

公共交通機関における
外国人観光旅客利便増進措置ガイドライン

平成 30 年 10 月

観光庁

目次

第Ⅰ部. ガイドラインの構成と活用法	3
第1章 本ガイドラインの位置づけ	3
第2章 本ガイドラインを実施する者、対象施設	4
第Ⅱ部. ガイドラインの基本的な考え方	6
第1章 ガイドラインの内容	6
第2章 旅客施設、車両等選定の基準	7
2-1 旅客施設選定の基準	7
2-2 車両等選定の基準	9
第Ⅲ部. 各論	11
第1章 外国語等による情報の提供	11
1-1 外国語等による情報の提供	11
1-2 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	14
1-3 ナンバリングの整備	16
第2章 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	17
第3章 座便式の水洗便所の設置	19
第4章 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	20
第5章 交通系 IC カード利用環境の整備	21
第6章 荷物置き場の設置	22
第7章 インターネットによる予約環境の整備	23
第8章 その他	24
8-1 多言語対応券売機の設置	24
8-2 企画乗車船券の造成	25
8-3 観光案内所の整備	26
8-4 荷物を持たずに旅行できる環境の整備	27
8-5 自転車の利用者への対応	28
8-6 多様な文化・生活習慣を有する外国人観光旅客への対応	29
付録	30

第 I 部. ガイドラインの構成と活用法

第 1 章 本ガイドラインの位置づけ

訪日外国人観光旅客数 3,000 万人時代を迎え、我が国の旅行環境を「すべての旅行者が、ストレス無く快適に観光を満喫できる環境に」（「明日の日本を支える観光ビジョン」（平成 28 年 3 月 30 日決定））していくことは、焦眉の急である。その中でも、公共交通機関やターミナル施設における受入環境を整えていくことは、課題となっている地方部への外国人観光旅客の来訪促進の観点からも極めて重要な課題となっている。

観光庁においては、平成 17 年 6 月の「外国人観光旅客の来訪地域の多様化の促進による国際観光の振興に関する法律」（以下「外客容易化法」という。）改正に伴う外国語等による情報提供促進措置の創設以来、公共交通機関等における多言語対応の推進を図ってきたところであり、創設から 10 年余りを経て、一定の成果を上げつつある。

この間、訪日外国人観光旅客数が 673 万人（平成 17 年）から 2,869 万人（平成 29 年）に急増しただけでなく、外国人観光旅客の旅行形態も、団体旅行（パッケージツアー）から個人旅行（FIT）への移行、スマートフォンを活用した旅行スタイルへの変化、都市部から地方部への観光の広がり、リピーター数の増加など大きく変化しており、これに伴って受入環境に対するニーズも多様化、高度化している。公共交通機関等に対しても、災害等の発生時を含めた多言語対応の一層の充実はもとより、公衆無線 LAN 環境の整備やトイレの洋式化など、新たな分野における対応も求められるようになった。

これらの背景を踏まえ、平成 30 年 4 月には外客容易化法を改正する形で「外国人観光旅客の来訪の促進等による国際観光の振興に関する法律」（以下「国際観光振興法」という。）が定められ、これに基づき、公共交通機関等においては、従前の多言語対応を包含する形で「外国人観光旅客利便増進措置」に努めることとされた。その具体的範囲・内容については、平成 30 年 10 月 17 日付で、観光庁告示である「外国人観光旅客の来訪の促進等による国際観光の振興に関する法律第七条に規定する外国人観光旅客利便増進措置に関する基準」において定めたところであるが、より具体的な解釈指針、より望ましいサービス水準などについて、ここにガイドラインとして示すものである。

なお、実際の外国人観光旅客利便増進措置の実施にあたっては、本ガイドラインに示すところのほか、常に外国人観光旅客の目線で個々の取り組みが十分かを確認し、不断の改善に努めていくべきことは言うまでもない。

第2章 本ガイドラインを実施する者、対象施設

利便増進措置を講ずべき事業者は公共交通機関の運行（運航を含む。以下同じ。）・管理を行う公共交通事業者等であるが、利用者からみて効果的な取組とするには公共交通事業者等のみではなく、交通結節点に密接に関わる関係者（旅客施設において観光案内所を運営する地方自治体、公共交通事業者等の運行に関する情報を活用して経路検索情報を提供する事業者（以下「経路検索事業者」という。）、旅客施設において「手ぶら観光」サービスを提供する物流事業者など）も含めた対応が必要となる。

このため、本ガイドラインには、公共交通事業者等のみならず、関係者も含めた対応の考え方について記載している。

参考：国際観光振興法における公共交通事業者等、旅客施設、車両等の定義

・公共交通事業者等の定義（国際観光振興法第二条第一項）

「公共交通事業者等」とは、次に掲げる者をいう。

- ① 鉄道事業法による鉄道事業者（旅客の運送を行うもの及び旅客の運送を行う鉄道事業者に鉄道施設を譲渡し、又は使用させるものに限る。）
- ② 軌道法による軌道経営者（旅客の運送を行うものに限る。）
- ③ 道路運送法による一般乗合旅客自動車運送事業者（路線を定めて定期的に運行する自動車により乗合旅客の運送を行うものに限る。）
- ④ 自動車ターミナル法によるバスターミナル事業を営む者
- ⑤ 海上運送法による一般旅客定期航路事業（日本の国籍を有する者及び日本の法令により設立された法人その他の団体以外の者が営む同法による対外旅客定期航路事業を除く。）を営む者
- ⑥ 航空法による本邦航空運送事業者（旅客の運送を行うものに限る。）
- ⑦ 前各号に掲げる以外の者で、鉄道事業法による鉄道施設、軌道法による軌道施設、自動車ターミナル法によるバスターミナル、海上運送法による輸送施設（船舶を除き、同法による一般旅客定期航路事業の用に供するものに限る。）、航空旅客ターミナル施設を設置し、又は管理するもの

・旅客施設の定義（国際観光振興法第二条第二項）

「旅客施設」とは、次に掲げる施設であって、公共交通機関を利用する旅客の乗降、待合いその他の用に供するものをいう。

- ① 鉄道事業法による鉄道施設
- ② 軌道法による軌道施設
- ③ 自動車ターミナル法によるバスターミナル
- ④ 海上運送法による輸送施設（船舶を除き、同法による一般旅客定期航路事業の用に供するものに限る。）
- ⑤ 航空旅客ターミナル施設

・ 車両等の定義（国際観光振興法第二条第三項）

「車両等」とは、公共交通事業者等が旅客の運送を行うためその事業の用に供する車両、自動車（道路運送法第五条第一項第三号に規定する路線定期運行の用に供するものに限る。）、船舶及び航空機をいう。

