

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(素案)

平成30年8月
観光庁

基本的な考え方（1/2）

1. 基準及びガイドラインの見方

基準（素案）

- ★ 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（素案）

- 基準事項（素案上は○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（素案上は◇で表示）
 ⇒公共交通事業者等が外国人観光旅客に対し利便を増進するために実施することが望まれる事項（努力義務の範囲外）

2. 外国人観光旅客利便増進措置を講ずる旅客施設及び車両等の選定

外国人観光旅客利便増進措置（以下「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。

■「車両等」の定義（国際観光振興法第2条第3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。

基本的な考え方（2/2）

3. 実施予定期間

- (1) 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た期間とすること。
- (2) 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。

4. ガイドラインを実施する者、対象施設

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（※）などを含めた対応が必要となるため、ガイドラインには、公共交通事業者等のみならず、関係者を含めた対応の考え方も含めて記載する。

- ※例
- ・ 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
 - ・ 旅客施設において「手ぶら観光」サービスを提供する運送事業者

① 多言語による情報提供

(②多言語音声翻訳システムを活用した多言語による情報提供)
 (⑩従業員による多言語での情報提供)
 (⑮経路及び運行状況のオープンデータ化)

基準 (素案)

1 外国語等による情報提供の手段

★ 文字、ピクトグラム、図表類又は音声による情報提供を実施すること。

ガイドライン (素案)

- 旅客施設や車両等での案内標識や可変式情報表示装置、ウェブサイトやパンフレット、多言語音声翻訳システムの活用といった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。
- **ウェブ等** 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。
- ◇ **ウェブ等** 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。
- **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。多言語に対応したコールセンターを活用することも有効である。



① 多言語による情報提供

基準（素案）

- 2 外国語等による情報提供の言語
- ★ 情報提供の際は、日本語に加え、英語及びピクトグラムを基本とすること。

ガイドライン（素案）

- 日本語に加え、代表的な国際言語である英語と、視覚により情報伝達可能なピクトグラムを組み合わせ、て情報提供を行うことを基本とする。
ウェブサイト等において、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措置を講ずる場合は、この限りでない。
- ◇ 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。



① 多言語による情報提供

基準（素案）

- 3 外国語等により情報提供をする場所と内容
- ★ 旅客施設内、車両等において外国語等による情報提供を行うこと。
- ★ 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。
- ★ 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。

ガイドライン（素案）

旅客施設

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- **車両等** 車両等の内部、車体の前面、側面等（鉄軌道及び一般乗合旅客自動車運送事業に限る）や搭乗口・乗船口等に、外国語等で行き先及び種別等に関する情報提供をわかりやすく行う。
- ◇ **案内所** 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を行うことが望ましい。
- **乗車船券** 乗車船券の券面においても外国語等で情報提供を行う。

① 多言語による情報提供(③ 異常時における情報の提供)

基準 (素案)

- ★ 旅客施設内、車両等の内部及びウェブサイトにおいて、異常時における運行に関する情報を、外国語等で提供すること。

ガイドライン (素案)

- 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** 旅客施設内、車両等の内部
- **提供手段** 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て相互に補完させて情報を提供する。
 - ・可変式情報表示装置（LED表示、デジタルサイネージ等）
 - ・案内係員（多言語音声翻訳システムの活用を含む）
 - ・案内放送（多言語音声翻訳システムの活用を含む）
 - ・ウェブサイト
- ◇ **提供手段** 「提供内容」に掲げる情報を、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、遅延等の運行状況及び当該運行状況となった運行阻害要因
- ◇ **提供内容** 代替輸送手段や、運行再開見込み等の情報も多言語で配信することが望ましい。

① 多言語による情報提供(⑪ ナンバリングの整備)

基準への採否 (事務局案)

- ・鉄道については、主要エリアでは概ね導入が進んでいる一方、その他のエリアでは、ナンバリングにより得られる効果とそのためにかかる費用を考慮し、全国一律の措置である**努力義務の対象とはしない**。
- ・バスについても、系統ナンバリングに関する議論が開始されたばかりであることから、現時点では**努力義務の対象とはしない**。

ガイドライン (素案)

- ◇ 鉄軌道事業の路線及び旅客施設又は一般乗合旅客自動車運送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。



④ Wi-Fi利用環境の整備

(⑬SIMカード又はモバイルルーターの販売又は貸出拠点の設置)

基準 (素案)

- ★ 旅客施設内及び車両等の内部において公衆無線LAN等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。
- ★ 利用に当たり、初期登録や同意画面がある場合は外国語等により案内し、外国人観光旅客が容易に利用できる方式とすること。
- ★ 公衆無線LAN等が利用可能な場所を、外国語等の掲示により案内すること。

ガイドライン (素案)

- ◇ 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。
- ◇ 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。
- ◇ 災害等の発生時においては、公衆無線LAN等のアクセスポイントを無料で開放し、原則として誰もが認証なしで利用できることが望ましい。
- ◇ 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。



