

## 外国人観光客の受入れ対応に関するガイドライン

令和4年6月7日 策定

令和4年6月15日 改訂

令和4年7月12日 改訂

令和4年9月2日 改訂

観 光 庁

# 目 次

本ガイドラインの趣旨・位置付け	2
<b>第1章 添乗員付きパッケージツアー</b>	<b>3</b>
1. 感染拡大防止のために各観光関係者が留意すべき事項	3
(1) 添乗員付きツアーの造成、販売、実施等の前提（共通事項）	3
(2) 添乗員付きツアーの造成時における対応	3
(3) 添乗員付きツアーの販売時における対応	3
(4) 添乗員付きツアーの実施前における対応	5
(5) 添乗員付きツアーの実施中における対応	5
(6) 添乗員付きツアーの終了後における対応	6
2. 陽性者発生時を含む緊急時の対応	7
(1) 添乗員付きツアーの実施前における対応	7
(2) 添乗員付きツアーの実施中における対応	7
(3) 添乗員付きツアーの終了後における対応	9
<b>第2章 添乗員の同行を伴わないパッケージツアー</b>	<b>10</b>
1. 感染拡大防止のために各観光関係者が留意すべき事項	10
(1) 添乗員なしツアーの造成、販売、実施等の前提（共通事項）	10
(2) 添乗員なしツアーの造成時における対応	10
(3) 添乗員なしツアーの販売時における対応	10
(4) 添乗員なしツアーの実施前における対応	12
(5) 添乗員なしツアーの実施中における対応	12
(6) 添乗員なしツアーの終了後における対応	13
2. 陽性者発生時を含む緊急時の対応	14
(1) 添乗員なしツアーの実施前における対応	14
(2) 添乗員なしツアーの実施中における対応	14
(3) 添乗員なしツアーの終了後における対応	15
関連リンク集（令和4年9月2日版）	16
参考資料①：個別感染防止策のリーフレットの例（多言語版）	17
参考資料②：新しい旅のエチケット（多言語版）	18
参考資料③：屋外・屋内でのマスク着用について（英語版）	20

## 本ガイドラインの趣旨・位置付け

- 本ガイドラインは、本年6月10日より受入れを開始した添乗員付きパッケージツアー（以下「添乗員付きツアー」という。）及び本年9月7日より受入れを開始する添乗員の同行を伴わないパッケージツアー（以下「添乗員なしツアー」という。）の実施にあたり、旅行業者及び旅行サービス手配業者、ツアーに同行する添乗員並びに宿泊事業者等の各観光関係者が留意すべき事項をまとめたものである。
- 本ガイドラインは、ウィズコロナ下において訪日観光を再開させるにあたり、本年5月に実施した訪日観光実証事業等を踏まえ、当面の間、特に留意すべき事項について整理したものであり、各観光関係者は、本ガイドラインのほか、日本政府の定める最新の入国ルールや、各地域における感染症対策に係る要請等、既に策定され、国内で運用されている「旅行業における新型コロナウイルス対応ガイドライン」等の業種別ガイドラインの内容を踏まえる必要がある。
- 本ガイドラインの運用にあたっては、旅行業者及び旅行サービス手配業者が中心的な役割を果たすこととなるが、これは、旅行業務に携わることに加え、入国者の受入責任者となることによるものである。
- 受入責任者となる旅行業者及び旅行サービス手配業者は、入国前の入国者健康確認システム（ERFS）へのツアー参加者の登録・申請にあたって、感染防止対策の徹底や有症状者発生時等の対応を行うことに加えて、誓約に違反した場合は企業・団体等の名称が公表され得ることや、今後のERFS登録を受け付けないことがあり得ること等を定めた「外国人新規入国オンライン申請時の誓約事項」に同意していることにも、留意が必要である。
- さらに、本年6月10日より、観光目的で入国する場合について、上記の誓約事項に本ガイドラインの遵守に関する項目が追加されていることにも、留意が必要である。
- 感染防止対策の実施については、「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」等の現在我が国で運用されている方針や考え方に即して、入国から出国までの間、対応を行うことが前提であり、この方針等は、国籍や訪日目的等に関わらず、国内に滞在する全ての方々に対して共通の対応を求めるものである。ツアー実施中、添乗員等が方針等の適用に迷う場面では、添乗員は、周囲の状況や国内でのスタンダードに照らして判断を行い、ツアー参加者は、周囲の状況に照らして判断するとともに、必要に応じて旅行業者等へ相談することとする。
- なお、本ガイドラインについては、新型コロナウイルス感染症を巡る最新の知見・状況等を踏まえて、随時見直しを行うこととする。

