲/40대	② Twenties/二十多歲/20대 ⑤ Fifties/五十多歲/50대	③ Thirties/三十多歲/30대 ⑥ Over sixty/60歲以上的老年人/60대이상

Q2. How did you learn about Japanese traffic rules before traveling?

問題 2. 在旅行之前，您是如何了解日本交通規則的呢？

질문 2. 여행하기 전에 일본 교통 규칙을 어떻게 익혔습니까？

① Guide books, travel magazines ① 가이드북, 여행잡지	② A car rental company web site ② 자동차 렌터카 회사 웹사이트	③ Blog, Traveling website ③ 블로그, 여행 웹사이트
④ Travel agency ④ 여행사	⑤ I did not learn before traveling. ⑤ 我在旅行前並沒有學過。	⑥ I did not learn before traveling. ⑥ 我在旅行前並沒有學過。

Q3. Was the "Safe Driving Trip Quiz" useful for driving in Japan?

問題 3. 「旅行安全駕駛測驗」是否對您在日本駕駛有用呢？

질문 3. 일본에서 여행할 때 "안전 운전 여행 퀴즈"가 유용했습니까？

① Very useful ① 非常有用 ① 매우 유용했습니다	② Useful ② 有用 ② 유용했습니다	③ Not useful ③ 沒用 ③ 유용하지 않았습니다	④ I don't know ④ 我不知道 ④ 모르겠습니다
--	------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------

For a safe driving trip

【3 カ国語②】

Q4. What was useful about the "Safe Driving Trip Quiz"?

問題 4. "旅行安全駕駛測驗"對您來說有什麼作用呢？

질문 4. "안전 운전 여행 퀴즈"에 대한 유용한 점은 무엇입니까？

質問	Good	Bad
It was available in my own language. / 它有我讀得懂的語言 / 제가 사용하는 언어로 이용 가능했습니다	①	②
I can compare information to my own country's traffic rules. / 我可以將它的信息與自己國家的交通規則進行比較 / 정보를 본국의 교통 규칙과 비교해서 볼 수 있었습니다	①	②
The screen designs were useful. / 用戶界面的設計很有用 / 화면 디자인이 훌륭했습니다	①	②
The explanations were easy to understand. / 解釋讓我容易理解 / 설명을 이해하기 쉬웠습니다	①	②
Usability of application. / 应用程序的实用性 / 애플리케이션의 편리함	①	②

Q5. Please select (up to 3) questions that were most useful to you when driving in Hokkaido.

問題 5. 請選擇（最多 3 個）在北海道駕車時最有用處的問題。

질문 5. 홋카이도에서 운전할 때 가장 유용했던 질문을 (3 개까지) 선택해주세요.

① Q.01	② Q.02	③ Q.03
④ Q.04	⑤ Q.05	⑥ Q.06
⑦ Q.07	⑧ Q.08	⑨ Q.09
⑩ Q.10	⑪ Q.11	⑫ Q.12
⑬ Q.13	⑭ Q.14	⑮ There were no useful questions 沒有有用的問題 유용한 질문이 없었습니다

Thank you very much for your time to complete this survey. / 非常感謝您投入時間完成這項調查。 / 설문조사에 감사드립니다.

(2)調査の結果

①国・地域

結果	コメント																				
<table border="1"> <caption>国・地域別の回答者割合</caption> <thead> <tr> <th>国・地域</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>韓国</td> <td>31.00%</td> </tr> <tr> <td>香港</td> <td>24.89%</td> </tr> <tr> <td>台湾</td> <td>7.86%</td> </tr> <tr> <td>その他の国</td> <td>11.79%</td> </tr> <tr> <td>オーストラリア</td> <td>9.61%</td> </tr> <tr> <td>アメリカ</td> <td>6.99%</td> </tr> <tr> <td>シンガポール</td> <td>3.06%</td> </tr> <tr> <td>タイ</td> <td>2.18%</td> </tr> <tr> <td>マレーシア</td> <td>2.62%</td> </tr> </tbody> </table>	国・地域	割合	韓国	31.00%	香港	24.89%	台湾	7.86%	その他の国	11.79%	オーストラリア	9.61%	アメリカ	6.99%	シンガポール	3.06%	タイ	2.18%	マレーシア	2.62%	【N=229】 回答者の国・地域は、「韓国（31%）」「香港(24%)」で半数以上の 55%を占めていた。
国・地域	割合																				
韓国	31.00%																				
香港	24.89%																				
台湾	7.86%																				
その他の国	11.79%																				
オーストラリア	9.61%																				
アメリカ	6.99%																				
シンガポール	3.06%																				
タイ	2.18%																				
マレーシア	2.62%																				

②性別

結果	コメント						
<table border="1"> <caption>性別別の回答者割合</caption> <thead> <tr> <th>性別</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>男性</td> <td>82.61%</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td>17.39%</td> </tr> </tbody> </table>	性別	割合	男性	82.61%	女性	17.39%	【N=230】 回答者の性別は、男性が全体の 82%を占めていた。
性別	割合						
男性	82.61%						
女性	17.39%						

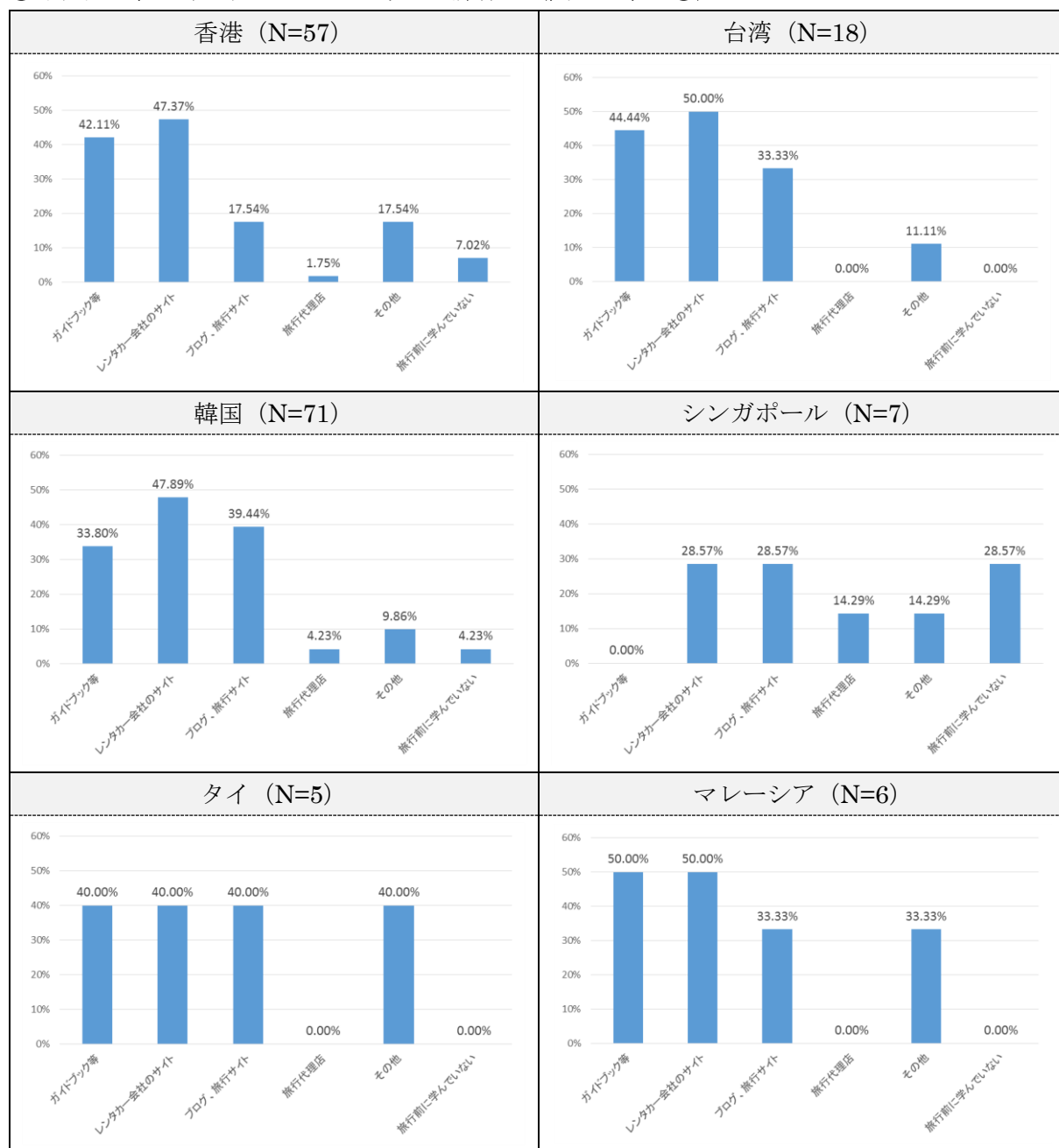
③年代

結果	コメント
60代以上, 2.17% 10代, 0.43% 20代, 13.04% 30代, 33.91% 40代, 33.91% 50代, 16.52%	【N=230】 全体的に、やや中年代層（40代～50代）からの回答割合が高かった。

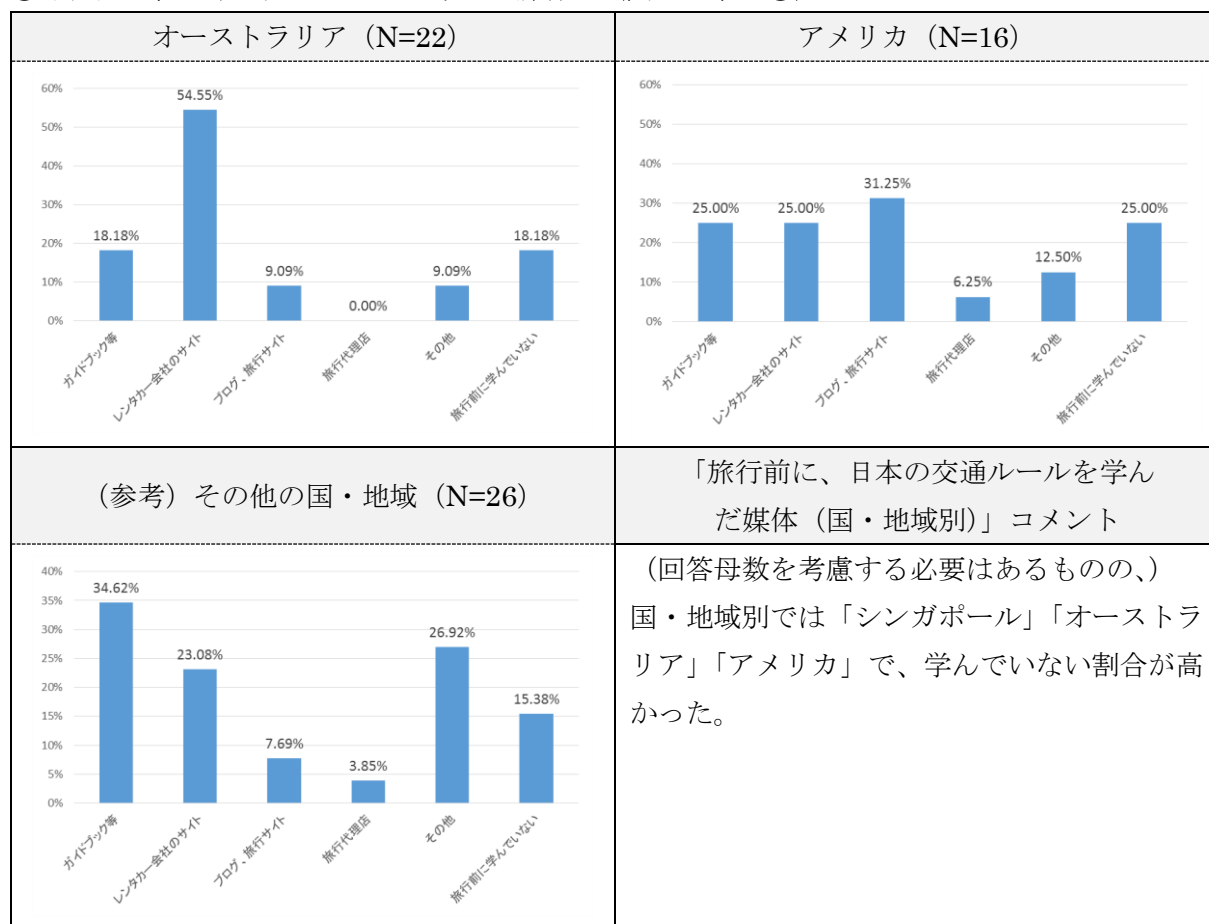
④旅行前に、日本の交通ルールを学んだ媒体-1（全体）

結果	コメント
ガイドブック等 34.06% レンタカー会社のサイト 43.67% ブログ、旅行サイト 25.76% 旅行代理店 3.06% その他 15.28% 旅行前に学んでいない 9.17%	【N=229】 旅行前に日本の交通ルールを学んだ媒体は、「レンタカー会社のサイト」「ガイドブック等」「ブログ旅行サイト」が上位。一方、約1割は「旅行前に学んでいない」という回答があった。