第Ⅱ部. ガイドラインの基本的な考え方

本ガイドラインは第Ⅰ部にてガイドラインの構成を説明した後、第Ⅱ部にて基本的考え方、第Ⅲ部にて各論の3部構成となっている。

「第Ⅱ部 基本的考え方」は、利便増進措置を講ずるに当たって各項目に共通する、観光庁長官が定める基準と、その対象（旅客施設及び車両）の選定、実施予定期間の設定を解説している。

「第Ⅲ部 各論」は、各項目の内容と具体的な手段を解説している。

第1章 ガイドラインの内容

観光庁長官が定める基準とは、公共交通事業者等が外国人観光旅客に対し利便増進措置を講ずる際に必要不可欠な事項であり、それに対してガイドラインは「基準事項」と「推奨事項」に分けられ、それぞれ「○」と「◇」の印を付記している。「基準事項」とは「観光庁長官が定める基準の具体的内容」、「推奨事項」とは「公共交通事業者等が外国人観光旅客に対し利便増進措置を講ずる際にさらに望まれる事項」である。

さらに解説が必要な場合は、《解説》として出典等の説明を加えた。

観光庁長官が定める基準及び利便増進措置ガイドラインの見方

基準	
★ 観光庁長官が定める基準 公共交通事業者等が外国人観光旅客に対し利便増進措置を講ずる際に必要不可欠な事項。	
ガイドライン	
	○ 基準事項（本ガイドラインでは○で表示） 観光庁長官が定める基準の内容を説明する事項。 ◇ 推奨事項（本ガイドラインでは◇で表示） 公共交通事業者等が外国人観光旅客に対し利便増進措置を講ずる際にさらに望まれる事項。

《解説》

■ ガイドラインの内容を実施するにあたっての参考情報や出典等を示した。

第2章 旅客施設、車両等選定の基準

2-1 旅客施設選定の基準

対象となる旅客施設を公共交通事業者等が具体的に計画するにあたって基準となる事柄を定めた。

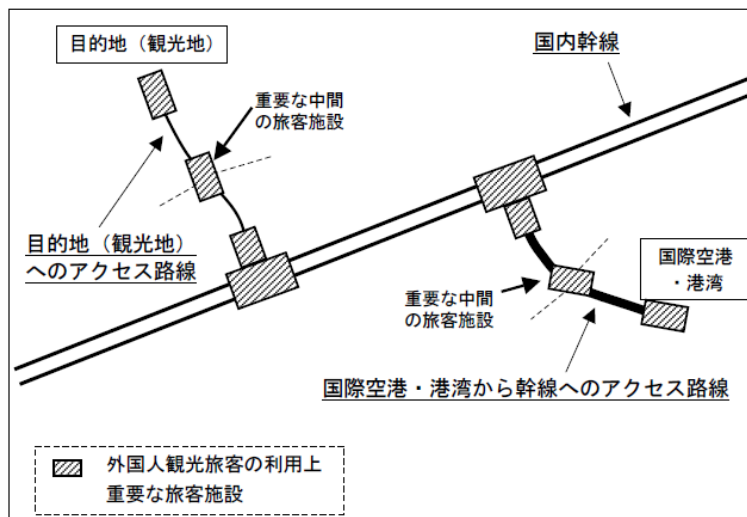
基準

★ 外国人観光旅客の利用上重要な旅客施設を選定する。

《解説》

■ 旅客施設の選定について

外国人観光旅客の利用上重要な旅客施設とは、多数の外国人観光旅客が利用する又は外国人観光旅客の利用の増加が見込まれる旅客施設や、乗換が必要となる起終点又は中間の旅客施設であり、外国人観光旅客のニーズを踏まえ、公共交通事業者等が選定する。



■ 「旅客施設」の定義（国際観光振興法第二条第二項）

次に掲げる施設であつて、公共交通機関を利用する旅客の乗降、待合いその他の用に供するもの。

- ① 鉄道事業法による鉄道施設
- ② 軌道法による軌道施設
- ③ 自動車ターミナル法によるバスターミナル
- ④ 海上運送法による輸送施設（船舶を除き、同法による一般旅客定期航路事業の用に供するものに限る。）
- ⑤ 航空旅客ターミナル施設

鉄軌道駅	バスターミナル
	
旅客船ターミナル	航空旅客ターミナル
	

2-2 車両等選定の基準

対象となる車両等を公共交通事業者等が具体的に計画するにあたって基準となる事柄を定めた。

基準
★ 外国人観光旅客の利用上重要な車両等を選定する。

《解説》

■ 車両等の選定について

外国人観光旅客の利用上重要な車両等とは、多数の外国人観光旅客が利用する又は外国人観光旅客の利用の増加が見込まれる車両、自動車、船舶、航空機であり、外国人観光旅客のニーズを踏まえ、公共交通事業者等が選定する。

■ 「車両等」の定義（国際観光振興法第二条第三項）

公共交通事業者等が旅客の運送を行うためその事業の用に供する車両、自動車、船舶及び航空機をいう。

鉄軌道車両	特急列車等の優等列車がある場合はそれを優先する。
バス車両	高速バス、空港連絡バス等の車両がある場合はそれを優先する。

鉄軌道車両：特急列車等の優等列車がある場合はそれを優先する。	バス車両：高速バス、空港連絡バス等の車両がある場合はそれを優先する。
	
船舶	航空機
	

第3章 実施予定時期設定の基準

公共交通事業者等が利便増進措置を計画的に実施するため、実施予定時期を設定するにあたって基準となる事柄を定めた。

施設整備の対象によって支出の規模が異なることから、(1) 資本的支出による整備が必要な措置と、(2) 経常的支出により可能な措置、の2段階とした。

(1) 資本的支出による整備が必要な措置

基準

★ 資本的支出による整備が必要な措置に関しては、当該措置を講ずべき旅客施設及び車両等の償却期間等を考慮しつつ、できる限り速やかに実施すること。

《解説》

■対象施設

整備にあたり減価償却を必要とする、投資規模の大きな施設整備を指す。

■期間

整備にあたり、減価償却期間、車両の法定耐用年数や自社の更新計画に基づく期間から設定する。区間指定があった場合は、より短期間で計画的に整備し、その後も継続的に見直しを行うものとする。

(2) 資本的支出を必要としない措置

基準

★ 資本的支出を必要としない措置に関しては、できる限り速やかに実施すること。

《解説》

■対象施設

減価償却を伴わない年度毎の支出による措置を指す。

■期間

自社の各年度の予算規模を考慮して実施期間を設定する。計画を設定した年次の1年以内に着手し、着手後1年以内を目途に実施する。その後も継続的に見直しを行うものとする。

