

第2回 非常時における外国人旅行者の安全・安心の確保に向けた検討会 議事概要

開催日時：令和元年12月19日（木）10：00～12：00

開催場所：中央合同庁舎3号館11階 特別会議室

出席者：（委員）田中座長、高松委員、崔委員、矢ヶ崎委員、李委員

（関係団体）神奈川県、東日本旅客鉄道株式会社、東海旅客鉄道株式会社、西日本旅客鉄道株式会社、日本民営鉄道協会、日本地下鉄協会、日本バス協会、全国空港ビル事業者協会、日本ホテル協会、全日本シティホテル連盟、日本旅館協会、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会、日本観光振興協会、日本政府観光局（JNTO）

（オブザーバー）日本放送協会、日本旅行業協会、東京都、成田国際空港株式会社（行政関係者）村田観光庁観光地域振興部長、国土交通省鉄道局、国土交通省自動車局、国土交通省航空局、観光庁観光地域振興課、観光庁観光産業課、観光庁参事官（外客受入担当）、内閣府、気象庁、総務省、消防庁、外務省

議題：（1）アンケート結果と具体事例について

（2）意見交換

（3）その他

<アンケート結果に関する意見・質問>

Q 観光施設や宿泊施設へのアンケート調査について、非常時の訪日外国人向けの対策として「NHK WORLD JAPAN等の視聴環境の整備」とあるが、具体的にはどのようなことか。

A モニター等を設置してNHKと契約するなど「NHK WORLD JAPAN」の放送が見れるような環境が整っている状況。

- ・事業者から外国人への情報提供について、「誰向けの情報提供か」が重要であり、そこにいる人、これから来る人など、情報提供のタイミングや情報提供の相手によってその方法や内容が異なるべきであることを留意する必要がある。

訪日外国人調査結果について、3割がこれまでに地震を経験していると回答している。したがって、災害を想定した回答は、必ずしも経験にもとづいたものでなく想像で答えている可能性が高いので、その前提での調査結果であることを留意した方がよい。

- ・「訪日旅行の際」の捉え方として、発災直後か、少し後かといった聞き方によって回答も異なるので気を付けた方がよい。

- ・今回のアンケート調査でWeiboの選択肢は無かったが、自分がWeiboを使って中国人に対してアンケート調査を実施したところ、災害時の情報源としてWeiboが最多であった。

- ・「外国人旅行者は自国発信の情報を信頼している」という傾向があり、自国の大使館などと連携した対応も重要。

交通、宿泊・観光施設の調査結果をみると、自社の情報は提供しているが他社の情報は提供していないことが多いため、フラグメントになっている情報をシームレスに提供することが望ましい。

旅行者が被災した場合、宿泊先に戻ることを推奨していることから、移動経路を確認できる地図情報の提供も必要であり、宿泊施設でこのような情報提供も重要。外国人の現在地により、どのような情報を発信できるか検討が必要。

- ・情報提供については、単に発信先とリンクを張っただけでは十分とはいえず、提供している情報の評価をすることが重要。プラットフォームとコンテンツをどのように作るか、考える必要がある。

- ・観光情報案内センターでは、訪問した外国人が電車の路線が分からないという質問が多く、スタッフが柔軟な対応を実施している。NHK WORLD-JAPAN へは QR コードを用いて誘導しており、利用者が多かった。

- ・外国人にとって「正確な情報」を「わかる表現」で提供することが必要。例えば「振替輸送は行っていない」を “There will be no alternative transportation available.” と英語に直訳すると、「他に利用できる交通機関はありません」の意味になり、地下鉄など他の交通機関が運行している状況でも間違った情報として伝わってしまうことがあり混乱する。外国人が正しく理解できる表現に言い換えるべき。迂回なのか、中止なのかなど、用語集を作成することも有効。

また、日本に在住している外国人スタッフは日本に慣れており、彼らが翻訳チェックを行っても「ニュアンスの誤り」を大目に見てしまうことがある。そのため、防災関係専門の翻訳会社を利用する等が望ましい。

- ・日本での取材の経験から、現場にいる外国人、特に中華圏の困りごとは、「現状、何が起きているかわからない」、「今後どうすればよいかわからない」ということがあった。例えば昨年の台風の被害の時、関西空港では多言語のアナウンスがなく、多くの外国人が空港で孤立し、一晩を過ごした。中国（大陸）は大使館がバスを手配したが、台湾は対応が無く、後日、大きな批判があった。

災害時、関係各所に状況を問い合わせる機会が多いが、外国メディアへの対応が不十分であり、「提供する必要があるのか」と言われた時もある。

アンケート調査での JNTO のウェブサイト、SNS の認知度が低い。一元的なポータルサイトを設置する必要があるのではないか。

- ・今後は外国人旅行者の側に立った検証が必要である…という認識を強く感じている。「どこに、どこから、どこの国の人かどのくらいいるのか」といった、量や規模に配慮し

た対応になると思う。最も多いのは中国大陸であることは明らかであり、初めて訪日した人は「ゴールデンルート」に来ているなど、メインとなるパターンを想定した対応の検討の必要がある。ある程度の国別・パターンを想定して、我々の供給体制を検討することが大事な段階に来ているのではないか。

- ・ 今後は、何が課題で、何が難しいのかといったことを検証していくことが重要。実際に日本で被災された外国人がどのような経験をしたのかを知りたい。
JNTO は避難所の情報提供を行っているが、避難所における対応が外国人対応になっているのか、誘導することにより自治体が困ることがないように留意する必要がある。
また、災害時のコールセンターについては、その一人一人の質問が実は重要であり、アンケートの自由回答なども、そこにヒントがある。

Q JNTO アプリに対する質問。非常時のみ対応のサービスでは、使いづらいし、正直ペイしない。日常的に使えるアプリとすることが良いのではないか。

A JNTO アプリの鉄道の迂回経路等は非常時だけではなく、日常から使えるようにしている。

<資料9 高松委員の説明に対する意見・質疑>

Q 災害対策本部は立たないが観光危機管理本部が立つ…という状況は具体的にどのようなものになるか。

A まず、災害対策本部については自治体が設置するもの。災害時、災害対策本部は設置されないが観光客が動けない等の事象がある。例えば災害で鉄道が遠方で止まった場合、その場では災害が起きないので災害対策本部は設置されないが、その場での観光客対応は必ず必要になる。

また、沖縄では昨年がはしかが流行した。はしかは災害ではないが、観光客に大きな影響がある。そのため沖縄県では観光危機管理本部を設置して対応した。

- ・ 「非常時に何をどのようにするかという判断」は極めて難しい。「このように行動すべき」というリコメンデーションは誰がどのような責任で行うのかという観点も重要。
また、短期で取り組むこと、開かれた日本に向けて長期的に取り組むことを分けて検討すべき。

○閉会

- ・ 第3回検討会は1月21日（火）を予定。

以上