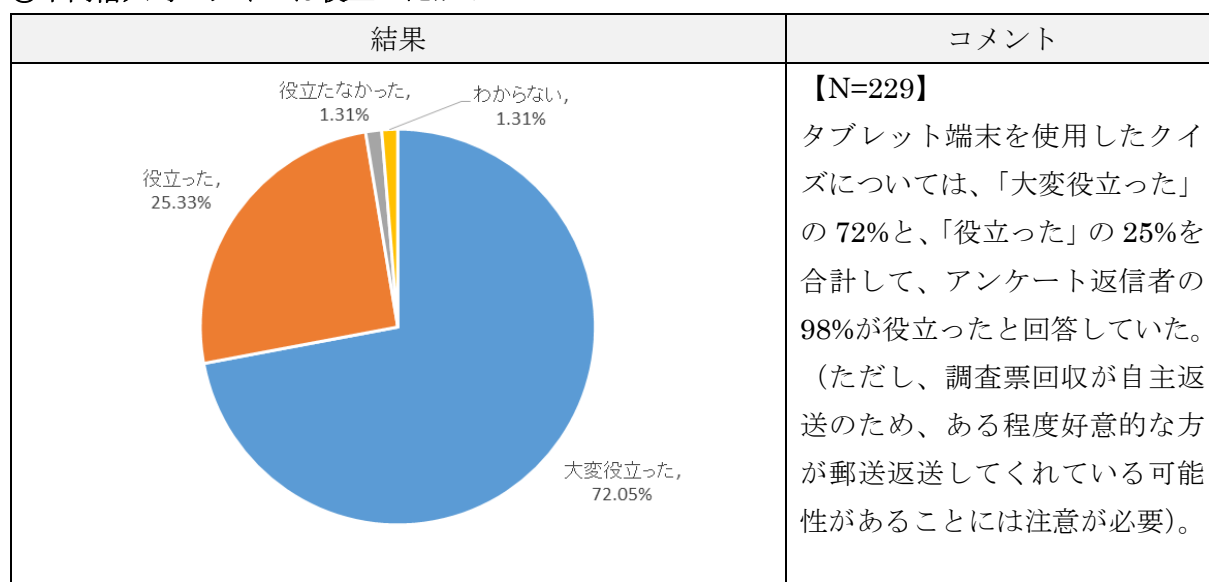
④旅行前に、日本の交通ルールを学んだ媒体-2（国・地域別①）



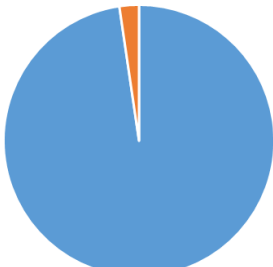
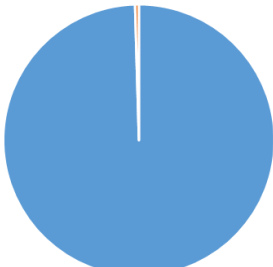
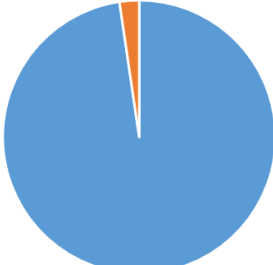
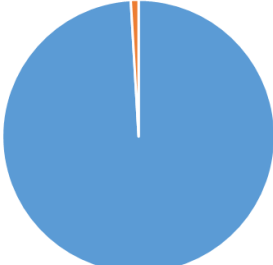
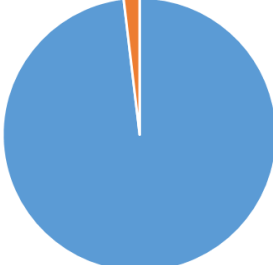
④旅行前に、日本の交通ルールを学んだ媒体-3（国・地域別②）



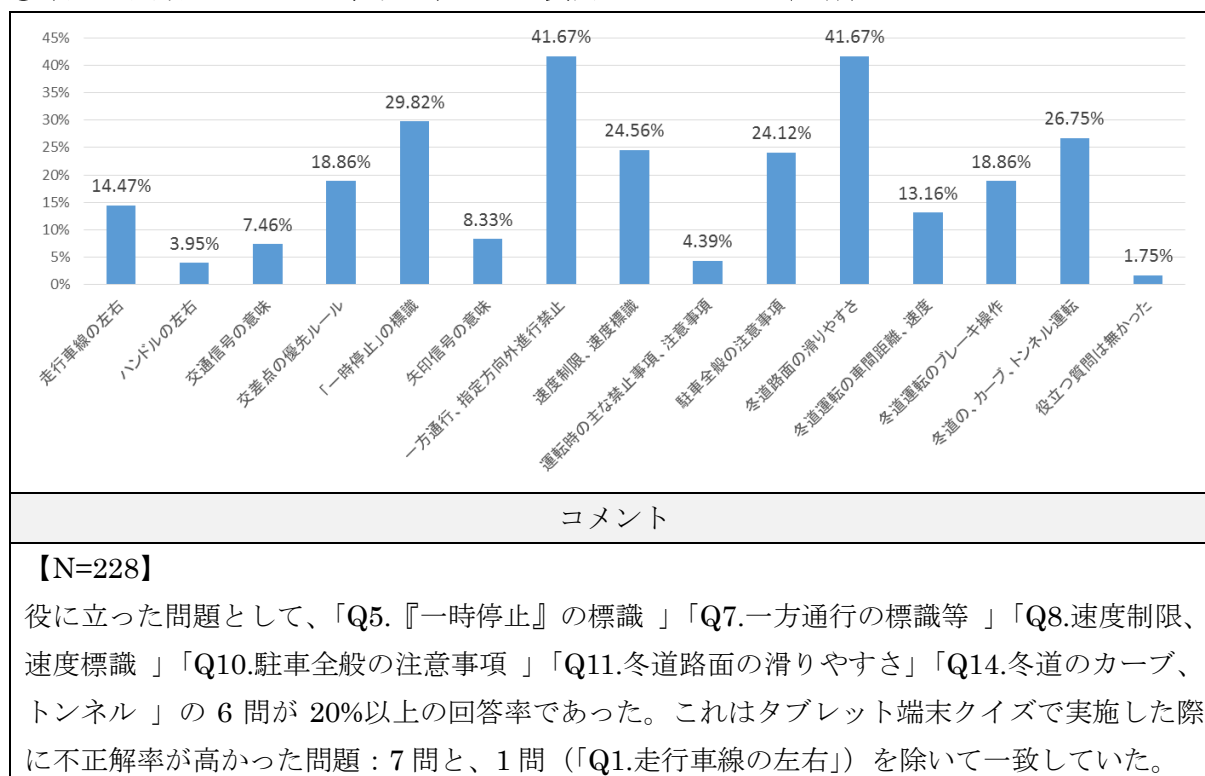
⑤車両借入時のクイズは役立ったか？



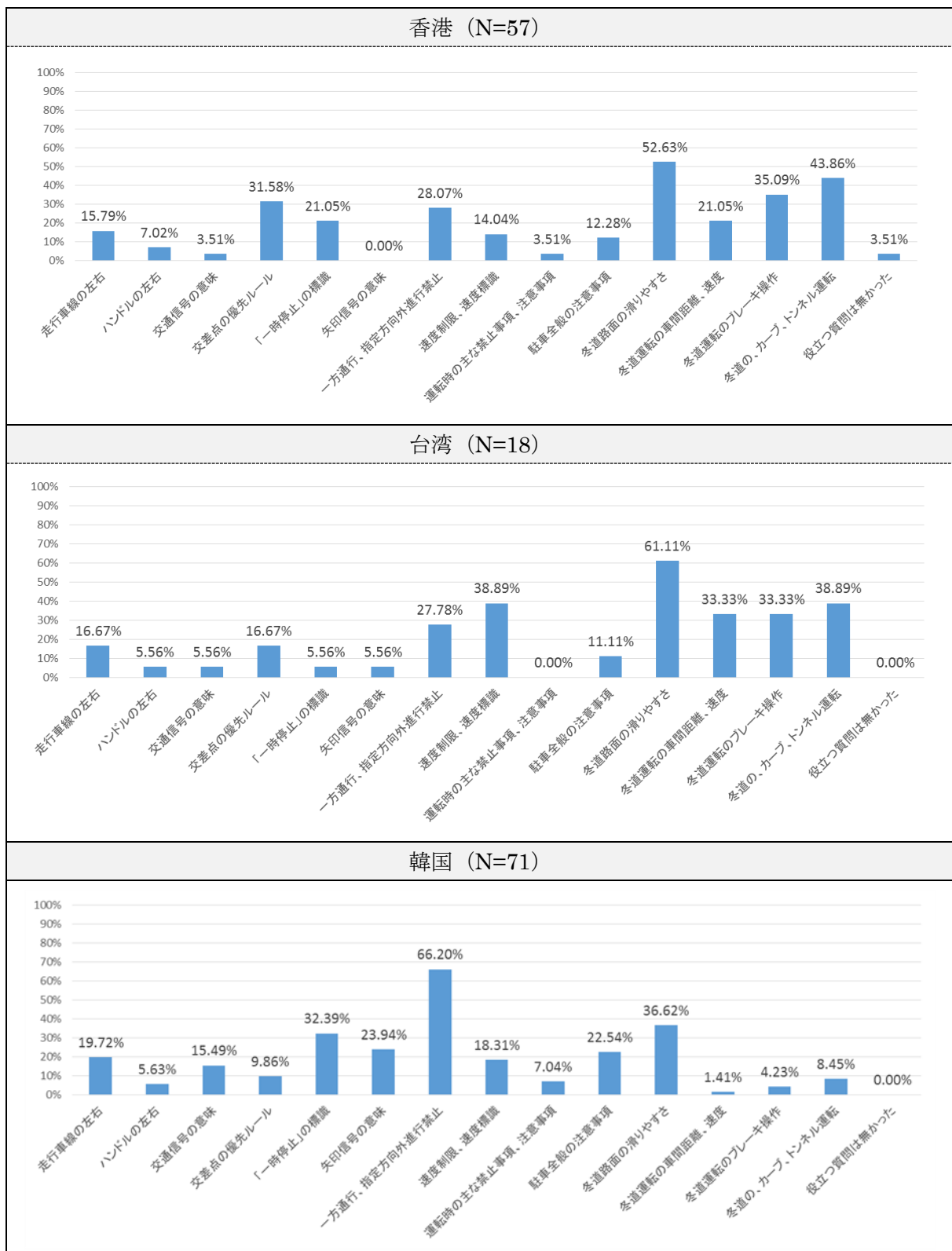
⑥「クイズ」の仕様で、良かった点と悪かった点

自国の言語に対応 (N=215)	自国の交通ルールとの比較 (N=219)
 Bad(悪かった), 2.33% Good(良かった), 97.67%	 Bad(悪かった), 0.46% Good(良かった), 99.54%
画面のデザイン (N=215)	解説文の読み易さ (N=218)
 Bad(悪かった), 2.33% Good(良かった), 97.67%	 Bad(悪かった), 0.92% Good(良かった), 99.08%
アプリの操作性 (N=214)	コメント
 Bad(悪かった), 1.87% Good(良かった), 98.13%	今回のクイズの「仕様」は、全体的に高評価であったが、「自国言語に対応」「画面のデザイン」「アプリの操作性」で2%前後「Bad(悪かった)」との回答があり、改善の余地があることがわかった。