第Ⅲ部. 各論

第1章 外国語等による情報の提供

1-1 外国語等による情報の提供

(1) 情報提供に係る手段

基準	
★ 文字、ピクトグラム、図表類又は音声を用いて、情報提供に係る場所及び内容に応じた適切な手段で実施すること。	
ガイドライン	
複数手段の 使い分け	○ 旅客施設や車両等での案内標識や可変式情報表示装置、多言語音声翻訳システムの活用、案内係員や案内放送等の情報提供手段を使い分け相互に補完させる。
案内標識	○ 施設等の場所の案内を中心に、外国人観光旅客にとって必要な情報の提供を行う。
可変式情報表示装置	○ 運行に関する情報（出発時刻、種別、行先、運行状況等。以下同じ。）を提供する。
多言語音声翻訳システム	○ 職員による外国語案内が困難な場合には、多言語音声翻訳システムを活用して外国人観光旅客への案内を行う。
案内係員・案内放送	◇ 外国語による案内が可能な職員を配置することが望ましい。 ◇ 多言語対応コールセンターを活用することも有効である。

《解説》

■ 多言語音声翻訳システムの製品は以下を参照されたい。

http://gcp.nict.go.jp/news/products_and_services_GCP.pdf

※ 音声翻訳アプリ「VoiceTra」も試験的に利用できる。<http://voicetra.nict.go.jp/>



<多言語音声翻訳システム・活用例>



<可変式情報表示装置の情報提供例>

(2) 情報提供に係る言語

基準	
★ 日本語に加え、英語を基本とすること。	
ガイドライン	
言語の種類	<ul style="list-style-type: none"> ○ 日本語に加え、代表的な国際言語である英語を基本とし、必要に応じて視覚により情報伝達可能なピクトグラムを組み合わせること。 ◇ 情報提供に係る言語を外国人観光旅客が任意に選択可能なウェブサイト等においては、日本語、英語以外の言語でも情報提供することが望ましい。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 運行に関する情報について、種別（普通、快速、特急の別など）によって一部の経由地を通過するものがある場合には、外国人観光旅客が目的地に向かうために利用する種別を識別することが可能となるよう、できる限り情報を整理して分かりやすく提供することが望ましい。

《解説》

■ 本項目については「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」（平成26年3月観光庁）を参照されたい。

<http://www.mlit.go.jp/common/001029742.pdf>



Choose your Language and Website
言語・ウェブサイトを選択してください



＜ウェブサイトにおける言語選択画面の例＞

(3) 情報提供に係る場所及び内容

基準	
<p>★ 旅客施設及び車両等のほか、ウェブサイト等において、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提供すること。</p> <p>★ 旅客施設及び車両等においては、外国人観光旅客が必要な情報を連続的に得られるように、利用者の動線及び視線を考慮して情報提供を行うこと。</p>	
ガイドライン	
旅客施設	<p>○ 方向を指示する情報：施設等がどちらの方向にあるかの情報は、動線に沿って適所で外国語等で提供する。</p> <p>○ 施設の存在を示す情報：施設等の位置を告知する情報は、施設等の間近で外国語等で提供する。</p> <p>○ 利用案内のための情報：交通機関の利用方法や案内図等の情報は、旅客施設から公共用通路に直接通ずる出入口付近、乗換口付近等において外国語等で提供する。</p> <p>○ 規制情報：禁止、注意、指示等、利用者の行動を規制するのに必要な情報を提供する。</p> <p>◇ 大規模旅客施設においては、案内所や情報コーナーでパンフレット等による詳細な情報提供が行われることが望ましい。</p>
車両等	<p>○ 車両等の内部、車体の前面、側面等（鉄軌道及び乗合バス事業に限る。）や搭乗口・乗船口等に、外国語等で行き先、種別、乗車方法及び支払方法等に関する情報提供をわかりやすく行う。</p>
ウェブサイト等	<p>○ スマートフォンにも対応したウェブサイトや携帯可能なパンフレット等により各種サービス内容（交通系ICカード、企画乗車船券、インターネット予約、公衆無線LAN環境等）及び利用方法についての情報を提供する。</p> <p>◇ 経路及び運行状況をインターネットで検索できるよう、運行に関する情報を、経路検索事業者等に対して、当該事業者等が容易に活用できる形式により提供することが望ましい。</p>
乗車船券の券面	<p>○ 乗車船券の券面においても外国語等で情報提供を行う。</p>

《解説》

- 経路検索におけるバス情報拡充については「標準的なバス情報フォーマット」（平成29年3月国土交通省）を参照されたい。

http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/transport/sosei_transport_tk_000067.html

- 交通結節点となっている旅客施設においては、様々な公共交通事業者をはじめ、自由通路や商業施設等が整備され、関係者が多数にわたり情報がわかりにくい等の弊害が発生することもあるので、各関係者が協調して協議会を設置する等の手法も有効である。

1-2 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

基準	
<p>★ 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。</p> <p>★ 通常用いている情報提供に係る手段が使用できない場合であっても、他の対応可能な手段を組み合わせる行うこと。</p>	
ガイドライン	
言語の種類	○ 情報提供は、ユニバーサルデザインの観点から、日本語、英語を基本とし、ピクトグラムも有効に活用する。
提供場所	○ 旅客施設、車両等において行う。 ○ 特に旅客施設については、券売機、乗車船券売り場等も含め、旅客動線を考慮したきめ細やかな情報提供を行う。
提供手段	○ 通常用いている情報提供に係る手段が使用できない場合であっても、以下に記載する手段の中から整備・対応可能なものを組み合わせ相互に補完させて情報を迅速かつ正確に提供する。 <ul style="list-style-type: none"> ・ ホワイトボード、張り紙等 ・ 可変式情報表示装置 ・ ウェブサイト（SNSを含む。） ・ 公共交通機関の利用者向けのアプリケーション ・ 案内係員・案内放送（多言語音声翻訳システム、多言語対応コールセンターの活用を含む。） ◇ 異常時における運行に関する情報を、経路検索事業者等に対して、当該事業者等が容易に活用できる形式により提供することが望ましい。
提供内容	○ 運転見合わせ、運休、遅延等の最新の運行状況及び当該運行状況となった運行阻害要因とする。 ◇ 代替輸送手段や、運行再開見込み等の情報も外国語で提供することが望ましい。 ◇ （悪天候時空港が閉鎖となった際に、空港アクセス鉄道の旅客施設内、車両において空港が閉鎖した旨を外国語等で案内するなど）関係する他の交通事業者に係る情報も提供できることが望ましい。
情報提供体制の構築	◇ 各事業者において、以下に記載する事項につき明確化した体制を構築しておくことが望ましい。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 情報提供のために必要な情報の収集及び整理体制 ・ 外国人観光旅客に対する情報提供の手段、情報提供すべき内容、情報提供の対象