## 第1章 添乗員付きパッケージツアー

### 1. 感染拡大防止のために各観光関係者が留意すべき事項

#### (1) 添乗員付きツアーの造成、販売、実施等の前提（共通事項）

- ・各観光関係者は、本年9月7日より受入れが認められるツアーは以下の要件を満たすものに限られることを十分に理解し、これを前提として、ツアーの造成、販売、実施等を行うこと。

- ① 旅行業法（昭和27年法律第239号）の登録を受けた旅行業者又は旅行サービス手配業者が、ツアー参加者の受入責任者となること。
- ② ツアーの行程があらかじめ決められたものであること。
- ③ 入国から出国までの全行程を通じて、添乗員が同行すること。

（※）ツアー参加者が添乗員から継続的に離れる自由行動を含む行程の場合には、その間、本ガイドラインの「第2章 添乗員の同行を伴わないパッケージツアー」の各要件等が適用されることに留意すること。

#### (2) 添乗員付きツアーの造成時における対応

##### ① 旅行業者がツアーの企画・販売を行う場合

- ・旅行業者は、密を避けて感染拡大防止に配慮したツアー行程を作成すること。
- ・旅行業者は、宿泊施設、観光施設、飲食店等における感染防止対策を確認した上で、対策を徹底している施設等を活用すること。

（※）感染防止には換気と距離の確保が重要であることを理解したうえで、業種別ガイドラインに従った感染防止対策を実施していることを、認証制度の活用等により確認すること。

##### ② 海外の旅行業者等がツアーの企画・販売を行う場合

- ・旅行業者又は旅行サービス手配業者は、海外の旅行業者等に対して、(2)①に掲げる各項目の内容に配慮していることを確認するとともに、必要に応じて国内の適切な施設等を提案する等の対応を行うこと。

#### (3) 添乗員付きツアーの販売時における対応

##### ① 旅行業者がツアーの企画・販売を行う場合

- ・旅行業者は、ツアー商品の予約・販売時に、ツアー参加者に対して以下の内容を説明し、同意を得ること。

➤ 日本での滞在期間中を通じて、基本的な感染防止対策（①マスク着用、②手

- 指消毒、③3密（密閉・密集・密接）の回避）を徹底する必要があること。
- 感染防止対策の実施が不十分であると添乗員が判断した場合等には、添乗員の指示に従う必要があること。
  - 本邦への上陸申請前14日以内に滞在した国・地域及び有効なワクチン接種証明書の保持の有無により、入国時の検査及び待機等を求められる場合があること。
  - 日本への入国手続きをスムーズに行うため、Visit Japan Web※1への事前登録及びファストトラック※2を使用する必要があること。
- （これに関連し、旅行業者は、Visit Japan Webへの事前登録及びファストトラックの使用についても、関連ウェブサイトへの誘導を行うなど、ツアー参加者の負担を出来る限り軽減するための工夫を講じるとともに、出国前までの間に、事前登録が完了した旨確認を行うこと。）
- 新型コロナウイルス感染症に関する医療費を補償対象に含み、かつ、十分な補償・サービスを備えた民間医療保険に加入すること。
  - 新型コロナウイルス感染症の陽性者及び濃厚接触者となった場合には、旅行業者・旅行サービス手配業者・添乗員及び医療機関・保健所等の指示に従うこと。
  - 上記に従わない場合、ツアーへの参加（継続）が認められない（参加中には速やかな帰国を求める）可能性があること。
- ・旅行業者は、ツアー商品の予約・販売時に、ツアー参加者に対し、陽性者や濃厚接触者となった場合に、具体的にどのような対応が求められることになるのかについて、十分説明を行うこと（滞在延長日数の見込み、追加費用が発生し自己負担を求められる旨等）。
  - ・旅行業者は、ツアー参加者が、ツアー参加に際して特別な配慮を必要とする場合には、申し出を行うよう促すこと。

## ② 海外の旅行業者等がツアーの企画・販売を行う場合

- ・旅行業者又は旅行サービス手配業者は、海外の旅行業者等に対して、ツアー商品の予約・販売時に、(3)①に掲げる各項目の内容をツアー参加者に対して説明し、同意を得ていることを確認すること。

※1 Visit Japan Web：デジタル庁が提供する海外からの入国者（海外から帰国する日本人も含む）が入国時に検疫・入国審査・税関申告の入国手続等を行えるウェブサービス。

※2 ファストトラック：海外から日本へ入国する方々に対して空港検疫で実施している手続の一部を、アプリ（MySOS）又はWEB（MySOS Web）上で日本入国前に済ませることができるもの。アプリは使用端末により事前手続きができない場合等があり得る。

#### (4) 添乗員付きツアーの実施前における対応

- ・**旅行業者**又は**旅行サービス手配業者**は、**添乗員**に対し、感染防止対策の遵守に関する研修等を実施し、感染防止対策の意義や取るべき対応等について十分に理解させること。また、添乗員のワクチン接種状況も踏まえ、添乗員の安全も考慮しつつ配置について検討すること。
- ・**宿泊事業者等**は、ロビーや食堂等の目立つ場所のほか、更衣室や浴場等の添乗員による確認が困難な場所においても、感染防止対策が適切に実施されるよう、外国語のリーフレット掲示等を行うこと。