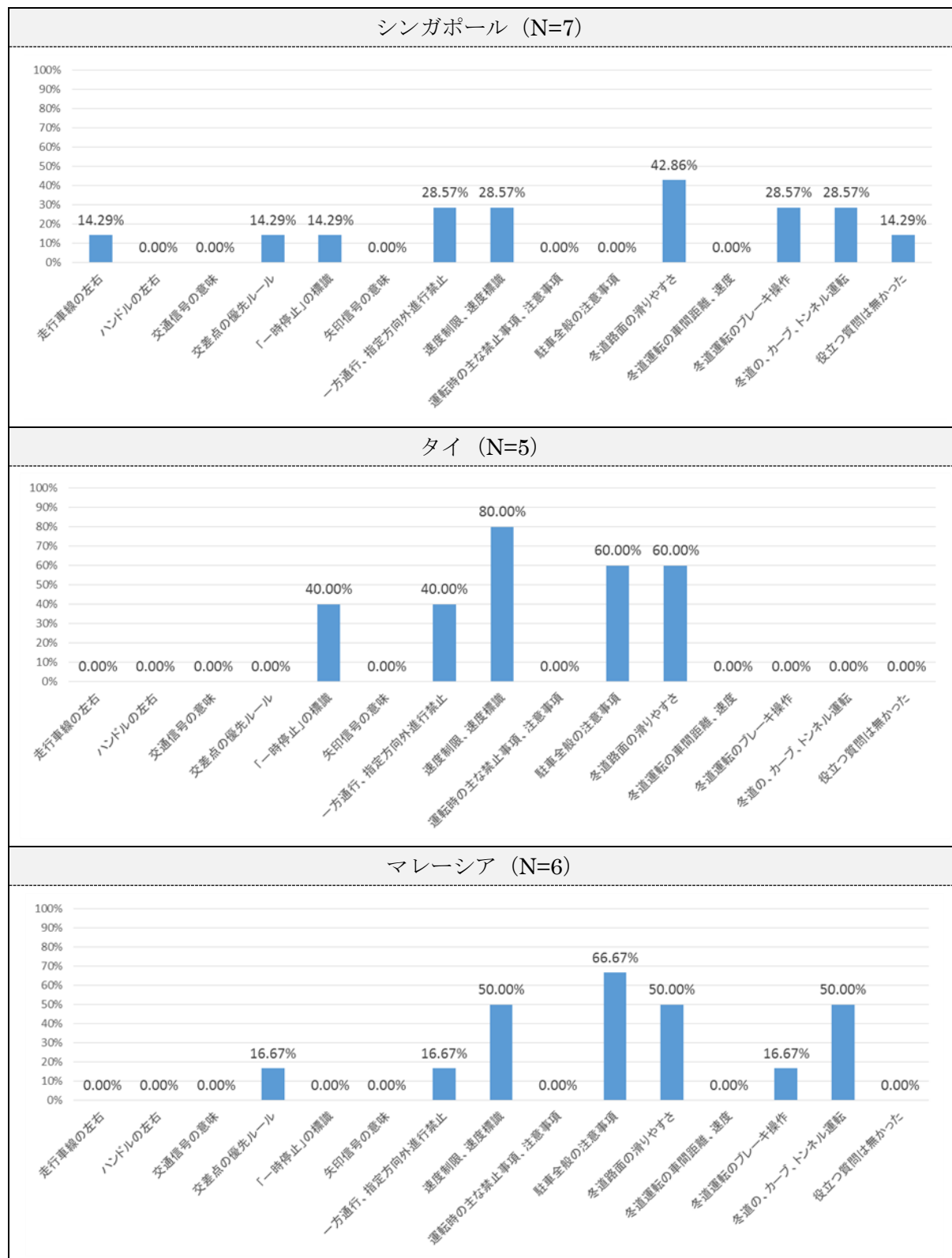
⑦今回の北海道ドライブで、特に役立った質問はどれか？-1（全体）



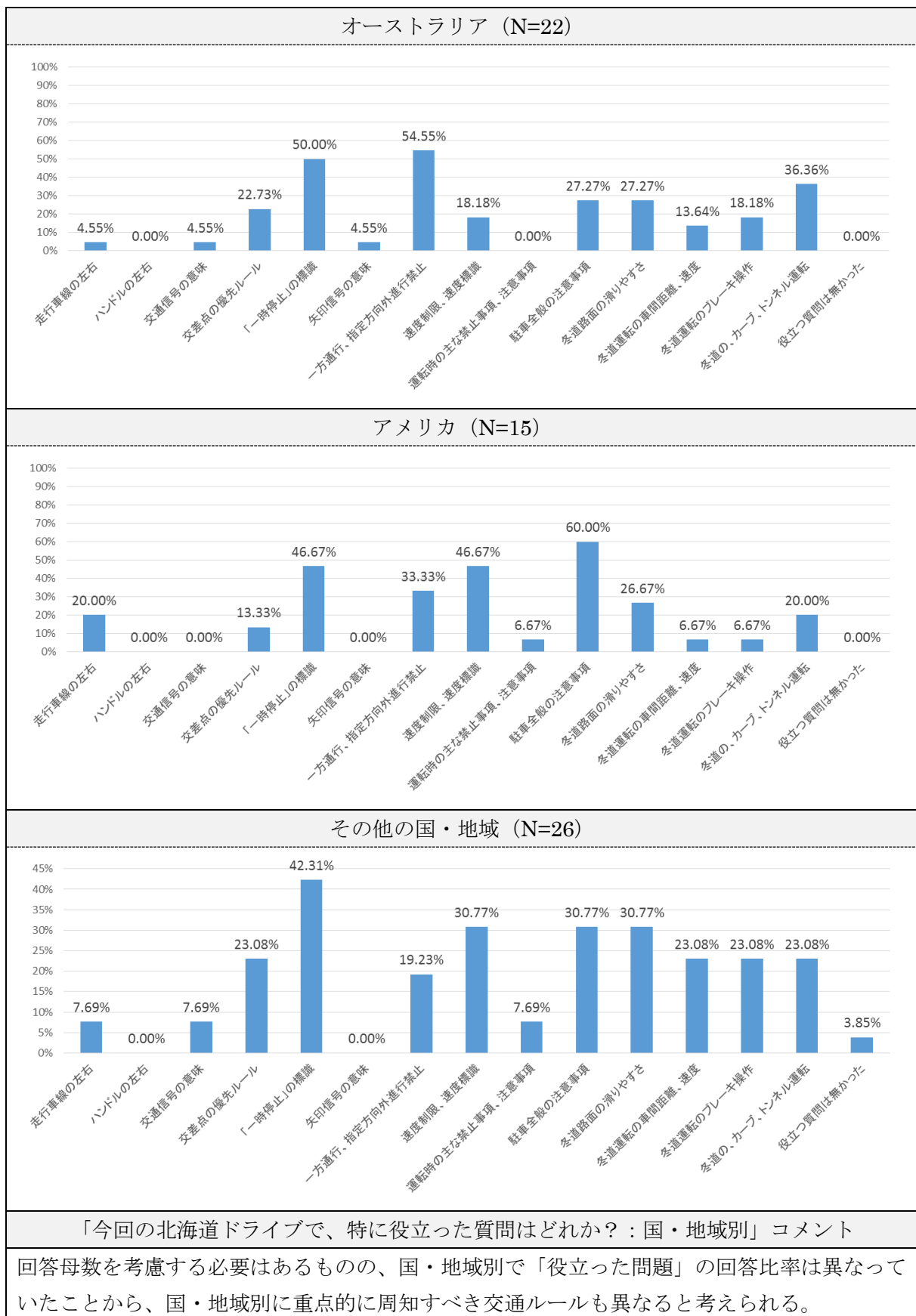
⑦今回の北海道ドライブで、特に役立った質問はどれか？-2（国・地域別①）



⑦今回の北海道ドライブで、特に役立った質問はどれか？-2（国・地域別②）



⑦今回の北海道ドライブで、特に役立った質問はどれか？-2（国・地域別③）



3-3. レンタカー返却時のヒアリング調査

(1)調査の実施概要

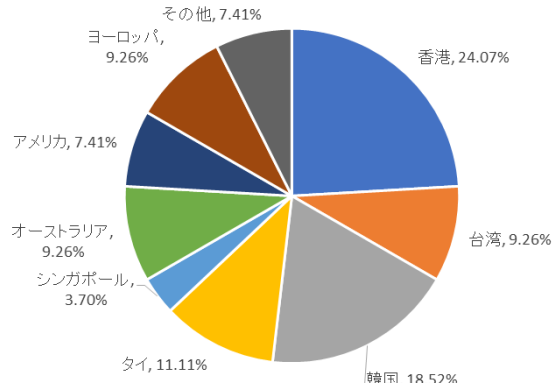
レンタカー返却時のヒアリング調査については、以下の概要の通り実施し、調査期間中に 61 件の回答を得た。

【レンタカー返却時のヒアリング調査：実施概要】

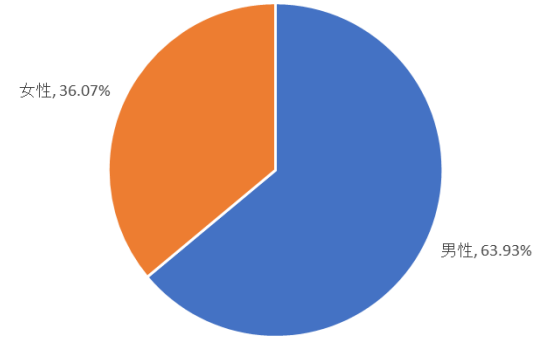
項目	内容
調査期間・調査場所	【調査期間】 以下の計 5 日間 ①平成 30 年 2 月 5 日（月） ②平成 30 年 2 月 6 日（火） ③平成 30 年 2 月 7 日（水） ④平成 30 年 2 月 14 日（水） ⑤平成 30 年 2 月 23 日（金） 【調査場所】 新千歳空港近辺に店舗を有している、レンタカー協会加盟の 2 店舗
調査方法	対面ヒアリング方式（外国人旅行者が店舗でレンタカーを返却する際、声をかけて聞き取り）
調査対象	調査期間中、調査協力を頂いた 2 店舗にてレンタカーを返却した訪日外国人旅行者
回答数	計 61 件

(2)調査の結果

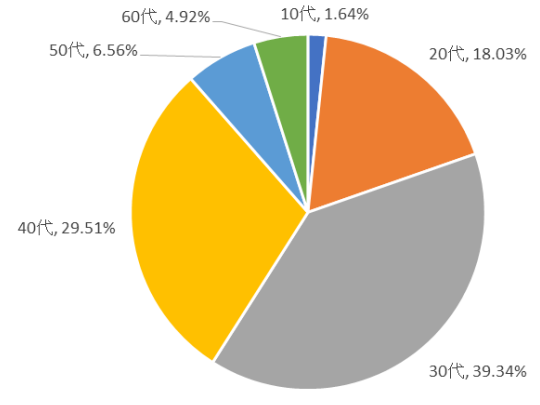
①国・地域

結果	コメント																		
 <table border="1"> <caption>国・地域別の割合 (N=54)</caption> <thead> <tr> <th>国・地域</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>香港</td> <td>24.07%</td> </tr> <tr> <td>韓国</td> <td>18.52%</td> </tr> <tr> <td>タイ</td> <td>11.11%</td> </tr> <tr> <td>シンガポール</td> <td>3.70%</td> </tr> <tr> <td>オーストラリア</td> <td>9.26%</td> </tr> <tr> <td>アメリカ</td> <td>7.41%</td> </tr> <tr> <td>ヨーロッパ</td> <td>9.26%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>7.41%</td> </tr> </tbody> </table>	国・地域	割合	香港	24.07%	韓国	18.52%	タイ	11.11%	シンガポール	3.70%	オーストラリア	9.26%	アメリカ	7.41%	ヨーロッパ	9.26%	その他	7.41%	【N=54】 ヒアリング対象者の国・地域は、クイズや事後アンケートの回答者内訳と比較すると、全体的に分散している傾向だった。
国・地域	割合																		
香港	24.07%																		
韓国	18.52%																		
タイ	11.11%																		
シンガポール	3.70%																		
オーストラリア	9.26%																		
アメリカ	7.41%																		
ヨーロッパ	9.26%																		
その他	7.41%																		