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 情報提供に関する指揮系統及び責任の所在 ◇ 外国語対応可能な職員を配置することが望ましい。 ◇ 旅客施設内のテナント等の関係機関の職員との協力体制を構築しておくことが望ましい。
--	--

《解説》

■ 言語の種類については「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」（平成26年3月観光庁）を参照されたい。

<http://www.mlit.go.jp/common/001029742.pdf>

■ 経路検索におけるバス情報拡充については「標準的なバス情報フォーマット」（平成29年3月国土交通省）を参照されたい。

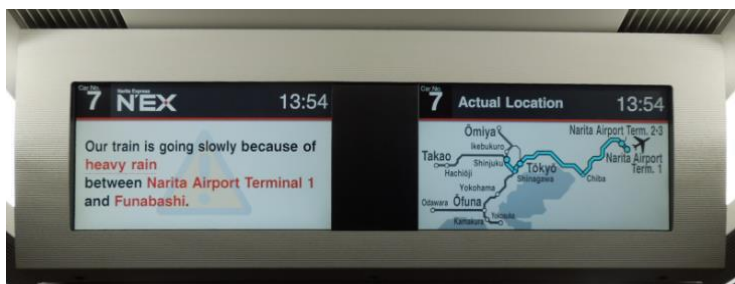
http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/transport/sosei_transport_tk_000067.html

■ 災害等の非常時における外国人観光旅客への情報提供に係る各府省庁の直近の施策については、「非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策」（平成30年9月28日第24回観光戦略実行推進会議決定）を参照されたい。

http://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000255.html



＜鉄道駅 可変式情報表示装置を活用した情報提供例＞



＜車両内 可変式情報表示装置を活用した情報提供例＞

致各位旅客

随着台风24号的临近,明日(9月30日),京阪神地区各线区的列车将从8点左右开始依次停止运行,12点左右各线区的所有列车将全面停运。此外,受台风的影响,也有可能全天停止运行。

请于
“JR西日本官方网站”
“JR Odekake Net”
等查看最新信息。

※西日本運行情報 您的QRコードを読み込んでいただくこと、運行情報をご覧いただけます。(QRコード 日本語) 注意: 運賃料はお客様ご自身の責任となります。



上海外からお越しのお客様も向け※
West Japan Railway Company Train Status Information
西日本旅客鉄道株式会社

＜張り紙による情報提供例＞

1-3 ナンバリングの整備

ガイドライン

- ◇ 鉄軌道事業の路線及び旅客施設又は路線バス事業の運行系統に対して、それぞれ固有のアルファベットやアラビア数字の組合せ、又はアラビア数字のみ（以下「ナンバリング」という。）を付与することにより、外国人観光旅客が容易に識別できるようにすることが望ましい。
- ◇ ナンバリングを路線図、系統案内図、案内標識、ウェブサイト等における案内に活用することが望ましい。

■ バス系統のナンバリングについては、「バス系統ナンバリング検討会」においてナンバリングの導入・改善に必要な検討を行い、事業者や地方公共団体等関係者向けのガイドラインを策定し公表する予定である。詳細は以下を参照されたい。

http://www.mlit.go.jp/jidosha/jidosha_tk3_000091.html



<鉄道 ナンバリングの例>



<バス ナンバリングの例>

第2章 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

基準	
<p>★ 旅客施設及び車両等において、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（以下「公衆無線LAN等」という。）を整備すること。</p> <p>★ 公衆無線LAN等の利用に当たり、初期登録や利用規約への同意が必要である場合は、外国語等を用いてその旨を案内するとともに、外国人観光旅客が容易に利用できる方式とすること。</p> <p>★ 公衆無線LAN等が利用できる場所を、ピクトグラム等を用いた掲示により案内すること。</p>	
ガイドライン	
仕様等	<p>◇ 公衆無線LAN等は無料かつ円滑な通信が可能となる速度で利用できることが望ましい。</p> <p>◇ 「無料公衆無線LAN整備促進協議会」が設けている共通シンボルマーク（Japan. Free Wi-Fi）が掲示されることが望ましい。</p> <p>◇ 不正利用防止の観点から、一定程度の本人性が確認できる認証方法とすることが望ましい。</p> <p>◇ 災害等の発生時において、通信サービス提供事業者等と連携し、公衆無線LAN等のアクセスポイントが無料で開放され、原則として誰もが認証なしで利用できるよう体制を整備しておくことが望ましい。</p>
その他	<p>◇ SIMカードやモバイルWi-Fiルーターの販売・貸出拠点の設置を通じて多面的に通信環境の整備を図ることが望ましい。</p> <p>◇ モバイル通信、固定回線等の広く普及した通信網を活用して公衆無線LANを提供することが困難な区間を運行する車両等については、サービスにかかるコストを考慮しつつ、旅客からのニーズを踏まえた時期に整備することが望ましい。</p>

《解説》

■ 公衆無線LAN等を整備するにあたっては、以下を参照されたい。

- ・ 「Wi-Fi提供者向けセキュリティ対策の手引き」（平成28年8月総務省）

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/security/cmn/wi-fi/Wi-Fi_manual_for_AP.pdf

- ・ 「公衆無線LANセキュリティ分科会報告書」（平成30年3月総務省）

■ 「無料公衆無線LAN整備促進協議会」及び共通シンボルマーク（Japan. Free Wi-Fi）については、以下を参照されたい。

「無料公衆無線LAN整備促進協議会」

<http://www.mlit.go.jp/kankocho/Wi-Fi-kyougikai.html>

「Japan.Free Wi-Fi」

<https://japanfreewifi.jnto.go.jp/eng/wifi-spot-nearby.html>

- 災害時における公衆無線LAN等の開放については、以下ガイドラインを参照の上、関係者と連携して対応されたい。

https://www.wlan-business.org/customer/introduction/feature/00000japan_v41



<Wi-Fi ピクトグラムの例>



<Japan. Free Wi-Fi 共通シンボルマーク>



<バス車両におけるピクトグラム掲出例>

第3章 座便式の水洗便所の設置

基準	
<p>★ 旅客施設及び車両等の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。</p> <p>★ 多くの外国人観光旅客が利用する便所においては、便所の使用方法を外国語等を用いた掲示により案内すること。</p>	
ガイドライン	
情報提供	<p>◇ 座便式の便器（洋式トイレ）と座便式によらない便器（和式トイレ）が混在する場合は、便所扉付近においてピクトグラムにより分別できることが望ましい。</p> <p>◇ 便器洗浄ボタン等の操作系設備の案内については、ピクトグラムなどを活用することが望ましい。</p> <p>◇ 多様な宗教・生活習慣に対応しやすい温水洗浄便座等の機能が付加された便座を整備することが望ましい。</p> <p>◇ 和式トイレの利用者のニーズに一定程度配慮することは妨げない。</p>