【参考資料①：個別感染防止策のリーフレットの例（多言語版）】

#### (5) 添乗員付きツアーの実施中における対応

- ・**添乗員**は、現在我が国で運用されている感染防止対策の方針等に即して、**ツアー参加者**に対し、必要な対応を求めること。ツアー実施中、方針等の適用に迷う場面では、周囲の状況や国内でのスタンダードに照らして判断を行うこと。
- ・**添乗員**は、ツアー開始時に、**ツアー参加者**に対し、マスク着用の考え方をはじめとする感染防止対策の遵守に関する説明を行うこと。また、その際には、イラスト等を活用し、ツアー参加者の属性に応じて分かりやすい説明を行うよう、工夫すること。
- ・特に**添乗員**は、最新のマスク着用の考え方について十分理解すること。
- ・**添乗員**は、**ツアー参加者**に対し、ツアーの場面ごとに、マスクの着脱を含め、必要な感染防止対策についてこまめな声かけや、注意喚起を行うこと。

##### (※) 訪日観光実証事業で見受けられた事例

###### (1) マスク着用が不要と考えられる例

例 ・入浴時

- ・屋外でのアクティビティ（カヌー、トレッキング、果物狩り等）
- ・混雑していない観光地での散策（人との接触がある場面の前後では、マスクをこまめに着脱）

###### (2) 特に留意すべき場面と対応の例

例 ・食事時

- ➡ 飲食店において基本的な感染防止対策が実施されていることを前提に、会話の際は大声を控える
- ・寺社内や美術館等の混み合った施設内
  - ➡ マスク着用の上、会話を控える

(※) 感染防止対策についての分かりやすい説明の例

- 感染防止対策に関するリーフレット、動画等の活用  
【参考資料①：個別感染防止策のリーフレットの例（多言語版）】
- 「新しい旅のエチケット（多言語版）」の活用  
【参考資料②：新しい旅のエチケット（多言語版）】
- マスク着用等に関する日本政府の見解についての丁寧な説明  
【参考資料③：屋外・屋内でのマスク着用について（英語版）】

- ・ **添乗員**は、**ツアー参加者**に対し、発熱や呼吸器症状、倦怠感等を含む新型コロナウイルス感染症の症状がある場合には、漏れなく報告を行うことを要請すること。
- ・ **添乗員**は、陽性者発生時における濃厚接触者の範囲の特定等を適切に行うため、旅行中のツアー参加者の行動履歴（利用した施設や交通機関等の座席位置等の情報を含む。）を保存すること。

(※) 訪日観光実証事業を踏まえ、効果的であると考えられる対策の例

- 例
- ・ 飲食店や交通機関等における座席配置を固定化する
  - ・ グループごとにテーブルを分ける
  - ・ できる限りマスクを着用しておく
- 等の対策を講じておくと、陽性者発生時に、ツアー参加者が出来る限り濃厚接触者とならない、又は、濃厚接触者の人数が最小限となりえる。

## (6) 添乗員付きツアーの終了後における対応

### ① 旅行業者がツアーの販売を行う場合

- ・ **旅行業者**は、**ツアー参加者**に対し、帰国後1週間以内に新型コロナウイルス感染症の陽性と診断された場合には、**旅行業者**に対してその旨を連絡するよう要請すること。

### ② 海外の旅行業者等がツアーの販売を行う場合

- ・ **旅行業者**又は**旅行サービス手配業者**は、海外の旅行業者等に対して、(6)①の要請を**ツアー参加者**に対して行うとともに、陽性と診断されたケースが生じた場合には、海外の旅行業者等から**旅行業者**又は**旅行サービス手配業者**に対してその旨を通知するよう、要請を行うこと。

## 2. 陽性者発生時を含む緊急時の対応

### (1) 添乗員付きツアーの実施前における対応

- ・ **旅行者**又は**旅行サービス手配業者**は、以下の情報を事前に確認し、**添乗員**に共有すること。
    - － 多言語対応可能な医療機関、専門的な医療通訳等に関する情報
    - － 自治体が設置する相談窓口等の連絡先、受付時間等
    - － 有症状者が発生した場合の一時待機場所や移動手段に関する情報※
    - － 陽性者が発生した場合の療養施設や移動手段に関する情報※
    - － 濃厚接触者が発生した場合の待機施設や移動手段に関する情報※

(※) 有症状者、陽性者及び濃厚接触者が発生した場合の上記施設等や移動手段については、業務上の取引関係がある宿泊事業者や交通事業者に対して、あらかじめ協力を依頼しておくこと等が考えられる。