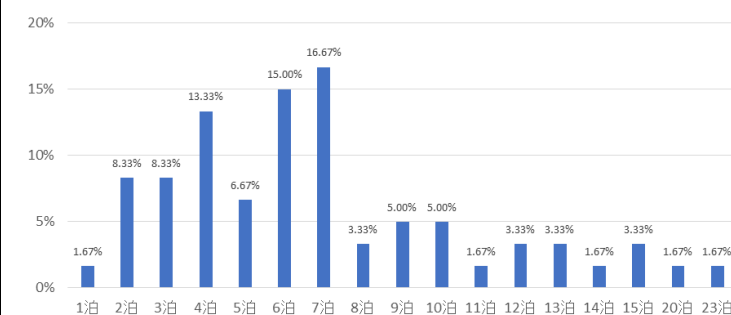
②性別

結果	コメント						
 <table border="1"> <caption>性別別の割合 (N=61)</caption> <thead> <tr> <th>性別</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>男性</td> <td>63.93%</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td>36.07%</td> </tr> </tbody> </table>	性別	割合	男性	63.93%	女性	36.07%	【N=61】 男性が 63.93%と、他の調査（クイズ、事後アンケート）と比較すると、女性比率が高い傾向にあった（女性：36.07%）。
性別	割合						
男性	63.93%						
女性	36.07%						

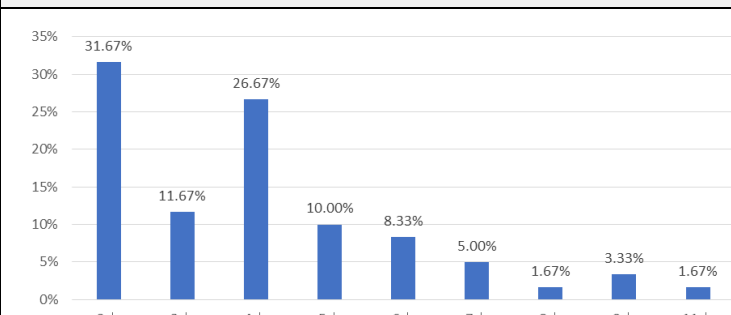
③年代

結果	コメント														
 <table border="1"> <caption>年代別の割合 (N=61)</caption> <thead> <tr> <th>年代</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>30代</td> <td>39.34%</td> </tr> <tr> <td>40代</td> <td>29.51%</td> </tr> <tr> <td>20代</td> <td>18.03%</td> </tr> <tr> <td>50代</td> <td>6.56%</td> </tr> <tr> <td>60代</td> <td>4.92%</td> </tr> <tr> <td>10代</td> <td>1.64%</td> </tr> </tbody> </table>	年代	割合	30代	39.34%	40代	29.51%	20代	18.03%	50代	6.56%	60代	4.92%	10代	1.64%	【N=61】 年代構成は、他調査（クイズ、事後アンケート）の年代構成比率と近かった。
年代	割合														
30代	39.34%														
40代	29.51%														
20代	18.03%														
50代	6.56%														
60代	4.92%														
10代	1.64%														

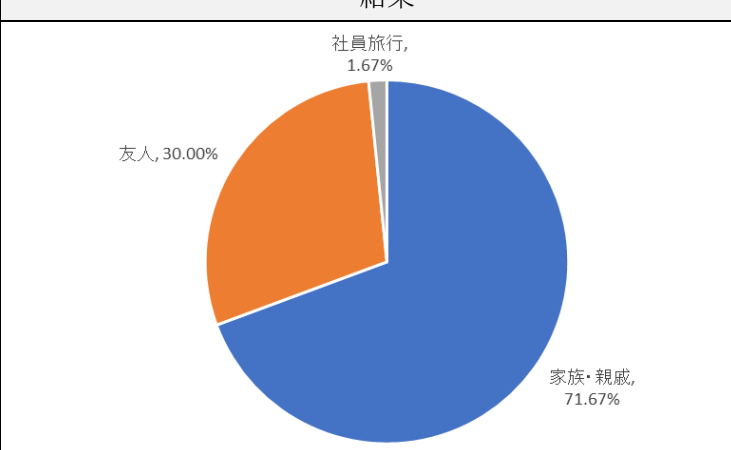
④回答者の旅行内容-1（泊数）

結果	コメント																																				
 <table border="1"> <caption>泊数分布表</caption> <thead> <tr> <th>泊数</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1泊</td><td>1.67%</td></tr> <tr><td>2泊</td><td>8.33%</td></tr> <tr><td>3泊</td><td>8.33%</td></tr> <tr><td>4泊</td><td>13.33%</td></tr> <tr><td>5泊</td><td>6.67%</td></tr> <tr><td>6泊</td><td>15.00%</td></tr> <tr><td>7泊</td><td>16.67%</td></tr> <tr><td>8泊</td><td>3.33%</td></tr> <tr><td>9泊</td><td>5.00%</td></tr> <tr><td>10泊</td><td>5.00%</td></tr> <tr><td>11泊</td><td>1.67%</td></tr> <tr><td>12泊</td><td>3.33%</td></tr> <tr><td>13泊</td><td>3.33%</td></tr> <tr><td>14泊</td><td>1.67%</td></tr> <tr><td>15泊</td><td>3.33%</td></tr> <tr><td>20泊</td><td>1.67%</td></tr> <tr><td>23泊</td><td>1.67%</td></tr> </tbody> </table>	泊数	割合	1泊	1.67%	2泊	8.33%	3泊	8.33%	4泊	13.33%	5泊	6.67%	6泊	15.00%	7泊	16.67%	8泊	3.33%	9泊	5.00%	10泊	5.00%	11泊	1.67%	12泊	3.33%	13泊	3.33%	14泊	1.67%	15泊	3.33%	20泊	1.67%	23泊	1.67%	【N=60】 7泊8日が最多（16%）で、以下、6泊7日（15%）、4泊5日（13%）の順であり、1週間前後の利用が多い様子が伺えた。
泊数	割合																																				
1泊	1.67%																																				
2泊	8.33%																																				
3泊	8.33%																																				
4泊	13.33%																																				
5泊	6.67%																																				
6泊	15.00%																																				
7泊	16.67%																																				
8泊	3.33%																																				
9泊	5.00%																																				
10泊	5.00%																																				
11泊	1.67%																																				
12泊	3.33%																																				
13泊	3.33%																																				
14泊	1.67%																																				
15泊	3.33%																																				
20泊	1.67%																																				
23泊	1.67%																																				

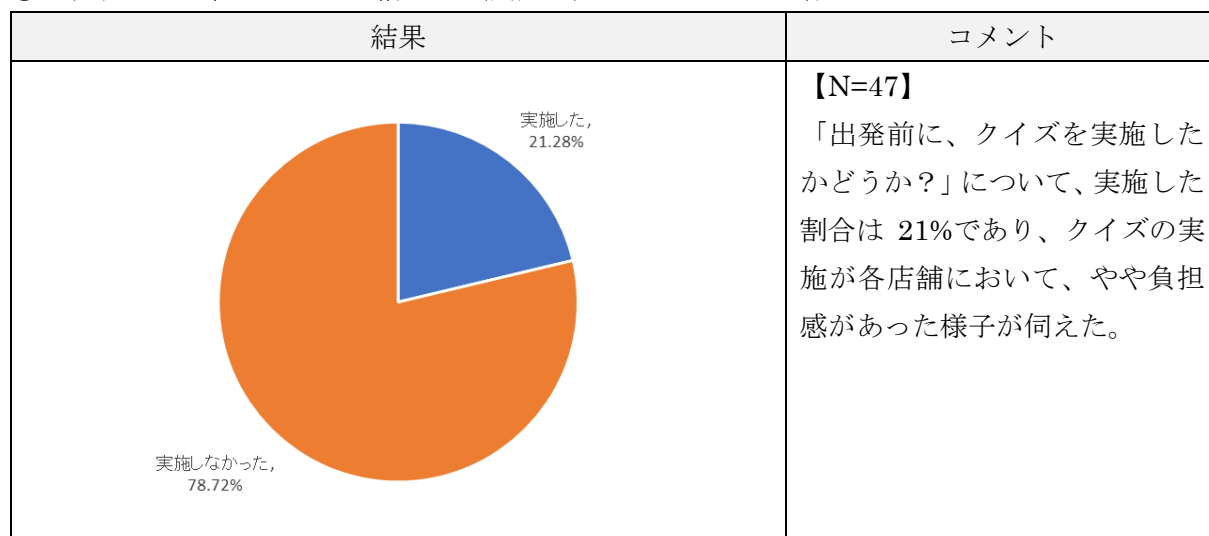
④回答者の旅行内容-2（旅行人数）

結果	コメント																				
 <table border="1"> <caption>旅行人数分布表</caption> <thead> <tr> <th>人数</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2人</td><td>31.67%</td></tr> <tr><td>3人</td><td>11.67%</td></tr> <tr><td>4人</td><td>26.67%</td></tr> <tr><td>5人</td><td>10.00%</td></tr> <tr><td>6人</td><td>8.33%</td></tr> <tr><td>7人</td><td>5.00%</td></tr> <tr><td>8人</td><td>1.67%</td></tr> <tr><td>9人</td><td>3.33%</td></tr> <tr><td>11人</td><td>1.67%</td></tr> </tbody> </table>	人数	割合	2人	31.67%	3人	11.67%	4人	26.67%	5人	10.00%	6人	8.33%	7人	5.00%	8人	1.67%	9人	3.33%	11人	1.67%	【N=60】 旅行人数は2人が最多（31%）で、次いで4人（26%）であった。
人数	割合																				
2人	31.67%																				
3人	11.67%																				
4人	26.67%																				
5人	10.00%																				
6人	8.33%																				
7人	5.00%																				
8人	1.67%																				
9人	3.33%																				
11人	1.67%																				

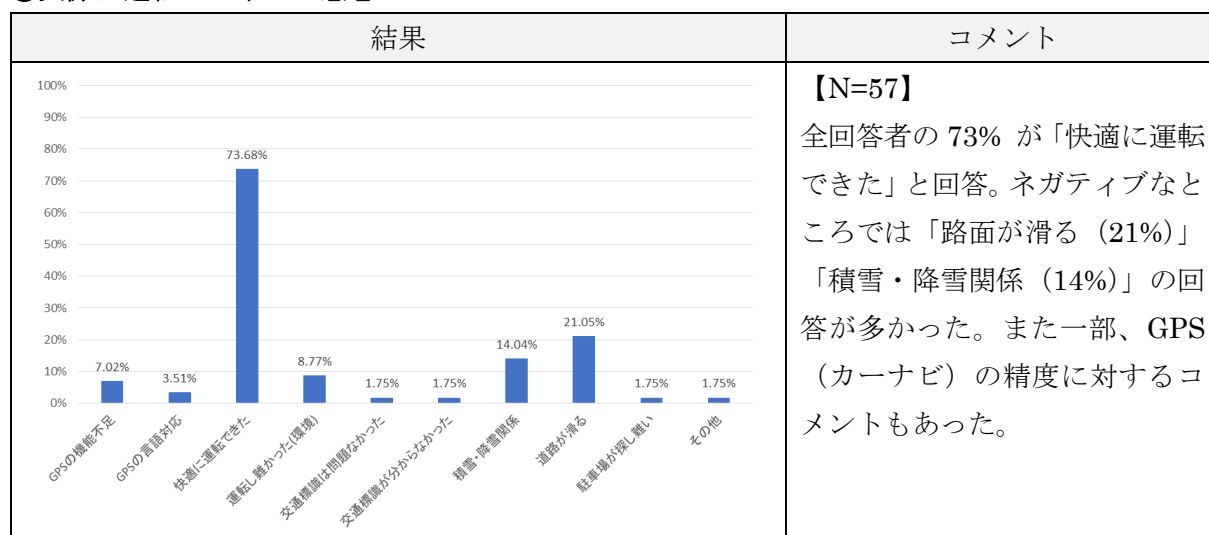
④回答者の旅行内容-3（同行者）

結果	コメント								
 <table border="1"> <caption>同行者分布表</caption> <thead> <tr> <th>同行者</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>家族・親戚</td><td>71.67%</td></tr> <tr><td>友人</td><td>30.00%</td></tr> <tr><td>社員旅行</td><td>1.67%</td></tr> </tbody> </table>	同行者	割合	家族・親戚	71.67%	友人	30.00%	社員旅行	1.67%	【N=60】 同行者は、「家族・親戚」が最多（71%）で、次に友人（30%）となっていた
同行者	割合								
家族・親戚	71.67%								
友人	30.00%								
社員旅行	1.67%								