《解説》

■ 操作系設備のピクトグラムについては、ISO7000 (ISO7000-3609～3614)を参照されたい。

http://www.sanitary-net.com/trend/pictogram/pictogram_iso.html

■ 操作系設備の配置については、公共トイレ操作系JIS (JIS S 0026) ※を参照されたい。

※JIS S 0026は国際規格ISO 19026に準拠している。

<http://www.meti.go.jp/policy/economy/hyojun/AD/toilet.html>



＜新幹線 洋式トイレ及び使用方法の案内例＞

第4章 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

基準	
<ul style="list-style-type: none"> ★ 長距離又は優等の乗車船券の購入が多い旅客施設においては、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。 ★ クレジットカードによる支払が可能であることを外国語等を用いた掲示により案内すること。 	
ガイドライン	
仕様等	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 旅客数に応じて、有人窓口でクレジットカードによる支払に対応することを妨げない。 ◇ クレジットカード決済対応の券売機が設置されている箇所をウェブサイト等により外国語等で案内することが望ましい。 ◇ クレジットカードのロゴマーク等により対応可能なクレジットカードを案内することが望ましい。 ◇ 利用実態に応じて、交通系ICカードによる支払に対応することが望ましい。

《解説》

- 取り扱う乗車船券については、「第2章 旅客施設、車両等選定の基準」の考え方に準じて、外国人観光旅客のニーズを踏まえ、公共交通事業者等が選定する。



＜クレジットカード対応券売機の例＞

第5章 交通系ICカード利用環境の整備

基準	
<p>★ 旅客施設（鉄道事業又は軌道事業の用に供するものに限る。）又は車両（鉄道事業又は軌道事業の用に供するものに限る。）若しくは自動車（道路運送法（昭和二十六年法律第百八十三号）第五条第一項第三号に規定する路線定期運行の用に供するものに限る。）においては、交通系ICカードを利用できる環境を整備すること。</p> <p>★ 交通系ICカードが利用できること及び利用方法を外国語等を用いた掲示により案内すること。</p>	
ガイドライン	
仕様等	<p>◇ 相互利用可能な交通系ICカードを利用できることが望ましい。</p> <p>◇ 交通系ICカードのロゴマーク等により利用可能な交通系ICカードを案内することが望ましい。</p> <p>◇ 旅客施設においては、交通系ICカードに入金可能な券売機等を設けることが望ましい。</p>

《解説》

- 交通系ICカードの相互利用については「交通系ICカードの普及・利便性拡大に向けた検討会とりまとめ」（平成27年7月国土交通省）を参照されたい。

<http://www.mlit.go.jp/common/001097000.pdf>

- 交通系ICカードに加え、地域の実情に応じたQRコードを活用した乗車船等も、外国人観光旅客のシームレスな移動に寄与すると考えられる。



<相互利用可能な交通系 IC カードの例>

第6章 荷物置き場の設置

基準	
<p>★ 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道車両又は軌道車両の内部においては、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。</p> <p>★ 設置箇所及び利用方法について外国語等を用いた掲示により案内すること。</p>	
ガイドライン	
仕様等	<ul style="list-style-type: none"> ○ ロングシート車両の導入やフリースペースの設置により、空間を確保することで対応することも可能とする。 ◇ 一編成当たり複数箇所に、荷物置き場を設置することが望ましい。 ◇ チェーンロック等の盗難防止機能があることが望ましい。



<新幹線 荷物置き場設置例>



<特急列車 荷物置き場設置例>

第7章 インターネットによる予約環境の整備

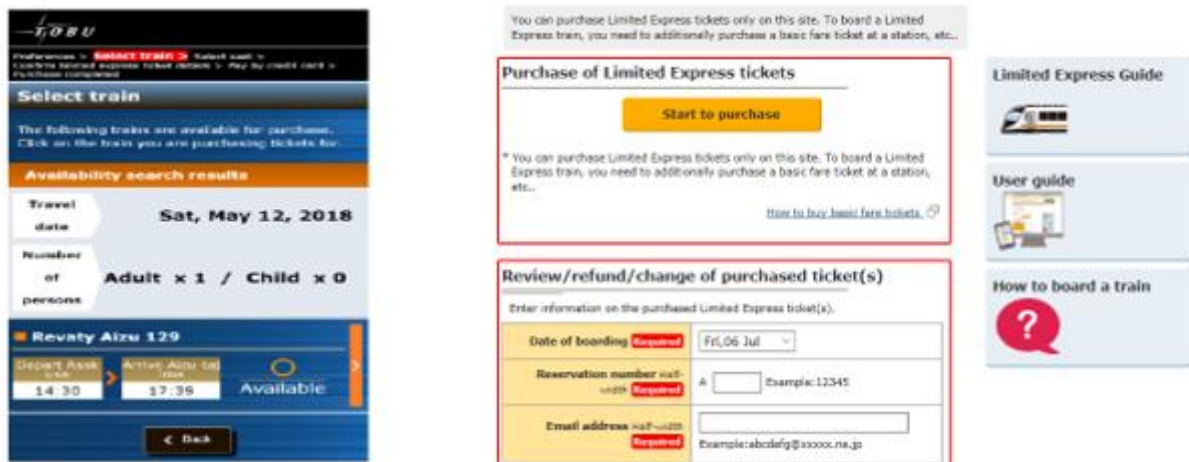
基準	
<p>★ 外国人観光旅客がウェブサイト等により座席等指定券及び企画乗車船券を予約できる環境を整備すること。</p> <p>★ 予約に係るウェブサイト等においては、予約するために必要な情報を外国語等を用いて案内すること。</p>	
ガイドライン	
仕様等	<p>◇ インターネット上でクレジットカード等による決済も可能であることが望ましい。</p> <p>◇ インターネット上で決済を完了後、窓口等で手続きを行うことなく乗車（乗船及び搭乗を含む。）できることが望ましい。</p> <p>◇ 特定事業者のウェブサイトにおいて、当該事業者以外の複数事業者の乗車船券を一括して予約できることが望ましい。</p>