  - － ツアー行程に含まれる自治体が定める新型コロナウイルス感染症への対応に関する方針等（例：有症状者発生時における連絡先、陽性者や濃厚接触者に係る対応等）
- ・ **旅行者**又は**旅行サービス手配業者**は、濃厚接触者の範囲を含む陽性者発生時の具体的対応等について、必要に応じて、自治体の関係部署に相談しておくこと。
- ・ **旅行者**又は**旅行サービス手配業者**は、ツアー参加者が陽性者となった場合の入院医療費については、自治体から当該陽性者に対し、加入している民間医療保険の補償額の範囲内で自己負担を求められる旨、**ツアー参加者**に対して説明すること。
- (※) **旅行者**又は**旅行サービス手配業者**は、**ツアー参加者**が陽性者や濃厚接触者となった場合に発生する諸費用を補償範囲に含む保険へ加入することが望ましい。

### (2) 添乗員付きツアーの実施中における対応

- ・ ツアー実施中に有症状者が発生した場合は、**旅行者**又は**旅行サービス手配業者**及び**添乗員**は、当該有症状者をツアーから速やかに離団させ、他の参加者への感染を防止するために必要な措置を講じること。
- ・ 有症状者が発生した場合には、**旅行者**又は**旅行サービス手配業者**及び**添乗員**は、別途、厚生労働省のホームページに掲載の相談・受診の目安に該当する



場合には、自治体が定める方針等に沿って、速やかに当該有症状者を医療機関に受診させること。医療機関・保健所等から指示があった場合にはこれに従うとともに、必要に応じて専門的な医療通訳を手配すること。

(なお、これらの対応において緊急連絡先の記載を求められた場合には、ツアー参加者本人の緊急連絡先だけでなく、添乗員の携帯電話番号及び旅行業者又は旅行サービス手配業者の担当者の電話番号を記載すること。)

- ・陽性者が発生した場合には、**旅行業者**又は**旅行サービス手配業者**は、1.(5)の行動履歴に関する記録に基づき、自治体の定める方針等に照らし、リスクに応じて適切に濃厚接触者の範囲を特定すること。保健所等から情報提供の求めがあった場合には誠実に協力すること。
  - ・陽性者及び濃厚接触者の待機期間中において、**旅行業者**又は**旅行サービス手配業者**は、健康観察・食事の用意等、必要な支援を行うこと。なお、その際には、滞在期間の延長が必要となる場合もあることに留意すること。
  - ・**旅行業者**又は**旅行サービス手配業者**及び**添乗員**は、陽性者が保健所等と円滑にコミュニケーションを取れるようにするための必要な支援を行うこと。なお、陽性者は、保健所等からの電話連絡のほか、My HER-SYS<sup>※3</sup>・自動架電<sup>※4</sup>等システムから連絡があった場合、指示に従うことが求められる。
- ※ My HER-SYS・自動架電は、スペイン語・ポルトガル語・英語・韓国語・中国語に対応。
- ・**旅行業者**又は**旅行サービス手配業者**は、陽性者及び濃厚接触者以外の**ツアー参加者**に対し、ツアー継続意向がある場合には、ツアーの継続が可能である旨を説明すること。
  - ・濃厚接触者となった**ツアー参加者**から帰国要望があった場合には、**ツアー参加者**本人が在京大使館に相談して受入国の了解が得られたときは、**旅行業者**又は**旅行サービス手配業者**は、ツアー参加者が所在する自治体の関係部署に相談の上、出国空港までの専用の移動手段の確保、出国する際に利用するエアラインとの調整を行うこと。
  - ・**旅行業者**又は**旅行サービス手配業者**は、陽性判明により離団したツアー参加者が療養期間終了後に円滑に帰国できるよう、必要な旅行サービス(待機期間短縮のための検査の手配を含む。)を手配すること。

※3 My HER-SYS(マイハーシス)：陽性者本人等がスマートフォンやパソコン等で自身や家族の健康状態を入力できる健康管理機能。My HER-SYSから入力した情報は、宿泊地の所在地を管轄する保健所等へ反映・共有される。

※4 自動架電：毎日保健所等であらかじめ設定した時間に自動的に電話がかかり、質問にプッシュホンで答えることで、健康状態を登録できる機能。

### (3) 添乗員付きツアーの終了後における対応

- ・ 旅行業者又は旅行サービス手配業者は、ツアー終了後における陽性者の発生に備え、ツアー参加者の連絡先情報を、ツアー終了後1週間保存すること。

## 第2章 添乗員の同行を伴わないパッケージツアー

### 1. 感染拡大防止のために各観光関係者が留意すべき事項

#### (1) 添乗員なしツアーの造成、販売、実施等の前提（共通事項）

- ・各観光関係者は、本年9月7日より受入れが認められるツアーは以下の要件を満たすものに限られることを十分に理解し、これを前提として、ツアーの造成、販売、実施等を行うこと。
  - ① 旅行業法（昭和27年法律第239号）の登録を受けた旅行業者又は旅行サービス手配業者が、ツアー参加者の受入責任者となること。
  - ② 旅行業者又は旅行サービス手配業者が、ツアー参加者の入出国時の往復航空券及び滞在期間中の全ての宿泊施設の手配を行うこと。