⑤回答者による、レンタカー借入時（出発時）のクイズ実施の有無



⑥実際に運転してみての感想



【ヒアリングから出たコメント一覧①】

（類似回答：ポジティブ回答）

- ・「良い」「すごく良い」「安全」の回答 × 9 件
- ・「大丈夫」「スムーズ」「運転しやすい」「順調」の回答 × 8 件
- ・「運転しやすかった」の回答 × 4 件
- ・「路面状況が良い」 × 3 件

（個別回答：ポジティブ回答）

- ・皆きちんと交通ルールを守っていて、右ハンドル運転全然問題ない
- ・道路の状況はよかったです。滑る時とかもなかったです。最初から最後まで低スピードで運転していました
- ・雪は多いですけど、道路の状況が想像以上良かったです
- ・道路の状況は大丈夫だったです。危ない時はなかったです
- ・運転しやすい。道路と交通標識はシンガポールとほぼ一緒

【ヒアリングから出たコメント一覧②】

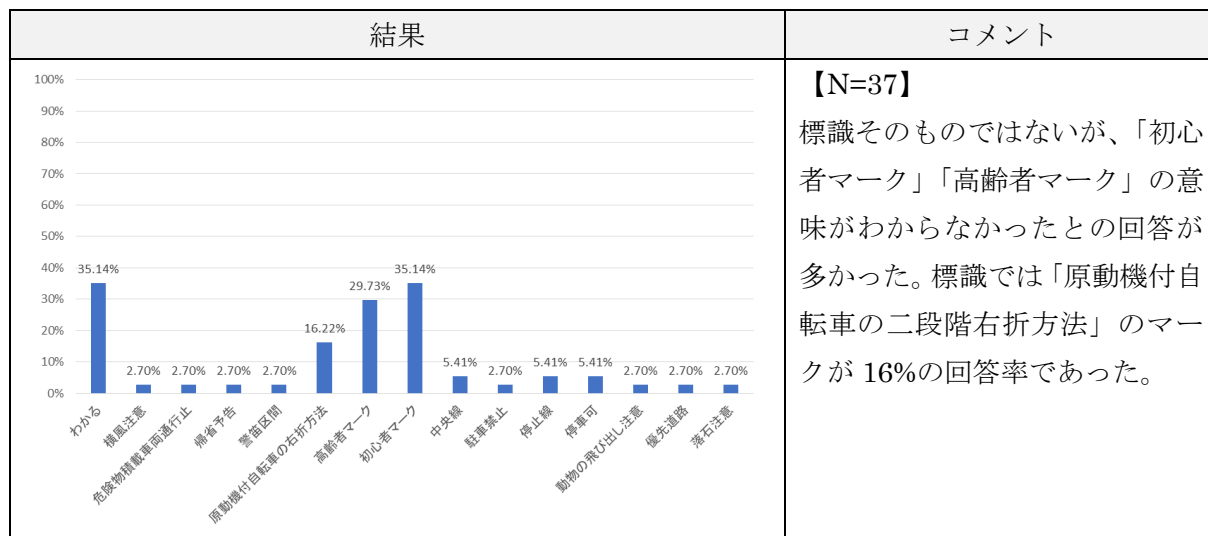
(個別回答：ネガティブ性を含む回答)

- ・雪がすごい
- ・でこぼこしているところがある、不便
- ・ちょっと怖い。暗いところ
- ・ねむい時気をつけないといけない
- ・道がちょっと滑ると思ってます。時々危ない感じがします。GPS システムはそんなに正確ではなかった。今度英語版の説明がついてる GPS システムを使いたい
- ・滑ることはなかった。日本の交通標識が分からなかった。ホテル、行き先の入口とか、GPS で探しにくかった
- ・道の状況が良かったです。GPS の反応がちょっと遅かった。楽しい旅だった
- ・雪降っていたけど、道路の状況が問題なし。駐車場は探し難かった
- ・北海道の道路はちょっと滑る感じがしました。危なくはなかったです
- ・道がちょっと滑ると思います
- ・大丈夫だと思います。冬道運転するのも安全だったです。滑る道があったけど、ゆっくり運転すれば行けます
- ・ちょっと滑ると思います。最初から最後まで高速度ではないまま運転していました。道路の状況が良かったと思います
- ・雪が積ってて、よく見えない。
- ・単行線が多かった。
- ・右側（運転）システムがいい。路面が綺麗。広い道でよかった。つるつる
- ・つるつるで少し運転しにくかった。
- ・つるつる。雪山が多かった。あるところは道が狭かった。
- ・すべるところが多い
- ・激しく雪降ってました
- ・道路自体について、問題はなかったが、GPS は外国語対応できなくて使いにくかった。
- ・雪道で走ったことがないから、ちょっと心配だった。全体的に良かった。
- ・市内では良かったけど、農村部の雪が結構積ったから、運転し難かった
- ・全体的に良かった。除雪が遅れる場合があるから、時々運転が難しかった
- ・結構凍結していて、滑りやすかった

⑦運転をしていて、危なかった場面

結果	コメント																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>場面</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>なし</td> <td>57.63%</td> </tr> <tr> <td>衝突事故</td> <td>5.08%</td> </tr> <tr> <td>冬道路面</td> <td>22.03%</td> </tr> <tr> <td>路側帯積雪による視界不良</td> <td>6.78%</td> </tr> <tr> <td>道幅が狭い</td> <td>3.39%</td> </tr> <tr> <td>悪天候による視界不良</td> <td>1.69%</td> </tr> <tr> <td>信号機故障</td> <td>3.39%</td> </tr> </tbody> </table>	場面	割合	なし	57.63%	衝突事故	5.08%	冬道路面	22.03%	路側帯積雪による視界不良	6.78%	道幅が狭い	3.39%	悪天候による視界不良	1.69%	信号機故障	3.39%	【N=59】 路面凍結（含、ブラックアイスバーン）が22%と最多。次いで、路側帯の積雪による視界不良が6%あった他、衝突事故との回答も5%（3件）あった。
場面	割合																
なし	57.63%																
衝突事故	5.08%																
冬道路面	22.03%																
路側帯積雪による視界不良	6.78%																
道幅が狭い	3.39%																
悪天候による視界不良	1.69%																
信号機故障	3.39%																
【ヒアリングから出たコメント一覧】 ・ 黒いアイスがあるところ、滑りやすい。路面が凍結したところが見えない ・ 路面が凍結したところ、滑りやすい ・ 凍っている道路がつるつるでした。小樽の道が狭くて運転しにくい。小樽は一方通行が多くて、困りました ・ ニセコ。雪が多いから ・ 一日目、事故が起きました。私たちはもうブレーキしたんだけど、後からバスがぶつかりました。バスの運転手が責任を負いました。日本の警察官がやさしかったです。さっそく問題を解決しました。 ・ 事故を起こしました。雪が多いから他の車にぶつかられました。 ・ 旅中、事故が起きましたが、皆無事で良かったです。家族も、私もびっくりしました。ある十字路で、他の車にぶつかられました。他の会社のレンタカーでした。私は10秒ほど止まって道路状況を確認した時に起った事故です ・ 雪山が高くて、曲がる時が怖い ・ つるつる／少し滑りやすかった ・ 雪山が大きい。 残雪が危ない ・ 千歳から喜茂別の間の道路は、穴がついている、危なかったです ・ 信号（の青・黄・赤の並び順）が韓国と反対 ・ 凍っている ・ 雪が大きくて、前が見えない ・ 道路の両サイドの雪山が危なかった ・ ちょっと凍結していましたが、大した問題がなかった ・ 狭い道で運転した時が危なかった。除雪が遅れていた ・ 岩見沢から美瑛までの間、吹雪がすごくて危なかった ・ 赤信号の時、気づかないでぶつかりそうになった。																	

⑧意味がわからなかった標識等



3-4. 実証調査結果のまとめ・分析

前述の調査分析結果より、今回の調査結果から見られる特徴について、以下の通り整理した。

(1)店頭クイズ調査のまとめ・分析

クイズの「単純集計」「国・地域別の集計」「年代別の集計」の結果を分析し、そこから読み取れる特徴を以下の通りまとめた。

【クイズ調査の結果から読み取れる特徴】

- 走行車線の左右では、日本と同じ左側走行の国・地域だからと言って、「日本は左側走行」ということを充分認識しているとは限らない
- 非漢字国・地域からの旅行者に対しては、漢字・ひらがな表記の標識に対する認識周知には特に注意が必要
- 自国と日本とで制限速度が異なる場合には、認識不充分のケースが多い
- 「コンビニでの長時間駐車」については、特に「タイ」「マレーシア」では、それがマナー違反という認識に欠けている可能性があるので注意が必要
- 冬道路面の滑り易さについては、非積雪国・地域では認識が甘い
- 出身の国・地域別に重点的に周知すべき項目は異なると考えられる
- 今回のクイズ形式の場合、回答率の減少が2段階で現れた。この結果から、短時間で周知を図るには「5問程度」が、相応の回答率（95%前後）を確保できるラインと考えられる。（店頭周知の場合、お客様が集中的に認識できるのは5項目前後と推測される。）