《解説》

■ 予約するために必要な情報の例

乗車船区間、販売金額、決済方法、乗車・乗船方法、利用する列車・便及び座席の指定、車内設備、購入後の内容変更・キャンセル規程等

■ 取り扱う乗車船券等については、「第2章 旅客施設、車両等選定の基準」の考え方に準じて、外国人観光旅客のニーズを踏まえ、公共交通事業者等が選定する。



＜インターネット予約サイトの例＞

第8章 その他

8-1 多言語対応券売機の設置

ガイドライン

- ◇ 旅客施設においては、言語切替機能がある多言語対応券売機を設置することが望ましい。
- ◇ 言語切替機能がある多言語対応券売機であることを外国語等を用いた掲示により案内することが望ましい。
- ◇ 駅名検索で購入できる等、外国人観光旅客が容易に購入できる機能が付加されていることが望ましい。
- ◇ 利便性を考慮し旅客施設内の複数箇所に設けることが望ましい。



<多言語対応券売機の例>

8-2 企画乗車船券の造成

ガイドライン

- ◇ 発売金額や有効期間、利用可能エリア等について外国人観光旅客のニーズを考慮した企画乗車船券を造成することにより、外国人観光旅客が乗車（乗船及び搭乗を含む。）の都度乗車船券を購入することなく移動できる環境を整備することが望ましい。
- ◇ 商品内容についてインターネット等で外国語により周知し、訪日前から情報を取得できる環境を整備することが望ましい。
- ◇ 複数の公共交通機関が利用できる等、外国人観光旅客にとって利便性が高い企画乗車船券とすることが望ましい。
- ◇ 交通系 IC カードに企画乗車船券機能を搭載することが望ましい。
- ◇ 利便性を考慮して複数の発売窓口を設けることが望ましい。
- ◇ インターネットや券売機での非対面方式による販売も実施することが望ましい。

《解説》

■外国人観光旅客のニーズを考慮した企画乗車船券の種類としては、

- ・ 特定のエリアが乗り放題となるタイプ
- ・ 空港と主要駅等、特定の2地点を往復するタイプ
- ・ 提示によって周辺施設の割引特典等の機能があるタイプ

及びその組み合わせ等がある。



<鉄道とバス事業者が連携した企画乗車船券の例>



<交通系 IC カードに企画乗車船券機能を搭載した例>

8-3 観光案内所の整備

ガイドライン

- ◇ 旅客施設及びその周辺において、地方自治体や観光協会等の観光案内所の運営主体と連携して、観光案内所が整備されることが望ましい。
- ◇ 整備された観光案内所においては、積極的に観光に関する情報が提供されることが望ましい。
- ◇ 災害等の異常時に備え、観光案内所の運営主体と運行情報を共有する体制を整備することが望ましい。
- ◇ 整備された案内所について、運営主体と連携して JNTO の外国人観光案内所認定制度におけるカテゴリーが取得されることが望ましい。

《解説》

- 交通事業者が観光案内所の運営主体となる場合、外国人観光案内所の考え方について記載された「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」（平成30年4月観光庁）を参照されたい。
https://www.jnto.go.jp/jpn/projects/visitor_support/tic_nintei.html



<JNTO 認定外国人観光案内所のシンボルマーク>



<観光案内所の設置例>

8-4 荷物を持たずに旅行できる環境の整備

ガイドライン

- ◇ 旅客施設及びその周辺において、物流事業者や施設管理者などと連携して、「手ぶら観光」サービスが提供されることが望ましい。
- ◇ 「手ぶら観光」サービスを実施しているカウンターを分かりやすく明示するため、「手ぶら観光」共通ロゴマークがウェブサイトや旅客施設等において掲示されることが望ましい。
- ◇ 営業時間や配送範囲などのサービス内容は、外国人観光旅客の利便性が考慮されたものであることが望ましい。
- ◇ 旅客施設及びその周辺において、コインロッカーの設置主体と連携して、大型荷物が収容可能なコインロッカーが十分な数設置され、加えてキャッシュレス決済にも対応していることが望ましい。

《解説》

■ 「手ぶら観光」とは、外国人観光旅客等が観光・移動時に大きな荷物を持ち運ぶ不便を解消するため、日本の優れた宅配サービスを活用し、空港・駅・商業施設等に設置した受付カウンターで荷物の一時預かりや、空港・駅・ホテル・海外の自宅等へ荷物を配送することで、手ぶらで快適な環境を提供するサービスのこと。

■ 「手ぶら観光」及び「手ぶら観光」共通ロゴマークの詳細については、以下を参照されたい。

http://www.mlit.go.jp/seisakutokatsu/freight/seisakutokatsu_freight_tk1_000069.html



<手ぶら観光共通ロゴマーク>



<外国語による手ぶら観光サービス情報の提供>

8-5 自転車の利用者への対応

ガイドライン

- ◇ 自転車の利用者の利用が多い車両及び船舶に自転車を解体せずに持ち込むことができる環境を整備した際には、持ち込み可能である旨を外国語等を用いた掲示により案内することが望ましい。
- ◇ 自転車を解体せずに持ち込むことができる路線並びに車両及び船舶を明示することが望ましい。
- ◇ 当該車両及び船舶において、自転車を解体せずに持ち込むことができるスペースを整備することが望ましい。
- ◇ 当該車両及び船舶において、自転車を固定することが可能なラック等を整備することが望ましい。
- ◇ 旅客施設において、自転車が持ち運びしやすいように車両及び船舶までの動線を整備することが望ましい。



<車両内の自転車搭載スペースの例>



<鉄道駅において導線を整備した例>



<自転車を解体せずに搭載可能な船舶の例>

8-6 多様な文化・生活習慣を有する外国人観光旅客への対応

ガイドライン

- ◇ 旅客施設に礼拝室を設置すること等により、多様な文化・生活習慣を有する外国人観光旅客の受入環境を整備することが望ましい。その際は、礼拝室の場所を案内図や案内サインを用いて示すことが望ましい。
- ◇ 常設礼拝室の整備が困難な場合には、施設内空きスペースの一時提供や近隣の礼拝対応可能な施設を案内できる体制を整備し、周辺の礼拝対応可能な施設の案内図を作成することが望ましい。
- ◇ 車両等の内部において食事を提供する場合は、食事メニューに対し配慮されることが望ましい。
- ◇ 「ムスリムおもてなしガイドブック」等をもとに受入に必要となる基本的知識や対応方法を習得することが望ましい。