（※）ツアー参加者の自己手配で、旅行業者又は旅行サービス手配業者が受入責任者のみを引き受けることは認められない。

#### (2) 添乗員なしツアーの造成時における対応

##### ① 旅行業者がツアーの企画・販売を行う場合

- ・旅行業者は、密を避けて感染拡大防止に配慮したツアー行程を作成すること。
- ・旅行業者は、宿泊施設、観光施設、飲食店等における感染防止対策を確認した上で、対策を徹底している施設等を活用すること。

（※）感染防止には換気と距離の確保が重要であることを理解したうえで、業種別ガイドラインに従った感染防止対策を実施していることを、認証制度の活用等により確認すること。

##### ② 海外の旅行業者等がツアーの企画・販売を行う場合

- ・旅行業者又は旅行サービス手配業者は、海外の旅行業者等に対して、(2)①に掲げる各項目の内容に配慮していることを確認するとともに、必要に応じて国内の適切な施設等を提案する等の対応を行うこと。

#### (3) 添乗員なしツアーの販売時における対応

##### ① 旅行業者がツアーの企画・販売を行う場合

- ・旅行業者は、ツアー商品の予約・販売時に、ツアー参加者に対して、現在我が国で運用されている感染防止対策の方針等について、必要に応じてイラスト等を活用し、わかりやすく説明するとともに、以下の内容について同意を得ること。

- 日本での滞在期間中を通じて、基本的な感染防止対策（①マスク着用、②手指消毒、③3密（密閉・密集・密接）の回避）を徹底する必要があること。
  - 日本での滞在期間中を通じて、旅行者又は旅行サービス手配業者と常時確実に連絡が取れる体制を構築すること。
  - ツアー実施中、方針等の適用に迷う場面では、周囲の状況に照らして判断するとともに、必要に応じて旅行者又は旅行サービス手配業者へ相談すること。
  - 発熱や呼吸器症状、倦怠感等を含む新型コロナウイルス感染症の症状がある場合には、旅行者又は旅行サービス手配業者に対し、漏れなく報告を行い、指示に従うこと。
  - 本邦への上陸申請前14日以内に滞在した国・地域及び有効なワクチン接種証明書の保持の有無により、入国時の検査及び待機を求められる場合があること。
  - 日本への入国手続きをスムーズに行うため、Visit Japan Web<sup>※1</sup>への事前登録及びファストトラック<sup>※2</sup>を使用する必要があること。
- （これに関連し、旅行者は、Visit Japan Webへの事前登録及びファストトラックの使用についても、関連ウェブサイトへの誘導を行うなど、ツアー参加者の負担を出来る限り軽減するための工夫を講じるとともに、出国前までの間に、事前登録が完了した旨確認を行うこと。）
- 新型コロナウイルス感染症に関する医療費を補償対象に含み、かつ、十分な補償・サービスを備えた民間医療保険に加入すること。
  - 新型コロナウイルス感染症の陽性者及び濃厚接触者となった場合には、旅行者・旅行サービス手配業者及び医療機関・保健所等の指示に従うこと。
  - 上記に従わない場合、ツアーへの参加（継続）が認められない（参加中には速やかな帰国を求める）可能性があること。

（※）常時確実に連絡が取れる体制の構築の例

ツアー参加者と連絡が取れることを以下のいずれか1つにより確認すること。

- 携帯電話に電話を掛け、繋がることを確認
- メール、SNSのメッセージ、SMS等を送信し、返信を確認 等

※1 Visit Japan Web：デジタル庁が提供する海外からの入国者（海外から帰国する日本人も含む）が入国時に検疫・入国審査・税関申告の入国手続等を行えるウェブサービス。

※2 ファストトラック：海外から日本へ入国する方々に対して空港検疫で実施している手続の一部を、アプリ（MySOS）又はWEB（MySOS Web）上で日本入国前に済ませることができるもの。アプリは使用端末により事前手続きができない場合等があり得る。

(※) 感染防止対策についての分かりやすい説明の例

- 感染防止対策に関するリーフレット、動画等の活用  
【参考資料①：個別感染防止策のリーフレットの例（多言語版）】
- 「新しい旅のエチケット（多言語版）」の活用  
【参考資料②：新しい旅のエチケット（多言語版）】
- マスク着用等に関する日本政府の見解についての丁寧な説明  
【参考資料③：屋外・屋内でのマスク着用について（英語版）】