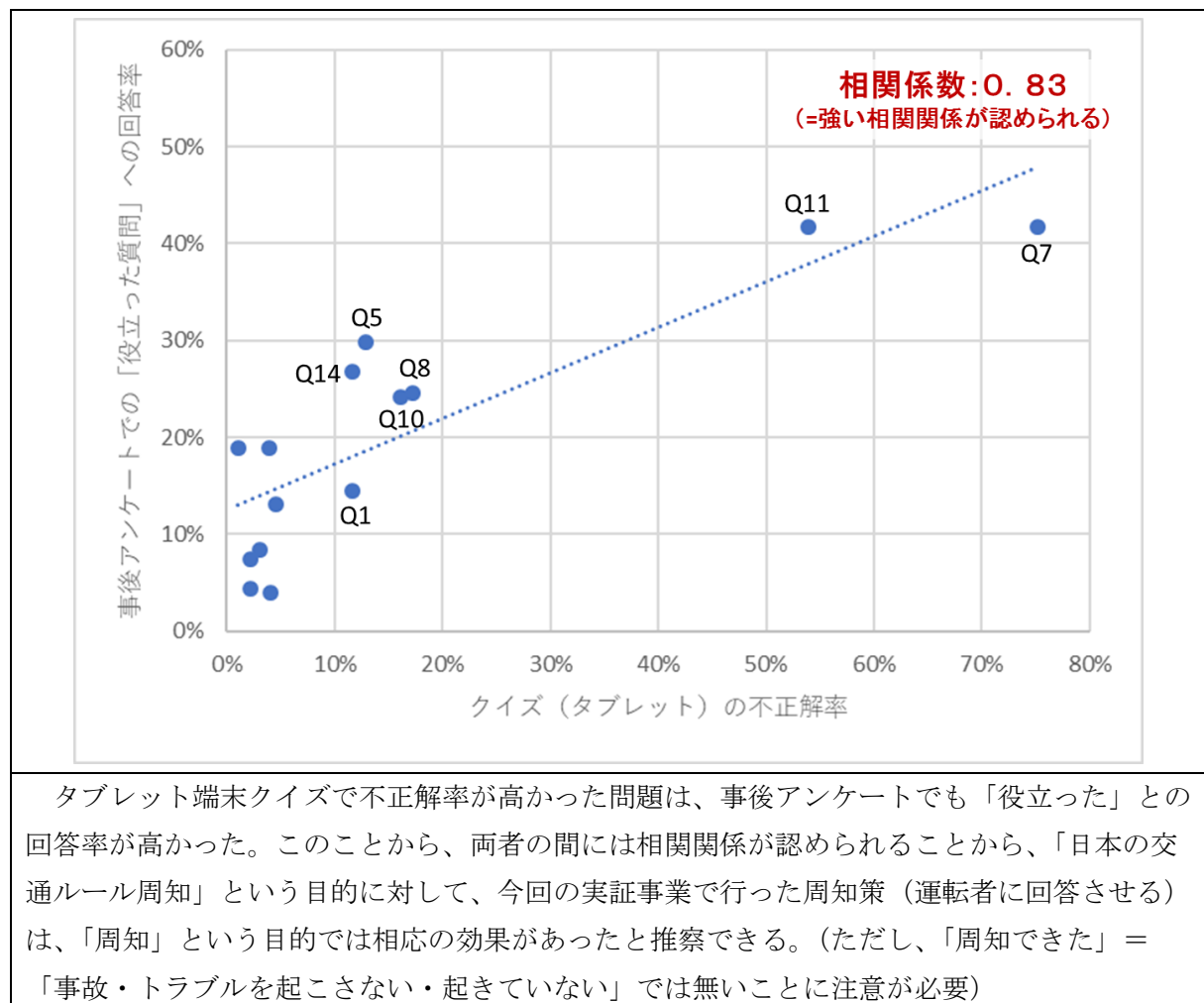
(2)事後アンケート調査のまとめ・分析

事後アンケートの「単純集計」「国・地域別の集計」の結果を分析し、そこから読み取れる特徴を以下の通りまとめた。なお、相関関係が認められた。

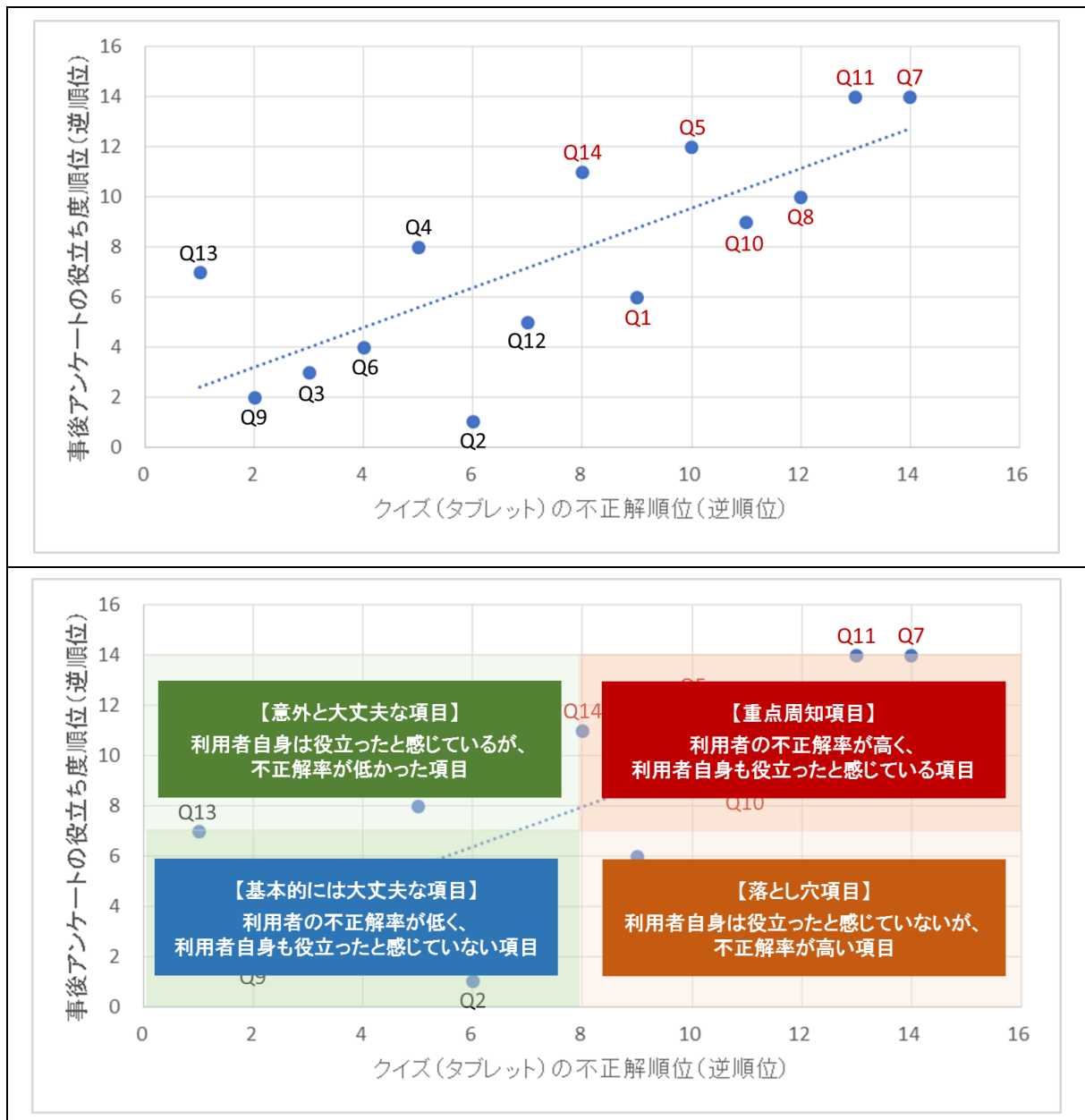
【事後アンケートの結果から読み取れる特徴】

- タブレット端末を使用したクイズに対して、事後アンケート返送者の98%が「役立った」と回答。クイズで不正解率が高かった問題は、事後アンケートでも「役立った」の回答率が高く、両者には相関関係がある（相関係数：0.83）ことから、「日本の交通ルール周知」という目的では相応の効果があると推察できる。
- 来道してレンタカーを利用する外国人観光客のうち、約1割は「旅行前に日本の交通ルールを学んでいない」。また国・地域別では「シンガポール」「オーストラリア」「アメリカ」からの観光客が事前に学んでいない割合が高い。
- 「役立った問題」を国・地域別に比較すると、その回答比率は国・地域毎に異なっている。このことから国・地域別で、重点的に周知すべき項目も異なってくると考えられる。

【「タブレット端末クイズ」と「事後アンケート」の相関関係】



【「タブレット端末クイズ」と「事後アンケート」の相関関係】に関する考察



(3) レンタカー返却時のヒアリング調査のまとめ・分析

レンタカー返却時のヒアリング調査より、安全性確立に向けたポイントについて以下の通りまとめました。

【レンタカー返却時ヒアリング調査の結果から読み取れる特徴】

- 「出発前にクイズを実施した」の回答は 21%。今回のクイズでは、実施各社へのタブレット貸与台数が各店舗 2 台に限られていたという制約があったものの、「レンタカーを利用する外国人旅行者全体への周知」には、更なる工夫・省力化が必要。
(回答率 21%より、今回の実証事業のパターン（クイズ形式、計 14 問、端末 2 台/店）だと、外国人旅行者全体に周知するにはレンタカー事業者の実施負担が重いと推察される。このことから、事業者の負担を軽減する工夫が必要。)
- 実際の運転者の感想から出た以下の項目については、特に意識的な周知を実施する必要があると考えられる。
 - ・ 冬道での凍結路面への注意（特に、ブラックアイスバーン）
 - ・ 道路脇への積雪による視界不良

4. 安全性確立に向けた周知活動

安全性確立に向けた周知活動については、『外国の方が運転しています』と記載された「外国人運転者マーク」を計 3,000 枚配布した他、前述までの調査結果等をレンタカー事業者と共有するための「講習会」を千歳市内にて開催した。

4-1. 外国人運転者マークの作成

外国人運転者マークは以下概要の通り、その作成・配布を行った。

【外国人運転者マークの作成・配布概要】

項目	内容
制作枚数	計 3,000 枚（うち、マグネット式：2,500 枚、吸盤式：500 枚）
デザイン	
配布先・配布枚数	・北海道内の各レンタカー協会 ・北海道内の中小規模のレンタカー事業者
その他	北海道内の中小規模レンタカー事業者へ配布した際、従来は協会加盟事業者のみの配布であったことから、「このマークを探していた」「外国人によるレンタカー利用が増えており、使用したかったので、交付を受けられて良かった」等のコメントがあり、外国人旅行者に車両を貸し出している事業者には強いニーズがあることがわかった。

4-2. 講習会の実施

講習会については、以下開催概要の日時・内容にて開催し、協会非加盟事業者も含むレンタカー業界関係者へ情報提供することができた。

(1) 開催概要

項目	内容
開催日時	平成 30 年 3 月 15 日 (木) 13:15~14:45
会場	千歳市 花園コミュニティセンター (千歳市花園 4 丁目 2-5)
当日次第	【主催者挨拶】 - 北海道運輸局 観光部 観光企画課 課長 実重 貴之 【講習会】(13:20~13:45) 「道内における交通事故発生状況と、北海道警察による外国人観光客への対応・啓発」 - 講師：北海道警察本部 交通企画課 課長補佐 加藤 貴公 氏 【調査結果の報告】(13:45~14:30) 「タブレット調査の分析結果と、安全性確立に向けた他地域での取り組み事例」 - 報告者：(株)道銀地域総合研究所 主任研究員 山本 真史 【意見交換】(14:30~14:45)
参加機関・人数	【参加人数】21 名 【参加機関と人数内訳】 - レンタカー事業者：8 事業者、12 名 - 報道機関関係者：3 社、3 名 - 国土交通省観光庁：1 名 - 北海道運輸局：3 名 (株)道銀地域総合研究所 (受託事業者)：2 名
案内チラシ等	

(2) 開催の様子



「主催者挨拶」
北海道運輸局 観光部 観光企画課
課長 実重 貴之



講習会
「道内における交通事故発生状況と、北海道
警察による外国人観光客への対応・啓発」
北海道警察本部 交通企画課
課長補佐 加藤 貴公 氏



「タブレット調査の分析結果と、安全性
確立に向けた他地域での取組み実例」
株式会社道銀地域総合研究所
主任研究員 山本 真史



「参加者による意見交換」の様子

(3) 意見交換の内容

講習会の最後に、参加者から今回の調査結果を踏まえた意見・感想を発言する機会を設け、その場にて主に、レンタカー事業者から以下の意見をもらった。

【交わされた意見の整理】

- 自社としては各種対策をやり尽くして来た感があるのが、正直なところ。来日前の学習と同時に、運転中にリアルタイムでどう気付いてもらうか？が大事だと思っている。可能であればカーナビと連動して、「一時停止（標識、点滅赤信号等）の場所で通知が鳴る」や「走行時速が設定できる」等が機能として提供できれば良いとは思うのだが。
- 例えば「右ハンドルです」ということだけを教えても、実際に運転してみないと中々わからない部分もある。「右ハンドルだから、運転しているところなる・こう見える」というところまでを周知できると良い。
- 国・地域毎の慣習の違いは感じている。一例としてバンパーがあるが、日本の感覚ではバンパーでも傷づいたら損傷という認識だが、国・地域によっては「バンパーは自分達の身を守るもの」との認識で、バンパーに損傷があっても修理費用を払うという感覚がない。
- 今回のクイズアプリは、外国人旅行者が自発的にやってくれた点が良かったと感じた。今後は内容をもっと絞り込む等の機能が付いていて、各社でアレンジ・カスタマイズできると良いと感じた。