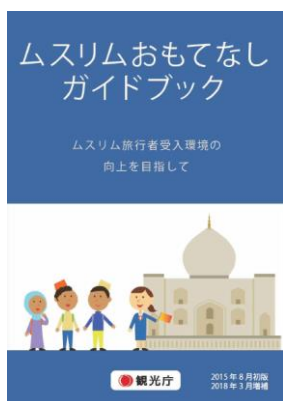
《解説》

- 「ムスリムおもてなしガイドブック」（平成30年3月観光庁）については、以下を参照されたい。

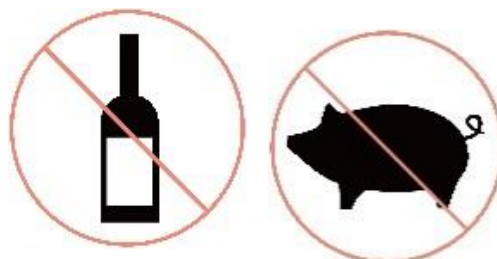
http://www.mlit.go.jp/kankocho/page08_000088.html



＜礼拝室の設置例＞



＜ムスリムおもてなしガイドブック＞



＜メニュー表記におけるピクトグラムの例＞

付録

1. 外国人観光旅客の来訪の促進等による国際観光の振興に関する法律（平成九年法律第九十一号）（抄）

（目的）

第一条 この法律は、外国人観光旅客の来訪を促進することが我が国経済社会の発展及び地域経済の活性化のために重要な課題であるとともに我が国に対する理解の増進に資するものであること並びに国際観光旅客の往来を促進することが国際交流の拡大に資するものであることに鑑み、観光先進国の実現に向けた観光基盤の拡充及び強化を図るため、外国人観光旅客の来訪を促進するための措置及び国際観光の振興に資する施策に必要な経費の財源に関する特別の措置を講ずることにより、国際観光の振興を図り、もって我が国の観光及びその関連産業の国際競争力の強化並びに地域経済の活性化その他の地域の活力の向上に寄与することを目的とする。

（定義）

第二条 この法律において「公共交通事業者等」とは、次に掲げる者をいう。

- 一 鉄道事業法（昭和六十一年法律第九十二号）による鉄道事業者（旅客の運送を行うもの及び旅客の運送を行う鉄道事業者に鉄道施設を譲渡し、又は使用させるものに限る。）
 - 二 軌道法（大正十年法律第七十六号）による軌道経営者（旅客の運送を行うものに限る。）
 - 三 道路運送法（昭和二十六年法律第百八十三号）による一般乗合旅客自動車運送事業者（路線を定めて定期に運行する自動車により乗合旅客の運送を行うものに限る。）
 - 四 自動車ターミナル法（昭和三十四年法律第百三十六号）によるバスターミナル事業を営む者
 - 五 海上運送法（昭和二十四年法律第百八十七号）による一般旅客定期航路事業（日本の国籍を有する者及び日本の法令により設立された法人その他の団体以外の者が営む同法による対外旅客定期航路事業を除く。次項第四号において同じ。）を営む者
 - 六 航空法（昭和二十七年法律第二百三十一号）による本邦航空運送事業者（旅客の運送を行うものに限る。）
 - 七 前各号に掲げる者以外の者で次項第一号、第四号又は第五号の旅客施設を設置し、又は管理するもの
- 2 この法律において「旅客施設」とは、次に掲げる施設であつて、公共交通機関を利用する旅客の乗降、待合いその他の用に供するものをいう。
- 一 鉄道事業法による鉄道施設
 - 二 軌道法による軌道施設
 - 三 自動車ターミナル法によるバスターミナル

四 海上運送法による輸送施設（船舶を除き、同法による一般旅客定期航路事業の用に供するものに限る。）

五 航空旅客ターミナル施設

3 この法律において「車両等」とは、公共交通事業者等が旅客の運送を行うためその事業の用に供する車両、自動車（道路運送法第五条第一項第三号に規定する路線定期運行の用に供するものに限る。）、船舶及び航空機をいう。

（外国人観光旅客の利便の増進）

第七条 公共交通事業者等は、観光庁長官が定める基準に従い、その事業の用に供する旅客施設及び車両等について、外国語等による情報の提供、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、座便式の水洗便所の設置その他の外国人観光旅客の公共交通機関の利用に係る利便を増進するために必要な措置（以下「外国人観光旅客利便増進措置」という。）を講ずるよう努めなければならない。

（外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間の指定）

第八条 観光庁長官は、公共交通事業者等の事業に係る路線又は航路について、外国人観光旅客の利便の増進を図ることが特に必要であると認めるときは、多数の外国人観光旅客が利用する区間又は外国人観光旅客の利用の増加が見込まれる区間であって、国土交通省令で定める要件に該当するものを外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間として指定することができる。

2 前項の規定による指定は、告示によって行う。

3 観光庁長官は、第一項の規定による指定をしようとするときは、あらかじめ、関係する公共交通事業者等（協議会が組織されているときは、関係する公共交通事業者等及び当該協議会）の意見を聴くものとする。

4 前二項の規定は、第一項の規定により指定された区間の指定の解除及びその区間の変更について準用する。

（外国人観光旅客利便増進措置の実施）

第九条 前条第一項の規定により指定された区間において事業を営んでいる公共交通事業者等は、単独で又は共同して、その指定された区間において事業の用に供する旅客施設及び車両等に係る外国人観光旅客利便増進措置を実施するための計画（以下この条において「外国人観光旅客利便増進実施計画」という。）を作成し、これに基づき、当該外国人観光旅客利便増進措置を実施しなければならない。

2 外国人観光旅客利便増進実施計画には、次に掲げる事項を記載しなければならない。

一 外国人観光旅客利便増進措置の対象となる旅客施設又は車両等

二 外国人観光旅客利便増進措置の内容

三 外国人観光旅客利便増進措置の実施予定期間

3 公共交通事業者等は、外国人観光旅客利便増進実施計画を作成したときは、遅滞なく、

これを観光庁長官に提出しなければならない。これを変更したときも、同様とする。

(外国人観光旅客利便増進措置の実施に係る勧告等)

第十条 観光庁長官は、公共交通事業者等が前条第一項の規定による外国人観光旅客利便増進措置を実施していないと認めるときは、当該公共交通事業者等に対し、当該外国人観光旅客利便増進措置を実施すべきことを勧告することができる。

2 観光庁長官は、前項の規定による勧告をした場合において、当該勧告を受けた者が正当な理由なくその勧告に従わなかったときは、その旨を公表することができる。

2. 外国人観光旅客の来訪の促進等による国際観光の振興に関する法律施行規則 (平成九年六月十八日運輸省令第三十九号) (抄)

(法第八条第一項の国土交通省令で定める要件)

