第１回「外国人観光旅客利便増進措置に関する検討会」
議事概要

日　時：平成３０年６月２７日（水）１５：３０～１７：３０

場　所：中央合同庁舎第２号館　国土交通省第２会議室Ａ

出席者：

（有識者）山内座長、

大西委員、鈴木委員、高野委員、北條委員　　※50 音順

（国土交通省）観光庁　水嶋次長、平岡総務課長、原田参事官（外客受入担当）、総合政策局公共交通政策部　小熊参事官（総合交通担当）、鉄道局　寺田審議官、自動車局　新田総務課長、海事局　飯塚内航課長、港湾局産業港湾課　石原クルーズ振興室長、航空局航空ネットワーク部　大野航空ネットワーク企画課長

議題：（１）外国人観光旅客利便増進措置の概要について

（２）海外の交通サービスにおける旅行環境整備先進事例等について

（３）国内の交通サービスにおける旅行環境整備に係る取組状況について

（４）今後の検討スケジュールについて

意見概要：

・ トイレの洋式化について、「エリアの中で洋式トイレが１つ以上あれば洋式化である」としてカウントした資料が一部提示されていたが、洋式化率の考え方は総便器数に占める洋式便器数の割合で取り組みを進めるべき。

・ 好みはあるにせよ洋式トイレは誰でも基本的には使える一方、和式トイレは物理的に使用できない方がいらっしゃるというケースがあって、好みだけでは終わらない部分があるので、特に便器個数が少ないところは１００％の洋式化を目指すべき。

・ 外国人対応は部分部分で進んでいるのは実感するが、切れ目なくトータルで進んでいないため、外国人には未だ不便と思われる例がみられる。例えば、車内では次の行き先を４カ国語で表示する装置が稼働しているが、停車駅・停留所では日本語の案内しかないというケースが実際にまだあり、残念。

・ 旅行を始める前から情報提供すべきものと、現場で外国語対応すれば十分なものを意識する必要があるのではないか。例えば、お得な周遊券などは旅行開始前に情報を知っていれば満足度が高まるが、既に旅行を始めてしまって切符も買ってしまったあと

に存在を知るということでは、逆に不満の種となる恐れもある。

- 外国語表記は、ただ翻訳しただけでは意味がない。列車種別などは、各社でいろいろな種別を持っていて、日本人でもどの種別がどの駅に停車するのかは分からない場合がある。例えば「準特急」は「Semi Express」とされている例があるが、意味がない。さらに日本語で「特急」英語で「express」と標記された種別の列車でも、会社により、有料のものと、無料のものがある。外国語表記をする前提として、会社としての種別そのものを変えるのは大変だが、これを分かりやすく整理して表記する工夫が必要。日本人向けの名称をそのまま外国語に訳す必要はなく、「全て停まる列車」、「停まらない駅がある列車」、「有料の列車」程度の区別にして、この中で、停まる駅に応じて例えばＡ、Ｂ、Ｃ、Ｄと記号化した方が分かりやすいと思う。
- 公共交通においてもWi-Fiは既にかなり導入の方向に動いていると思われるが、今回のこの検討会から大きな変更を求めることとなれば、導入の流れに水を差しかねない。
- Wi-Fiは特にセキュリティー面の課題が２つある。１つは情報漏洩の防止、そしてもう１つは、犯罪の温床とならないようなトレーサビリティーの確保である。セキュリティとコストはトレードオフの関係にあり、このあたりも整理しないといけない。また、きちんと対応できるのは主要事業者ぐらいなので、あまり厳しい基準とすると、契約者を限定してしまうことにもなりかねない。どこまで決めて、なにを推進するかというところはかなりセンシティブな点と考えている。

以上