- ・**旅行者**は、ツアー商品の予約・販売時に、**ツアー参加者**に対し、陽性者や濃厚接触者となった場合に、具体的にどのような対応が求められることになるのかについて、十分説明を行うこと（滞在延長日数の見込み、追加費用が発生し自己負担を求められる旨等）。
- ・**旅行者**は、ツアー参加者が、ツアー参加に際して特別な配慮を必要とする場合には、申し出を行うよう促すこと。

② 海外の旅行者等がツアーの企画・販売を行う場合

- ・**旅行者**又は**旅行サービス手配業者**は、海外の旅行者等に対して、ツアー商品の予約・販売時に、(3) ①に掲げる各項目の内容を**ツアー参加者**に対して説明し、同意を得ていることを確認すること。

(4) 添乗員なしツアーの実施前における対応

- ・**宿泊事業者等**は、ロビーや食堂等の目立つ場所のほか、更衣室や浴場等においても、感染防止対策が適切に実施されるよう、外国語のリーフレット掲示等を行うこと。

【参考資料①：個別感染防止策のリーフレットの例（多言語版）】

(5) 添乗員なしツアーの実施中における対応

- ・**旅行者**又は**旅行サービス手配業者**は、1.(3)で把握した連絡手段により、**ツアー参加者**へ入国後に連絡を取り、感染防止対策の徹底等について注意喚起を行うこと。
- ・**旅行者**又は**旅行サービス手配業者**は、**ツアー参加者**から、感染防止対策の適用に迷う場面等、相談を受けた場合には、適切に対応すること。

## (6) 添乗員なしツアーの終了後における対応

### ① 旅行業者がツアーの販売を行う場合

- ・旅行業者は、ツアー参加者に対し、帰国後1週間以内に新型コロナウイルス感染症の陽性と診断された場合には、旅行業者に対してその旨を連絡するよう要請すること。

### ② 海外の旅行業者等がツアーの販売を行う場合

- ・旅行業者又は旅行サービス手配業者は、海外の旅行業者等に対して、(6)①の要請をツアー参加者に対して行うとともに、陽性と診断されたケースが生じた場合には、海外の旅行業者等から旅行業者又は旅行サービス手配業者に対してその旨を通知するよう、要請を行うこと。

## 2. 陽性者発生時を含む緊急時の対応

### (1) 添乗員なしツアーの実施前における対応

- ・**旅行者**又は**旅行サービス手配業者**は、以下の情報を事前に確認しておくこと。

- － 多言語対応可能な医療機関、専門的な医療通訳等に関する情報
- － 自治体が設置する相談窓口等の連絡先、受付時間等
- － 有症状者が発生した場合の一時待機場所や移動手段に関する情報※
- － 陽性者が発生した場合の療養施設や移動手段に関する情報※
- － 濃厚接触者が発生した場合の待機施設や移動手段に関する情報※

(※) 有症状者、陽性者及び濃厚接触者が発生した場合の上記施設等や移動手段については、業務上の取引関係がある宿泊事業者や交通事業者に対して、あらかじめ協力を依頼しておくこと等が考えられる。

- － ツアー行程に含まれる自治体が定める新型コロナウイルス感染症への対応に関する方針等（例：有症状者発生時における連絡先、陽性者や濃厚接触者に係る対応等）

- ・**旅行者**又は**旅行サービス手配業者**は、ツアー参加者が陽性者となった場合の入院医療費については、自治体から当該陽性者に対し、加入している民間医療保険の補償額の範囲内で自己負担を求められる旨、**ツアー参加者**に対して説明すること。

- (※) **旅行者**又は**旅行サービス手配業者**は、**ツアー参加者**が陽性者や濃厚接触者となった場合に発生する諸費用を補償範囲に含む保険へ加入することが望ましい。

### (2) 添乗員なしツアーの実施中における対応

- ・ ツアー実施中に有症状者が発生した場合は、**旅行者**又は**旅行サービス手配業者**は、当該有症状者をツアーから速やかに離団させ、他の参加者への感染を防止するために必要な措置を講じること。

- ・ 有症状者が発生した場合には、**旅行者**又は**旅行サービス手配業者**は、**ツアー参加者**に対して、別途、厚生労働省のホームページに掲載の相談・受診の目安に該当する場合には、自治体が定める方針等に沿って、速やかに当該有症状者を医療機関に受診させること。医療機関・保健所等から指示があった場合にはこれに従うとともに、必要に応じて専門的な医療通訳を手配すること。

(なお、これらの対応において緊急連絡先の記載を求められた場合には、ツアー

参加者本人の緊急連絡先だけでなく、旅行業者又は旅行サービス手配業者の担当者の電話番号を記載すること。)