第二条 法第八条第一項の国土交通省令で定める要件は、国際航空運送事業に係る路線又は対外旅客定期航路事業に係る航路の起点又は終点と主要な観光地との間を通常の経路により旅行する場合に利用される区間であることとする。

(権限の委任)

第三条 法に規定する国土交通大臣又は観光庁長官の権限で次の各号に掲げるものは、当該各号に掲げる地方運輸局長に委任する。

- 一 法第六条第一項の規定による届出（共通乗車船券を発行しようとする運送事業者に航空法（昭和二十七年法律第二百三十一号）による本邦航空運送事業者が含まれる場合に係るものを除く。）の受理 共通乗車船券を発行しようとする運送事業者を代表する者の主たる事務所の所在地を管轄する地方運輸局長
 - 二 法第九条第三項の規定による計画（当該計画を作成する公共交通事業者等に航空法による本邦航空運送事業者、海上運送法による輸送施設を設置し、若しくは管理する者（同法による一般旅客定期航路事業を営む者を除く。）又は航空旅客ターミナル施設を設置し、若しくは管理する者が含まれるものを除く。）の受理 当該計画を作成する公共交通事業者等を代表する者の主たる事務所の所在地を管轄する地方運輸局長
- 2 法に規定する観光庁長官の権限で次に掲げるものは、地方運輸局長も行うことができる。
- 一 法第八条第三項（同条第四項において準用する場合を含む。）の規定による意見の聴取
 - 二 法第十条第一項の規定による勧告
 - 三 法第十条第二項の規定による公表

(提出の経由)

第四条 公共交通事業者等は、法第九条第三項の規定により、同条第一項の計画（当該計画を作成する公共交通事業者等を代表する者が、航空法による本邦航空運送事業者又は航空旅客ターミナル施設を設置し、若しくは管理する者であるものに限る。）を観光庁長官に提出するときは、当該代表する者の主たる事務所の所在地を管轄する地方航空局長を経由して提出することができる。

2 公共交通事業者等は、法第九条第三項の規定により、同条第一項の計画（当該計画を作成する公共交通事業者等を代表する者が、海上運送法による輸送施設を設置し、若しくは管理する者（同法による一般旅客定期航路事業を営む者を除く。）であるものに限る。）を観光庁長官に提出するときは、当該代表する者の主たる事務所の所在地を管轄する地方整備局長又は北海道開発局長を経由して提出することができる。

3. 外国人観光旅客の来訪の促進等による国際観光の振興に関する法律第七条に規定する外国人観光旅客利便増進措置に関する基準（平成三十年十月十六日観光庁告示第二十三号）（抄）

- 一 外国人観光旅客の来訪の促進等による国際観光の振興に関する法律第七条に規定する外国人観光旅客利便増進措置（以下「外国人観光旅客利便増進措置」という。）を講ずべき旅客施設及び車両等は、公共交通事業者等の事業の用に供する旅客施設及び車両等のうち外国人観光旅客の利用上重要なものとして、当該公共交通事業者等が選定したものとすること。
- 二 外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき事項は、次に掲げるものとする。こと。
 - (一) 外国語等による情報の提供
 - (二) 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
 - (三) 座便式の水洗便所の設置
 - (四) 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
 - (五) 交通系 I C カード利用環境の整備
 - (六) 荷物置き場の設置
 - (七) インターネットによる予約環境の整備
- 三 外国人観光旅客利便増進措置の実施については、次に掲げるところによること。
 - (一) 外国語等による情報の提供については、次に掲げるところによること。
 - 1 情報提供に係る手段
文字、ピクトグラム、図表類又は音声を用いて、情報提供に係る場所及び内容に応じた適切な手段で実施すること。
 - 2 情報提供に係る言語
日本語に加え、英語を基本とすること。
 - 3 情報提供に係る場所及び内容
 - ① 旅客施設及び車両等のほか、ウェブサイト等において、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提供すること。
 - ② 旅客施設及び車両等においては、外国人観光旅客が必要な情報を連続的に得られるように、利用者の動線及び視線を考慮して情報提供を行うこと。
 - 4 事故、災害等の発生に伴い、著しい運行（運航を含む。以下同じ。）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
 - ① 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。
 - ② 通常用いている情報提供に係る手段が使用できない場合であっても、他の対応可能な手段を組み合わせるものを行うこと。
 - (二) 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については、次に掲げるところによること。

- 1 旅客施設及び車両等において、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（以下「公衆無線LAN等」という。）を整備すること。
 - 2 公衆無線LAN等の利用に当たり、初期登録や利用規約への同意が必要である場合は、外国語等を用いてその旨を案内するとともに、外国人観光旅客が容易に利用できる方式とすること。
 - 3 公衆無線LAN等が利用できる場所を、ピクトグラム等を用いた掲示により案内すること。
- (三) 座便式の水洗便所の設置については、次に掲げるところによること。
- 1 旅客施設及び車両等の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。
 - 2 多くの外国人観光旅客が利用する便所においては、便所の使用方法を外国語等を用いた掲示により案内すること。
- (四) 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については、次に掲げるところによること。
- 1 長距離又は優等の乗車船券の購入が多い旅客施設においては、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。
 - 2 クレジットカードによる支払が可能であることを外国語等を用いた掲示により案内すること。
- (五) 交通系ICカード利用環境の整備については、次に掲げるところによること。
- 1 旅客施設（鉄道事業又は軌道事業の用に供するものに限る。）又は車両（鉄道事業又は軌道事業の用に供するものに限る。）若しくは自動車（道路運送法（昭和二十六年法律第百八十三号）第五条第一項第三号に規定する路線定期運行の用に供するものに限る。）においては、交通系ICカードを利用できる環境を整備すること。
 - 2 交通系ICカードが利用できること及び利用方法を外国語等を用いた掲示により案内すること。
- (六) 荷物置き場の設置については、次に掲げるところによること。
- 1 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道車両又は軌道車両の内部においては、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。
 - 2 設置箇所及び利用方法について外国語等を用いた掲示により案内すること。
- (七) インターネットによる予約環境の整備については、次に掲げるところによること。
- 1 外国人観光旅客がウェブサイト等により座席等指定券及び企画乗車船券を予約できる環境を整備すること。
 - 2 予約に係るウェブサイト等においては、予約するために必要な情報を外国語等を用いて案内すること。

四 外国人観光旅客利便増進措置の実施予定時期については、次に掲げるところによること。

- (一) 資本的支出による整備が必要な措置に関しては、当該措置を講ずべき旅客施設及び車両等の償却期間等を考慮しつつ、できる限り速やかに実施すること。
- (二) 資本的支出を必要としない措置に関しては、できる限り速やかに実施すること。