

第1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10月29日（火）13：30～15：30

開催場所：中央合同庁舎3号館4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、袋井市、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）札幌市、大阪府、NHK国際放送局、日本旅行業協会

（行政関係者）赤羽国土交通大臣、田端観光庁長官、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、観光庁参事官（外客受入担当）、気象庁、総務省、消防庁、外務省

- 議題：（1）検討会の設置趣旨等について
（2）昨今の災害対応及び課題について
（3）意見交換
（4）その他

意見概要

<情報発信に関する意見>

- ・「情報を届ける」というのは発信者の意思であるが、外国人に「伝わって理解してもらう」ように発信することが重要。国内で発信された災害に関する詳細な情報が理解できるのは日本人のみであり、例えば、地震の揺れの大きさを表す「震度」は外国と日本で同じではなく、震度表示が使われない国もある。Jアラートで緊急情報が発信されたとき、どうしたらよいかは日本人しかわからない。また、Safety Tips など災害情報アプリで情報の参照元までたどり着いても、自国語の情報はどこを見たらいいかが分からない。アプリについても、各省庁や自治体がそれぞれ提供している感があるが、全国の災害情報のポータルになるものを用意すべき。
- ・災害における日本人と外国人の意識のレベルが異なるので、情報の伝達の仕組みを考える必要がある。例えば、地震が起きたら机の下に頭を隠すなどの行動が、外国人にはなじみがない。また、外国人は出発前、自国で発信される情報を好むといったことも念頭に置いた方がよい。様々な取組みやシステムの情報の価値を如何に伝えるべきかが課題。研究のアンケート調査の結果によると、Safety Tips の外国（アジア）での認知度は、中国が最多。

- 品質管理といった視点も重要。また、日本人にとっての暗黙知を言語化する必要がある。例えば「発災」という事実と「避難」というアクションの間に日本人なら暗黙の了解をしている知識経験がどれくらいあるかなど、日本人と外国人では基礎情報が異なるため、言語化が必要。
- 事業者との協力については、情報の発信は日本語ではなく、最初から多言語を想定した方が良い。情報はシンプルな箇条書きで良いので、日ごろから日本語と外国語の情報提供テンプレートを用意することが望ましい。日本語と外国語での情報提供に時間的ギャップを作らないことが大事。
- 外国人旅行者を受け入れることによって受益する者にはそれ相応の責任があり、きっちり対応することが重要。日本の観光の現場でしっかり対応すれば外国人旅行者からの評価も上がり、日本への信頼が増す。特に旅行者が過ごす時間の長い宿泊事業者には頑張ってもらいたいが、民泊の場合はどのように対応するか検討が必要。民間業者の対応が日本の評価にも直結する。空港でも様々に情報発信を行なっているが、旅行者は使用する航空会社からの情報を頼りにしているので、航空会社との連携も大事。
- 事業者による多言語発信について、先日の台風の際、成田空港に聞いても京成電鉄の情報は分からなかった。空港＋鉄道といった横の連携をどのようにすべきかが課題。
- 例えば札幌から新千歳空港に向かう場合、日本人なら電車がダメなら空港連絡バスが動いているかをバス会社2社のサイトで確認することが考えられるが、外国人旅行者にとっては難しい。外国人にも複数の交通手段オプションの情報提供が必要。台風19号の上陸前の話だが、都内の駅にデジタルサイネージがあり、「これを災害時の情報提供に使えないか」と関係者に確認したが、「広告用なので別用途は使えない」と言われた。まさに横の連携が必要と感じた。
- 各施設のモニターやデジタルサイネージで、国際放送を24時間上映していただくのが理想的だが、難しければ災害時だけでもできるようにしたい。NHK WORLDの強みは、今何が起きているかを網羅的に伝えることができること。網羅的な情報と、地域の詳細な情報が協調できれば良い。
- NHK WORLDでは、災害の認識が外国人は日本人と異なることについて、「BOSAI (防災)」というキーワードを国際的に広めたいといった意図でコンテンツを作成、発信している。

- ・外国人旅行者が日本滞在中に災害にあった際、安否情報を家族などの関係者に伝える方法がない。日本人が「171」を利用するのと同様に、Wi-Fiしか利用できない外国人が使えるアプリのような安否情報の伝達手段が必要。
- ・本委員会は重要かつ大変な内容であるという認識である。大事なことはポイントごとではなく、入国から帰国までといったシームレスな対応が望ましい。
事業者については、彼らが持っていない情報も求められるが、全ての情報が入っていることはなく、必要な情報を組み上げていくことが重要。災害時、体を張って動いている事業者の情報流通は非常に難しく、いわば地域BCPの立ち上げなどが必要ではないか。情報流通の体系化が必要。また、ワンストップセンターを設置するのが良いか、個別ニーズをカテゴリー化して対応するのが良いのかといった議論も必要。コールセンターは設置しているが、問合せ内容からそこにどのような情報が集まっているか詳細に分析することが重要。

<地域における外国人旅行者への対応に関する意見>

- ・地域防災計画に、訪日旅行者と在住外国人は必要な情報が異なるといった認識が記載されるようになりつつあるが、具現化が進んでいない。現場で観光客に対峙する民間事業者がどのように動いたら良いかといったこともマニュアル化することが重要。
- ・外国人が利用する主要施設、交通施設、空港などを防災ハブ施設化するという対応も考えられる。また、地域防災計画について、情報を出すことに留まらず、情報によってどのような行動を促すかということまで考慮し、このようなニーズを反映したキャパシティや配置の対策も検討すべき。
- ・地域防災計画について、外国人旅行者への対応の実態を国もしっかりチェックすべき。また、地域防災計画は自治体単位なので、広域DMO等にチェックさせることが望ましい。
- ・今後については、事業者の要望、旅行者のニーズを集めて、3つの論点に対して、議論を深めていきたい。

○閉会

- ・第2回検討会は12月19日（木）を予定。

以上