- ・陽性者が発生した場合には、**旅行業者**又は**旅行サービス手配業者**は速やかにツアー参加者のツアー行程を把握し、自治体の定める方針等に照らし、濃厚接触者の範囲の特定に努めること。保健所等から情報提供の求めがあった場合には誠実に協力すること。
- ・陽性者及び濃厚接触者の待機期間中において、**旅行業者**又は**旅行サービス手配業者**は、健康観察・食事の用意等、必要な支援を行うこと。なお、その際には、滞在期間の延長が必要となる場合もあることに留意すること。
- ・**旅行業者**又は**旅行サービス手配業者**は、陽性者が保健所等と円滑にコミュニケーションを取れるようにするための必要な支援を行うこと。なお、陽性者は、保健所等からの電話連絡のほか、My HER-SYS<sup>※3</sup>・自動架電<sup>※4</sup>等システムから連絡があった場合、指示に従うことが求められる。  
※ My HER-SYS・自動架電は、スペイン語・ポルトガル語・英語・韓国語・中国語に対応。
- ・**旅行業者**又は**旅行サービス手配業者**は、陽性者及び濃厚接触者以外の**ツアー参加者**に対し、ツアー継続意向がある場合には、ツアーの継続が可能である旨を説明すること。
- ・濃厚接触者となった**ツアー参加者**から帰国要望があった場合には、**ツアー参加者**本人が在京大使館に相談して受入国の了解が得られたときは、**旅行業者**又は**旅行サービス手配業者**は、ツアー参加者が所在する自治体の関係部署に相談の上、出国空港までの専用の移動手段の確保、出国する際に利用するエアラインとの調整を行うこと。
- ・**旅行業者**又は**旅行サービス手配業者**は、陽性判明により離団したツアー参加者が療養期間終了後に円滑に帰国できるよう、必要な旅行サービス（待機期間短縮のための検査の手配を含む。）を手配すること。

### (3) 添乗員なしツアーの終了後における対応

- ・**旅行業者**又は**旅行サービス手配業者**は、ツアー終了後における陽性者の発生に備え、ツアー参加者の連絡先情報を、ツアー終了後1週間保存すること。

---

※3 My HER-SYS(マイハーシス)：陽性者本人等がスマートフォンやパソコン等で自身や家族の健康状態を入力できる健康管理機能。My HER-SYSから入力した情報は、宿泊地の所在地を管轄する保健所等へ反映・共有される。

※4 自動架電：毎日保健所等であらかじめ設定した時間に自動的に電話がかかり、質問にプッシュホンで答えることで、健康状態を登録できる機能。



## 関連リンク集（令和4年9月2日版）

### 1. 「入国前」関連

- 入国手続き：水際対策 | 厚生労働省  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431\\_00209.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_00209.html)
- ビザ申請手続き：ビザ | 外務省  
<https://www.mofa.go.jp/mofaj/toko/visa/index.html>
- ファストトラック | 厚生労働省  
<https://www.hco.mhlw.go.jp/fasttrack/>
- 抗原定性検査のガイドライン | 厚生労働省  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431\\_00270.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_00270.html)
- Visit Japan Web サービス | デジタル庁  
[https://www.digital.go.jp/policies/visit\\_japan\\_web/](https://www.digital.go.jp/policies/visit_japan_web/)



### 2. 「入国後～帰国時」関連

- COVID-19 相談窓口 | 厚生労働省  
<https://www.c19.mhlw.go.jp/area-jp.html>
- 多言語コールセンター「ジャパン・ビジター・ホットライン」 | JNTO  
☎ 050-3816-2787（年中無休・24時間対応）



### 3. 陽性者発生時を含む緊急時の対応

- 日本を安心して旅していただくために  
— 具合が悪くなったときに役立つガイド | 観光庁  
[https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi\\_guide.html](https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html)
- 外国人用医療機関利用ガイド | 観光庁  
<https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/support.html>  
※日本語、英語、中国語（繁体・簡体）、韓国語、タイ語
- 外国語対応 My HER-SYS 等リーフレット | 厚生労働省  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431\\_00295.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_00295.html)  
※スペイン語、ポルトガル語、英語、韓国語、中国語



## 参考資料①：個別感染防止策のリーフレットの例（多言語版）


[https://www.mlit.go.jp/kankocho/page03\\_000076.html](https://www.mlit.go.jp/kankocho/page03_000076.html)（観光庁 HP）