5. 調査のまとめ・考察

本事業のまとめとして、本項では外国人旅行者のレンタカー利用に係る安全性確立に向けた課題と、その方向性・方策について整理した。

5-1. 調査結果から明らかになった課題と方向性

本事業の調査結果から明らかになった課題について、以下の通りまとめた。

【外国人旅行者のレンタカー利用に係る安全性確立に向けた「課題」の整理】

課題区分	明らかになった課題	課題の内容
1.外国人旅行者に係る課題		
	①国・地域別の交通ルールの違い	国・地域別で日本の交通ルールとの違いがあるが、少なくとも主要なルールの違いは認識周知が必要
	②国・地域別での慣習の違い	一言に事故・トラブルと言っても、国・地域別で慣習が異なるため、その認識周知に苦慮（例えば、コンビニでの長時間駐車のマナー違反認識や、車両バンパーへの汚損等の認識）
	③冬道運転への対応	雪が降らない国・地域からの来道・レンタカー利用では、凍結路面の滑り易さ、積雪による視界不良に対する認識が甘い
2.事業者側の対応に係る課題		
	①店頭での周知時間の不足	クイズの完全回答率より、重点的に周知可能なのは5項目・5分程度と想定され、店頭での実質周知時間は限られている
	②国・地域別の違いへの配慮	国・地域別の交通ルールの違いから、間違いやすい日本の交通ルールも国・地域で違っており、配慮できると良い
	③来道前の周知策の不足	来道前に交通ルールを学んで来ていない層が約1割あることから、事前周知策の充実が必要
	④周知に係る業務負担	店頭ヒアリング調査ではクイズ実施率が21%であったことから、店舗における周知策の業務負担軽量化は不可欠
3.外国人旅行者と事業者間のコミュニケーションに係る課題		
	①周知ツールへの工夫	交通ルールの周知ツールは、経験型・実用型・リアルタイム性を意識する必要がある。また、投資負担を減らす工夫も必要
	②国・地域の多様性への対応	北海道は複数の国・地域から比較的分散的に観光に来ているため、万遍なく対応できる方策を練らなくてはならない
	③多言語への対応	北海道では、多言語対応可能な社員採用が困難

外国人旅行者のレンタカー利用に係る安全性確立に向けた「課題」は、以上の通りである。これを踏まえた外国人旅行者のレンタカー利用による事故・トラブル等の発生回避に向けた方向性について、次ページの通り整理してまとめた。

【調査結果から読み取れる「安全性確立」に向けた方向性】

方向性	内容
①北海道特有の交通事情へは、オリジナルで対策を講じる必要がある	「冬道運転時の注意事項」「レンタカー利用の、東南アジア割合が高い」は北海道特有の事情であり、北海道としてオリジナルで対策を講じる必要がある（冬道運転については既に、貸出時に練習できるプログラムを提供している事業者もある）
②各事業者の継続的な周知・啓蒙活動の実施	「周知方法・タイミング」は事業者毎に貸出オペレーションが異なるため、実態的に画一的対応は難しい。また沖縄の事例を見る限り、「短期で効果的に成果を達成（＝無事故化）できる方策」は無く、「訪日前」「来店時」「貸出時」「貸出中」の各場面・接点でしつこく周知・啓蒙し続けなければならない（ここを怠ると結果的に、将来の事故発生や損保料率増で、事業者負担が重くなってくる）
③交通ルール等の周知ツール・補助ツールの整備（体験・経験・実用型ツールの整備）	ここの画一的で短期・効果的なものは無いが、考え方としては「車両貸出中に事故等が起りやすい場面で使用できるツール（OTS レンタカーの例では『駐車時の誘導うちわ』）」や「自分で動かして学ぶ（Ex.本調査の『クイズ』）」等、実用性あるものの整備が望ましい。 また言語対応は、道内では人材確保が困難な事情もあり、特に中小事業者は人件費も負担となることから、スマホ翻訳アプリ（Ex.情報通信研究機構が無償で提供している、多言語音声翻訳アプリ『ボイストラ（VoiceTra）』）等を補助的に活用した対応が望ましい
④日本の交通ルールを来日前に学習してもらう工夫	今回調査では、レンタカーを利用する外国人旅行者のうち約1割が「旅行前に日本の交通ルールを学んでいない」ことが明らかになった（Ex.ETC無しで高速道路に入ろうとする）。その一方、来日してからでは十分な周知時間が取れないため、可能な限り来日前に時間を確保させ、学習させることが効果的。沖縄のヒアリングでも「ネット予約時に交通ルール動画を見なければ、予約完了できないようにすることも検討中」との話が出たが、それが可能な事業者は積極的に実施すべきである
⑤道内関係者による、事故防止・発生時の連携体制の構築	北海道は沖縄のように、特定事業者による外国人貸出比率が著しく高い訳ではない。このことから、特定事業者が地域全体の安全対策に積極投資し、環境整備を率先していくことは難しい（より安全性の高い車両への入替等は、各社で行っているが）。その分、幅広い関係者（レンタカー事業者だけでなく、JAF、警察、損保会社、行政機関 等）を巻き込み、特に金銭負担が必要な施策（通訳対応やツール作成 等）は関係者間で必要資金を拠出し合って体制構築していかなければ、個社対応では不十分であり、施策の重複ロスも生じてしまう（有効な施策も、業界全体に普及・波及していかなければ、北海道全体での事故率は引き下がっていかない）

5-2. 外国人旅行者のレンタカー利用による事故・トラブル等の発生回避に向けた方策

以上までの調査結果より、外国人旅行者のレンタカー利用による事故・トラブル等の発生回避に向けた「方策：案」を検討し、以下の通りまとめた。

【外国人旅行者のレンタカー利用による事故・トラブル等の発生回避に向けた方策：案】

区分	方策：案	方策の内容
1.来道前・来店前の方策：案		
	①予約前学習の強化	自社サイトからの予約時に、日本の交通ルールを学習する動画閲覧・クイズ回答後に、予約確定となる仕組みを構築する
	②予約後学習の強化	各種媒体から予約した外国人に対し、予約時に E-mail アドレスを取得。予約完了後、E-mail で日本の交通ルールパンフレットを PDF 送付することで事前学習を促す
2.来店時・貸出時の方策：案		
	①利用者の出身国・地域に合わせた対応	国・地域毎に交通ルールが異なることから、出身の国・地域別に重点的に学習させるポイントを変えて対応する
	②経験的に交通ルールを理解できる工夫	今回調査の『クイズ』の他、簡単な『交通ルール理解テスト』等を用意し、その実施を通じて”経験的な理解”を促す
	③社員の負荷を重くし過ぎない工夫	上記①②を実施する際は、『ポイントを絞って 5 分でできるツールにする』『店舗での待ち時間に学習できるツール』を整備する他、『Pepper（ペッパー）等のロボット導入による、無人学習支援』等、現場社員の負荷をできるだけ軽くする（社員の負荷が重いと、オペレーションの継続性を確保できない）
	④冬道運転講習会の実施	冬道運転は可能な限り、店舗出発前に練習させられると良い。一案として、千歳空港周辺のレンタカー事業者が共同で冬季間のみ『冬道運転練習コース』を作る他、そこで有料の講習会を受けられるようにする等の工夫が考えられる ※単に受講料分を有料化するではなく、限定記念品（例えば『外国の方が運転しています』マグネットマーク）を配布する等の工夫で、本人に金銭負担してもらえないのではないか
	⑤言語補助ツールの導入	通訳者を窓口を設置できない場合、多言語音声翻訳アプリ『ボイストラ（VoiceTra）』等をダウンロードして、活用する
3.レンタカーを貸出中の方策：案		
	①貸出中に利用できるツールの制作・配布	沖縄の事例にあった『駐車時の誘導うちわ』のように、レンタカー貸出時に利用することで事故等を回避できるツールを制作し、配布する。

以上

参考資料①（レンタカー事業者向けアンケート調査票）

国土交通省 北海道運輸局（受託：北海道銀地域総合研究所）
平成 29 年度 外国人旅行者のレンタカー利用に係る安全性確立に向けた調査実証事業

調査票①

【 レンタカー事業者向け 】 外国人旅行者によるレンタカー利用の実態把握調査

本調査は、北海道で毎年増え続けている、外国人旅行者によるレンタカー利用の実態把握を行う調査です。皆様にご回答頂いたアンケート結果については、個別の企業が特定できない統計データとして加工・分析し、北海道における今後の、外国人によるレンタカー利用の安全確保に向けた施策等の基礎資料として活用させていただきます（来年3月末頃の公表を予定）。

お手数をおかけしますが、アンケート調査にご協力頂き、ご記入頂きましたら同封の返信用封筒にて、『北海道銀地域総合研究所（受託事業者）』までご返送いただきますよう、お願い申し上げます。

「外国人旅行者」とは？

本調査での外国人旅行者とは、日本国内に居住しておらず、観光のために日本に訪れた外国人と定義します。

I 営業状況全般について

I-1 貸出用の「乗用四輪」の、年間の最大保有台数についてお教えてください。（2016年度）

- | | | | |
|-------------|-------------|--------------|-------------|
| 1. 10台未満 | 2. 10～49台 | 3. 50～99台 | 4. 100～199台 |
| 5. 200～499台 | 6. 500～999台 | 7. 1,000 台以上 | |

I-2 これまでに、外国人旅行者にレンタカーを貸し出したことがありますか。

1. ある

2. ない

→ 「1. ある」を選択された方は続いて、
「調査票②」のご回答もお願いいたします。

→ 「2. ない」を選択された方は、ここで終了です。
ご協力ありがとうございました。
（お手数ですが、同封の返信用封筒に入れ、
ご返送いただきますようお願い致します。）

Ⅱ 外国人旅行者への営業状況と、レンタカー利用実態

Ⅱ－１ 過去3年間の外国人旅行者への貸出実績をお教えてください。（無い場合は“0”と記載ください）

貸出実績（＝年間の配車件数）（合計）

2014 年度	2015 年度	2016 年度
約（ ）件	約（ ）件	約（ ）件

Ⅱ－２ 直近 1 年間（2016 年度）の、季節別の外国人旅行者への貸出実績と、最も多い貸出期間をお教えてください。

i 直近年度（2016 年度）の、外国人旅行者向け配車件数（2016 年度の内訳）

春季（4 月～6 月）	夏季（7 月～9 月）	秋季（10 月～12 月）	冬季（1 月～3 月）
約（ ）件	約（ ）件	約（ ）件	約（ ）件

ii 1 件あたりの貸出期間（外国人旅行者向けの貸出期間で、最も多い期間を1つ選択）

1. 1 日以内	2. 2～3 日	3. 4～6 日	4. 7～10 日	5. 10 日以上
----------	----------	----------	-----------	-----------

Ⅱ－３ 外国人旅行者からの予約・申込、受付方法について、どのような方法を用意していますか。

（あてはまるものを全てを選んで下さい）

- | | |
|----------------------|--------------------|
| 1. 自社サイト（外国語対応：無し） | 6. 事前の予約なしでの来店にも対応 |
| 2. 自社サイト（外国語対応：有り） | 7. 提携ホテルのフロントサービス |
| 3. 旅行代理店経由（旅行会社） | 8. 電話/FAX |
| 4. 受付代理サイト（旅行予約サイト等） | 9. その他 |
| 5. レンタカー予約の比較サイト | （ ） |

Ⅱ－４ 外国人旅行者へ貸出の際、料金の受取りは主にどのような方法で行っていますか。

- | | |
|----------------------------|-----------------------|
| 1. 現金による後払い（帰着時精算） | 4. ネット予約時にクレジットで事前支払い |
| 2. クレジットによる後払い（帰着時精算） | 5. 代理店への請求（振込） |
| 3. 現金による前払い（出発時に主要な費用を支払い） | 6. その他（ ） |

Ⅱ－５ 外国人旅行者へのレンタカーの貸出価格は、どのように設定していますか。

i 日本人と対象とした通常価格に比べて

- | | | | |
|-------------|--------|-------------|-----------|
| 1. 高く設定している | 2. 同程度 | 3. 安く設定している | 4. その他（ ） |
|-------------|--------|-------------|-----------|

ii 同業の大手レンタカー会社の外国人旅行者向け価格に比べて

- | | | | |
|-------------|--------|-------------|-----------|
| 1. 高く設定している | 2. 同程度 | 3. 安く設定している | 4. その他（ ） |
|-------------|--------|-------------|-----------|

