

**自然災害で「旅行を中止・変更」24.1%。半数は台風による被害
～大切なのは「現地情報やキャンセル規定の確認」、「予備電源」は必需品！
— 旅行のクチコミサイト フォートラベル —**

フォートラベル株式会社(本社:東京都渋谷区 代表取締役社長 安永成志、以下、フォートラベル)は、運営する「旅行のクチコミサイト フォートラベル」(<http://4travel.jp/>)にて、「旅行中の自然災害」に関するアンケートを実施し、結果を以下にご報告いたします。

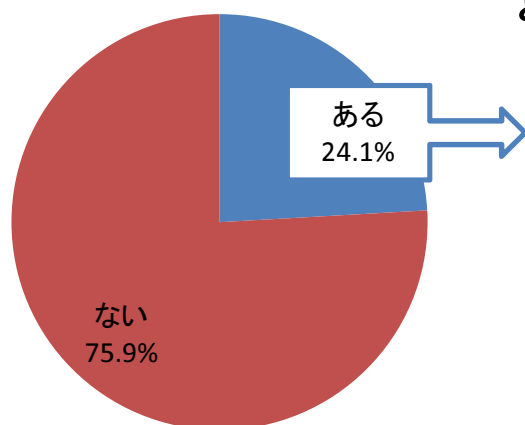
■調査背景

昨今、局地的豪雨や台風、大雪などの自然災害による被害が増加しています。住民はもちろん、たまたまその地を訪れた旅行者も例外ではなく、災害時にどのように自分の身を守るかは重要なポイントとなっています。そこで今回、旅行好きのフォートラベル会員を対象に、国内の旅行中に自然災害に遭遇した経験の有無や、対処法についてアンケート調査を実施しました。

■国内旅行中に「自然災害で旅行に影響があった」24.1%。災害の内容は「台風」、「大雪」、「豪雨」

国内旅行中に自然災害により、旅程の変更・中止等をした経験を聞いたところ、「ある」と回答した人は 24.1%、「ない」人は 75.9%となった。「ある」と回答した人に「どんな自然災害に遭遇したか」を聞くと、もっとも多かったのは「台風」で、経験がある人のうち半数が回答。続いて「大雪(36.2%)」「豪雨(18.4%)」となった。

**国内旅行中、自然災害で旅行計画が
変更・中止になった経験はありますか？**
(n=1350)



**「ある」と回答した方は、
どんな自然災害に遭いましたか？**
(※複数回答)

台風	50.0%
大雪	36.2%
豪雨	18.4%
地震	13.8%
竜巻・暴風	4.0%

災害時の状況を詳しくみると、「台風」では、地域は発生頻度の高い沖縄方面が多く、影響としては「飛行機の遅延・欠航」を挙げる人が圧倒的に多かった。旅行先での移動というより、旅行計画そのものの見直しを余儀なくされた人がほとんどだった。コメントには「台風が近づいていたので、旅行期間を短縮し早めに帰宅した」「台風が直撃しホテルから出られなくなった」「搭乗予定の便が欠航となったため延泊した」「旅行先を変更した」などが挙げられた。

「大雪」では、地域は北海道が多く、東北や北陸、長野、新潟など、積雪量の多いエリアも挙げられた。台風と同様に影響の範囲としては「飛行機の欠航・遅延」が多いが、バスやマイカーなどの「車」や、新幹線・特急などの「列車」を挙げる人もみられる。具体的には「高速バスに乗っている最中、大雪の被害に遭い、高速道路も一般道路も通行止め。バス会社が手配したホテルに宿泊し、翌日電車で帰宅した」「搭乗予定の飛行機が欠航。延泊を余儀なくされた」「旅行先で大雪となり、予定していた

観光を諦めた」「飛行機が目的地に着陸できず出発地に引き返し、その後旅行をキャンセルした」などの声が寄せられた。また、「飛行機が欠航となったため、運行していた列車に切り替え移動した」など、予定していた交通機関を変更して、別の交通機関を利用し旅行を続けた人も散見された。

「豪雨」は、エリアを問わず発生する可能性があるためか、特徴的なエリアの分布はみられない。また、一過性の豪雨の場合は「観光をせずに、昼食をとった店でしばらく過ごした」等、影響の範囲が狭く、短時間なケースがあるのも特徴だ。また、台風や大雪と異なり、「車」「列車」への影響が多くなっている。具体的には「途中山崩れが発生し、列車が目的地に到着できず引き返した」「豪雨で列車が横転し、すべての列車が運休に。引き返した駅も水没していた」「山歩きの最中に大雨になってしまい、目的地を変更した」といった声が挙がった。

■現地情報やキャンセル規定を確認。時には「旅行を取りやめる勇気」も大切

旅行者のコメントをみると、「大雪の事態を想定したスケジュールを組んでいたため、問題なく旅行が続けられた」「沖縄方面の旅は常に台風のリスクを意識している。万一の際には出費を躊躇せずに代替便を手配する」「大雨の時期には旅行を避けている」というように、旅慣れた旅行者は、予め旅行先の気候や天気の状態を織り込んで旅行を計画し、万一の際の対応も意識しているという声が多く聞かれた。