<p>正しくマスクを着用しましょう。</p>  <p><b>Face Masks Required</b></p>	<p>身体的距離を確保しましょう。</p>  <p><b>Physical Distancing</b></p>	<p>手洗・手指消毒を徹底しましょう。</p>  <p><b>Sanitizing Stations</b></p>
<p>消毒を徹底しましょう。</p>  <p><b>Frequent Cleaning and Disinfecting</b></p>	<p>換気を徹底しましょう。</p>  <p><b>Improved Indoor Ventilation</b></p>	<p>対面時の接触を回避しましょう。</p>  <p><b>Sneeze Guards and Barriers</b></p>
<p>3密を回避しましょう。</p>  <p><b>Reduced Visitor Capacity</b></p>	<p>入場時に検温しましょう。</p>  <p><b>Temperature Checks</b></p>	<p>非接触決済を利用しましょう。</p>  <p><b>Contactless Payments</b></p>

## 参考資料②：新しい旅のエチケット（多言語版）


[https://www.mlit.go.jp/kankocho/page03\\_000076.html](https://www.mlit.go.jp/kankocho/page03_000076.html)（観光庁 HP）

<https://www.japan.travel/en/practical-coronavirus-information/tips-for-a-safe-trip/>（JNTO HP）




### General Version


Thank you for your cooperation with Japan's infectious disease control measures.



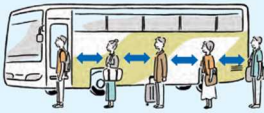
Choose shops or accommodation that have implemented health and hygiene measures.




Practice good health and hygiene measures such as wearing a mask and washing/sanitizing your hands, even if you are vaccinated.



Monitor your physical health daily.



Maintain physical distancing.





### 新しい旅のエチケット

感染リスクを避けて安心で楽しい旅行

あなたのエチケットからはじまる安心な旅



お店・宿選びの選択肢、感染対策忘れずに



マスクして、手洗い消毒、接種後も




日頃から、健康チェックを習慣に




並ぶとき、しっかり取ろうディスタンス







### Accommodation, Drinking/Dining Version




Check your body temperature and sanitize your hands upon check-in at your accommodation.




Refrain from talking when using public baths.



Follow infection prevention measures, even when drinking.



Minimize your time spent in shared dining areas.





### 新しい旅のエチケット

感染リスクを避けて安心で楽しい旅行

### 宿泊・飲食編



検温と消毒済ませて、チェックイン



黙浴で、静かにゆったり「いい湯だな」



エチケット守って安心、笑顔で乾杯



ごちそうさま、話の続きは部屋でしょう



New  
Travel  
Etiquette  
for  
Visitors



## Transportation Version



Wear masks when using public transport.



Improve ventilation as much as possible.



Try to travel outside of peak travel times.



Try to refrain from talking when using public transport.

Japan Tourism Agency  
Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

新しい旅の  
エチケット  
感染リスクを減らして  
安心して楽しい旅行



## 交通編



車内・機内でも、マスク忘れぬエチケット



風入れて、車内も心もリフレッシュ



ゆとりある車両を選んで、気持ちもゆったり



楽しくも、車内・機内のおしゃべり控えめに

観光庁  
Ministry of Tourism

New  
Travel  
Etiquette  
for  
Visitors



## Sightseeing/ Shopping Version



Try to travel outside of peak times and visit places that are not crowded.



Keep your voice down in public spaces.



Maintain physical distancing, even when outside.



Sanitize your hands prior to and after touching products such as souvenirs in shops.

Japan Tourism Agency  
Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

新しい旅の  
エチケット  
感染リスクを減らして  
安心して楽しい旅行



## 観光施設 ショッピング編



すいた時間、場所を選んで安心観光



大声は、出さずに静かに楽しもう



屋外でも、しっかり取ろう  
ディスタンス



お土産を選ぶ前後に、手の消毒

観光庁  
Ministry of Tourism

# 参考資料③：屋外・屋内でのマスク着用について（英語版）

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000164708\\_00079.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000164708_00079.html) (厚生労働省 HP)

Prevention measures against COVID-19

## COVID-19 Mask Use in Community Settings

- It is important to wear a mask as a basic prevention measure against COVID-19. Your action will protect everyone's health.
- You do not need to wear a mask outdoors when you are approximately 2 meters apart from others, or when you are not talking at a distance of less than 2 meters.
- You do not need to wear a mask indoors when you are approximately 2 meters apart from others and when you are not talking.

Approximately 2 meters

	[OUTDOORS] Sufficient Distance from Others	Insufficient Distance from Others
WHILE Talking	NO need for masks 	Masks Required 
NO Talking	NO need for masks 	NO need for masks 

	[INDOORS] Sufficient Distance from Others	Insufficient Distance from Others	
WHILE Talking	Masks Required 	Masks Required 	<p><b>Wear a Mask in Crowded Areas (e.g. Public Transit)</b></p>
NO Talking	NO need for masks 	Masks Required 	

**Wear a mask while meeting with the elderly or spending time in hospitals.**  
**Refrain from going out if you have cold-like symptoms.**

Remove your mask if you do not need it outdoors, to prevent heat stroke in summer.