Ⅲ 外国人旅行者のレンタカー利用に伴うトラブル等の状況

Ⅲ－１ 過去 3 年間の、外国人旅行者への貸出車両に関するトラブル件数をお教えてください。（無ければ“0”と記載ください）		
2014 年度	2015 年度	2016 年度
約()件	約()件	約()件

Ⅲ－２ 過去3年間の外国人旅行者による「貸出車両に関するトラブルの種類」と「各トラブルの割合」を教えてください (外国人旅行者を対象としたトラブル全体を 100%として、各トラブルの割合をご記載下さい)					
トラブルの種類	発生の有無	発生割合	トラブルの種類	発生の有無	発生割合
軽微な自損事故	有・無	約()%	人身事故	有・無	約()%
大きな自損事故(自走可)	有・無	約()%	車両故障	有・無	約()%
大きな自損事故(自走不可)	有・無	約()%	車両汚損	有・無	約()%
車両事故(自走可)	有・無	約()%	車両盗難(含、車上荒らし)	有・無	約()%
車両事故(自走不可)	有・無	約()%	その他()	有・無	約()%
物損事故	有・無	約()%	各トラブルの割合合計が 100%になるように記載願います		100%

Ⅲ－３ 外国人旅行者の事故発生率について				
i 貸出 1 件あたりの事故発生率は、国内(日本人)旅行者と比べて				
1 とても低い	2 低い	3 同程度	4 高い	5 とても高い
ii 貸出 1 日あたりの事故発生率は、国内(日本人)旅行者と比べて				
1 とても低い	2 低い	3 同程度	4 高い	5 とても高い

Ⅲ－４ 過去に起きた外国人旅行者による、事故の原因として該当したのはどれですか。 わかる範囲でお答えください。（あてはまるものを全てを選んでください。）	
1. 日本の交通ルール(逆走や信号無視等)による事故 2. 速度違反等無謀運転による事故 3. なれない車での操作ミス(ハンドル位置の違いやカーナビ操作など) 4. なれない道路状況での操作ミス(雪道運転など) 5. 脇見運転(スマートフォンを見ながらの運転など) 6. 居眠り運転 7. その他()	

→ 裏面に続きます

Ⅲ－5 外国人旅行者のNOC（ノン・オペレーション・チャージ）への理解度	
i 外国人旅行者の「出発時」に、NOCへの理解度はどの程度ですか	
1. 簡単な説明で理解していただける	4. まったく理解されない
2. 説明に時間を有すれば、理解を得られる	5. その他()
3. 十分に説明しても、理解されているかわからない	
ii 外国人旅行者への「貸出時」に、「NOC免除プラン」への加入率はどの程度ですか。	
1. 加入が貸出条件となっている (基本料金にNOCの経費も含まれている)	4. あまり加入しない
2. ほとんどが加入する	5. NOC 免除プランは設定していない
3. 約半分(約5割)が加入する(約半分は加入しない)	6. その他()
iii 貸出中に事故等にあった外国人旅行者が「帰着」した際、NOCが支払われる率はどの程度ですか。	
1. NOC免除プランの加入必須のため関係ない	4. 支払われないケースが多い
2. ほぼ支払われている	5. その他()
3. 約半分が支払っている(約半分が支払わない)	

Ⅳ 外国人旅行者への貸出に伴う安全性確保に向けた取組み

Ⅳ－1 外国人旅行者に対する、交通ルール等の注意喚起実施の有無 (多言語パンフレットや動画等のツールの用意、活用について)	
i 日本の交通ルールの周知について	(行っている ・ 行っていない)
ii 「冬道の運転」や「野生動物の飛び出し」に関する注意	(行っている ・ 行っていない)
iii 外国人旅行者向けの注意喚起ツールの有無	多言語パンフレット (有 ・ 無) 注意喚起の動画等 (有 ・ 無)
Ⅳ－2 窓口説明・受付書類や車両装備に関する、多言語対応について (あてはまるもの全て)	
i 窓口説明	(1)言語対応 1. している 2. 一部している 3. していない
	(2)対応言語 1. 英語 2. 繁体字 3. その他()
ii 受付書類	(1)言語対応 1. している 2. 一部している 3. していない
	(2)対応言語 1. 英語 2. 繁体字 3. その他()
iii カーナビゲーション	(1)言語対応 1. している 2. 一部している 3. していない
	(2)対応言語 1. 英語 2. 繁体字 3. その他()

V その他

V-1 本調査では、より一層の実態把握のため、訪問等によるヒアリング調査を行う予定です。つきましては、今後実施予定の次の調査についてご協力いただくことは可能でしょうか。

i 貴社へのヒアリング調査 (可 ・ 不可)

ii 事故発生に関連し、ヒアリング先としての、お取引ある損保会社のご紹介 (可 ・ 不可)

※「可」と回答いただいた事業者様については、後日、本調査を受託している道銀地域総合研究所よりお電話にて、ヒアリング調査に関わるご相談の連絡をさせていただく場合がございます。予めご了承下さい。

V-2 外国人旅行者のレンタカー利用に関して、新しい情報の提供ができる場合、希望されますか。

(希望する ・ 希望しない)

V-3 これまでにあった、外国人旅行者特有のトラブルが御座いましたら、お教えてください。

--

V-4 外国人旅行者に向けた安全性確立の周知に向け、必要だと思う対応や、整備したほうが良いツール等のアイデアがありましたらご記入ください。

--

V-5 外国人旅行者対応に向け、今後、行政機関等へご意見がありましたらご記入ください。

--

以下、貴社の基本事項についてご記載をお願い致します。

貴社名		従業員数	()人
電話番号	TEL() -		
所在地	〒(-)		
ご担当者様	ご氏名()	役職()	

※ 本調査で回答された内容は、個別の企業が特定できない統計データとして加工・分析いたします。

※ ご記入いただきました個人情報・企業情報については、(株)道銀地域総合研究所で適切に処理し、本調査以外では利用いたしません。

質問は以上となります。ご協力ありがとうございました。

ご記入いただきました本紙は、**同封の「返信用封筒」**に入れてご返送いただきますよう、お願いいたします。

参考資料②（外国人旅行者向け事後アンケート調査票）

Please answer the following questions after you return the car.／在歸還汽車時請回答以下的問題。／차를 반납한 후 다음 질문에 답해주세요.

Survey about the "Safe Driving Trip Quiz" 關於“旅行安全駕駛測驗”的調查 “안전 운전 여행 퀴즈”에 대한 설문조사

You can also answer from QR code



Q1. Please tell us your country, gender, and age.

問題 1. 請告訴我們您來自什麼國家，性別和年齡。

질문 1. 당신의 국적, 성별, 나이에 대해 말해주세요.

Where are you from? 您來自哪裏？ 어디에서 오셨습니까？	① 香港／Hong Kong	② 台灣／Taiwan	③ 한국／Korea
	④ Singapore／Singapore	⑤ ประเทศไทย／Thailand	⑥ Malaysia
	⑦ Australia	⑧ America	⑨ Other countries
What gender are you? 您的性別？ 성별이 무엇입니까？	① Male／男／남성 ② Female／女／여성		
What is your age? 您的年齡？ 나이가 어떻게 됩니까？	① Teens／青少年／10 대	② Twenties／二十多歲 ／20 대	③ Thirties／三十多歲 ／30 대
	④ Forties／四十多歲 ／40 대	⑤ Fifties／五十多歲 ／50 대	⑥ Over sixty ／60 歲以上的老年人 ／60 대이상

Q2. How did you learn about Japanese traffic rules before traveling?

問題 2. 在旅行之前，您是如何了解日本交通規則的呢？

질문 2. 여행하기 전에 일본 교통 규칙을 어떻게 익혔습니까？

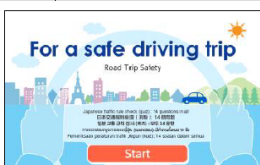
① Guide books, travel magazines ① 導遊書，旅遊雜誌 ① 가이드북，여행잡지	② A car rental company web site ② Acar 租賃公司網站 ② 자동차 렌터카 회사 웹사이트	③ Blog, Traveling website ③ 博客，旅遊網站 ③ 블로그，여행 웹사이트
④ Travel agency ④ 旅行社 ④ 여행사	⑤ Other ⑤ 其他 ⑤ 기타	⑥ I did not learn before traveling. ⑥ 我在旅行前並沒有學過。 ⑥ 여행 전에 배우지 않았습니다.

Q3. Was the “Safe Driving Trip Quiz” useful for driving in Japan?

問題 3. “旅行安全駕駛測驗”是否對您在日本駕駛有用呢？

질문 3. 일본에서 여행할 때 “안전 운전 여행 퀴즈”가 유용했습니까？

① Very useful ① 非常有用 ① 매우 유용했습니다	② Useful ② 有用 ② 유용했습니다	③ Not useful ③ 沒用 ③ 유용하지 않았습니다	④ I don't know ④ 我不知道 ④ 모르겠습니다
--	------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------




Q4. What was useful about the “Safe Driving Trip Quiz” ?

問題 4. “旅遊安全駕駛測驗” 對您來說有什麼作用嗎？

질문 4. “안전 운전 여행 퀴즈”에 대한 유용한 점은 무엇입니까?

質問	Good	Bad
It was available in my own language / 它有我讀得懂的语言 / 제가 사용하는 언어로 이용 가능했습니다	①	②
I can compare information to my own country's traffic rules / 我可以將它的信息與自己國家的交通規則進行比較 / 정보를 본국의 교통 규칙과 비교해서 볼 수 있었습니다	①	②
The screen designs were useful / 用戶界面的設計很有用 / 화면 디자인이 훌륭했습니다	①	②
The explanations were easy to understand / 解釋讓我容易理解 / 설명을 이해하기 쉬웠습니다	①	②
Usability of application / 应用程序的实用性 / 애플리케이션의 편리함	①	②

Q5. Please select (up to 3) questions that were most useful to you when driving in Hokkaido.

問題 5. 請選擇 (最多 3 個) 在北海道駕車時最有用處的問題。

질문 5. 홋카이도에서 운전할 때 가장 유용했던 질문을 (3 개까지) 선택해주세요.

①	Q.01 In Japan, which side of the road should you drive on? A Left lane B Right lane	②	Q.02 In Japan, which side is the steering wheel on? A Left hand drive B Right hand drive	③	Q.03 Please choose the correct answer for each traffic light colour meaning. Stop, No, Go with caution
④	Q.04 In Japan, which is the correct amount of air to use? A Pressed air B Fresh air	⑤	Q.05 What is the meaning of the sign? A No entry B No parking C No right turn D No left turn	⑥	Q.06 Please choose the correct answer for each road sign. A One way B Two way C No entry D No parking
⑦	Q.07 What is the meaning of the sign? A One way B No entry C No parking D No right turn	⑧	Q.08 Please choose the correct answer for the speed limit. A 50km/h B 60km/h C 80km/h D 100km/h	⑨	Q.09 What is the correct answer? A No entry B No parking C No right turn D No left turn
⑩	Q.10 Please choose the correct answer for the speed limit. A 50km/h B 60km/h C 80km/h D 100km/h	⑪	Q.11 Please choose the correct answer for the speed limit. A 50km/h B 60km/h C 80km/h D 100km/h	⑫	Q.12 Please choose the correct answer for the speed limit. A 50km/h B 60km/h C 80km/h D 100km/h
⑬	Q.13 Please choose the correct answer for the speed limit. A 50km/h B 60km/h C 80km/h D 100km/h	⑭	Q.14 Please choose the correct answer for the speed limit. A 50km/h B 60km/h C 80km/h D 100km/h	⑮	There were no useful questions 沒有有用的問題 유용한 질문이 없었습니다

Thank you very much for your time to complete this survey. / 非常感謝您投入時間完成這項調查。 / 설문조사에 응해주셔서 감사합니다.