また「旅行を取りやめる勇気を持つことが大切」という回答もみられた。せっかくの旅ではあるが、正確な情報を把握し、安全のためには、潔く旅の計画を変更する決断力が大切なようだ。ただ、その際にネックとなるのが“キャンセル料”のようで、回答をみると、「キャンセル料がかかる時期だったので旅を強行。結局現地で身動きが取れず、キャンセルすればよかったと後悔した」という声も多く聴かれる。

本調査では、キャンセルをしたものの旅行代金が全額返金となったケースや、追加なしで日程や旅程を変更できたケースもあった。基本的には旅行者自ら申し出た場合は所定のキャンセル料が徴収されるが、災害の状況により配慮があることも少なくない。また旅行者自らが状況に応じて連絡等を行うことで、キャンセル料が軽減となることもある。自然災害リスクが高まる時期には、適切な判断ができるように、情報を収集しておくのがポイントといえそうだ。

■現地では臨機応変な対応を。ツアーはいざという時にフォローも受けられ安心

「急に冷たい風が吹き出し、空が暗くなり、豪雨になりそうだったので、予定を切り上げ早めに帰宅した」など、機転を利かせ旅程を変更することで被害を免れた人も多い。個人手配で旅行をする人が多い中、万が一のときには、臨機応変な対応が安全の鍵となるようだ。

また旅行会社経由での参加者からは「大雪で空港が閉鎖となったが、旅行会社がホテルと翌日の航空券を手配してくれた」「添乗員付きのツアーで、対応をすべて任せられたので良かった。個人手配だったら路頭に迷っていたと思う。」など、旅行会社を経由しての旅は、緊急時のサポートが受けられ安心という声が多かった。

■いざという時に役立つのは？「予備電源」は旅の必需品！

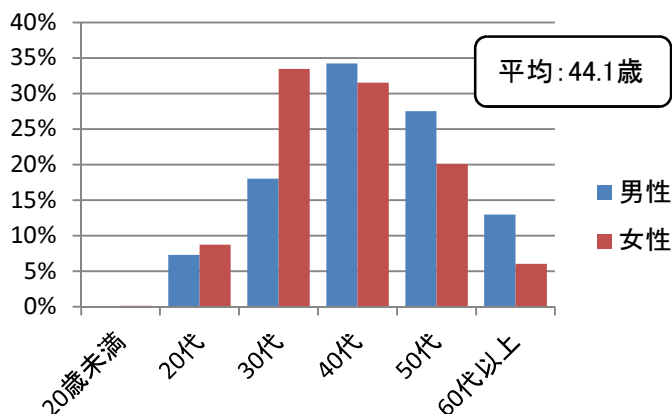
自然災害遭遇時に持って役に立った、または、あれば良かったと思ったグッズを聞いたところ、携帯電話・スマートフォン・タブレットなどの端末や、「充電器（予備電源）」を挙げる人が多かった。災害時には情報の収集手段や連絡手段として、スマートフォンなどの端末が必要となり、さらに電源が確保できるかどうか肝心となる。また、「手帳に必要な項目をメモしておく」という意見も挙がり、携帯情報端末が利用できなくなった際も想定して、手元に重要な情報を控えておくという声も聴かれた。また、ペットボトルの「水」や「食糧」、「携帯雨具」などを挙げる人もみられた。

■調査実施概要

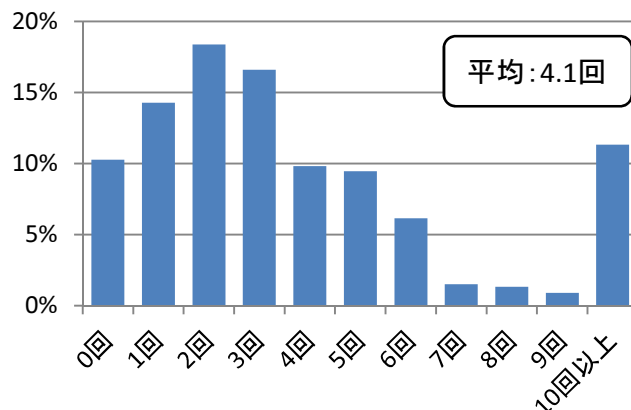
調査期間：2014年3月19日 - 2014年3月26日の8日間

調査対象：フォートラベル会員(有効回答数:1122件)

回答者プロフィール



最近1年間の国内旅行回数



■フォートラベル株式会社について

事業内容：旅行総合情報サイト「旅行のクチコミサイト フォートラベル」の企画・運営

所在地：東京都渋谷区恵比寿南 3-5-7 恵比寿アイマークゲート 6F

代表取締役社長：安永 成志

2004年1月にサイトを開設。今年10周年を迎えた旅行クチコミサイト。登録ユーザーが旅先での経験をクチコミとして投稿できるサービス、旅行写真をブログ形式で投稿できる旅行記作成サービス、ツアー・ホテル・航空券などの旅行商品を一括で比較・検索できるサービスなどを提供。

<本件に関するお問い合わせ先>

フォートラベル株式会社 広報担当：谷津

E-mail: press@4travel.jp