



# 外国人観光旅客利便増進措置に関する基準及びガイドラインの概要

## ポイント① 我が国の公共交通事業者等が今後達成すべきと考えられるサービス水準を明確化（基準・ガイドライン）

### ○外国語等による情報の提供

- 外国人観光旅客が公共交通機関を円滑に利用するために必要となる情報を外国語等で提供すること。



#### ■ 事故、災害等の発生に伴い、著しい運行の遅延その他の異常な状態が発生した場合における情報提供

- 運行の遅延、休止等に関する最新の情報を迅速に提供すること。



### ○インターネットを利用した観光に関する情報の閲覧を可能とするための措置

- 公衆無線LANその他のインターネットを利用した情報の閲覧を可能とする環境を整備すること。



### ○座便式の水洗便所の設置

- 便所に設置する便器（小便器を除く。）は、原則として座便式のものとする。



### ○クレジットカードによる支払を可能とする券売機等の設置

- 【長距離又は優等の乗車船券】クレジットカードによる支払を可能とする券売機等を設置すること。



### ○交通系ICカード利用環境の整備

- 【鉄軌道駅又は鉄軌道車両若しくは乗合バス車両】交通系ICカードを利用できる環境を整備すること。



### ○荷物置き場の設置

- 【長距離の利用が見込まれる又は空港への直接のアクセスに利用される鉄軌道車両】大型荷物が複数収納できる荷物置き場を乗客の利便性を考慮した箇所に設置すること。



### ○インターネットによる予約環境の整備

- 【座席等指定券及び企画乗車船券】外国人観光旅客がウェブサイト等により予約可能な環境を整備すること。



## ポイント② 上記の事項以外の事項について、望ましい取り組みの方向性を明示（ガイドライン）

- ▼ナンバリングの整備 ▼多言語対応券売機の設置 ▼企画乗車船券の造成 ▼観光案内所の整備 ▼荷物を持たずに旅行できる環境の整備 ▼自転車の利用者への対応 ▼多様な文化・生活習慣を有する外国人観光旅客への対応

※ 赤枠で囲んだ事項については、今般初めて基準及びガイドラインにおいて定めたもの。