車両における公衆無線LAN



旅客施設における公衆無線LAN

⑤ 洋式トイレ化

基準（素案）

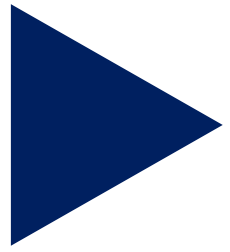
- ★ 旅客施設内及び車両等の内部の便所に設置する便器（小便器を除く。）は、原則として座便式のものとする。
- ★ 特に外国人観光旅客が多い旅客施設及び車両等に設置された便所については、便所の使用方法を外国語等の掲示により案内すること。

ガイドライン（素案）

- ◇ 座便式の便所（洋式トイレ）と座便式によらない便所（和式トイレ）が混在する場合は、便房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。
- ◇ 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。
- ◇ 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。
- ◇ 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。



和式便器



洋式便器

⑥ クレジットカード対応券売機の配備

基準（素案）

- ★ 長距離・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した券売機等を設置すること。
- ★ クレジットカードによる料金の支払が可能であることを外国語等の掲示により案内すること。

ガイドライン（素案）

- ◇ 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多言語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。



第2回検討会の
JR東日本資料より

⑦ ICカード対応

基準（素案）

- ★ 旅客施設（鉄軌道事業に限る。）及び車両（鉄軌道事業及び一般乗合旅客自動車運送事業に限る。）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。
- ★ ウェブサイトや旅客施設等において、交通系ICカードが利用可能であること及び利用方法を外国語等の掲示により案内すること。

ガイドライン（案）

- ◇ 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。
- ◇ 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。



⑧ 荷物置き場の確保

基準（素案）

- ★ 鉄軌道車両の内部において、大型荷物が複数収納できる荷物置き場を設置すること。
- ★ 乗客の利便性を考慮した箇所に設置すること。
- ★ 設置箇所及び利用方法について外国語等の掲示により案内すること。

ガイドライン（素案）

- ◇ 一編成当たり荷物置き場を車端部等の複数箇所に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。



⑨ インターネット予約環境の提供

基準（素案）

- ★ 外国人観光旅客がウェブサイト等により指定席券及び企画乗車船券を予約可能な環境を整備すること。
- ★ 予約に係るウェブサイト等は多言語対応とし、予約するために必要な情報についても外国語等により案内すること。
- ★ インターネットによる予約が可能な環境があることを、ウェブサイト等で外国語により周知すること。

ガイドライン（素案）

- ◇ 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。
- ◇ 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。
- ◇ 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。

JR-EAST Train Reservation
Seat Reservation Service Online for Shinkansen
and Limited Express Train in East Japan Region.



第2回検討会の
JR東日本資料より

⑫ 多言語対応券売機の導入

基準への採否（事務局案）

多言語対応券売機は、乗車船券を購入する外国人観光旅客に利便性が高いものであるが、多言語化された路線図及び運賃表でも乗車船券の購入が不可能ではないことを考えると、多言語対応券売機の設置により得られる効果とそのためにかかる費用を考慮し、全国一律の措置である努力義務の対象とはしない。

ガイドライン（素案）

- ◇ 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の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。



第2回検討会の
JR東日本資料より

⑭ 周遊パスの造成

基準への採否（事務局案）

企画乗車船券は、外国人観光旅客のニーズが高いものではあるが、当該乗車船券を造成するか否かはまさに公共交通事業者等の営業施策の観点から行われることが望ましいことから、**努力義務の対象とはしない**。

ガイドライン（素案）

- ◇ 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。
- ◇ 発売金額や有効期間、利用可能エリア等の設定に関しては、外国人観光旅客のニーズを満たしつつ、他の既存の企画乗車船券と比べても遜色ない妥当な水準と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。



⑬ 観光案内所の設置

基準への採否（事務局案）

公共交通機関において観光地や運行情報などの案内サービスを提供することは、外国人観光旅客のニーズの高いものであるが、公共交通事業者等が必ずしも実施主体となるとは限らないため、**努力義務の対象とはしない。**

ガイドライン（素案）

- ◇ 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が取得されることが望ましい。



17 手ぶら観光

基準への採否（事務局案）

荷物の一時預かりや配送等のサービスを提供することは、外国人観光旅客のニーズの高いものであるが、公共交通事業者等が必ずしも実施主体となるとは限らないため、**努力義務の対象とはしない**。

ガイドライン（案）

- ◇ 旅客施設及びその周辺において、荷物一時預かり及び次の目的地への配送等を行う運営主体と連携して、「手ぶら観光」サービスが提供されることが望ましい。
- ◇ 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。



手ぶら観光情報を発信するデジタルサイネージ



多言語で場所を案内する看板

⑱ サイクリストへの対応

基準への採否（事務局案）

現時点では外国人観光旅客のサイクリングニーズが限定的であるため努力義務の対象としない。

ガイドライン（案）

- ◇ 自転車の利用者の利用が多い車両等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の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及び車両を明示することが望ましい。
- ◇ 当該車両において、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までの導線が整備することが望ましい。
- ◇ 周知・告知については多言語で行うことが望ましい。



19 多様な文化・生活習慣を有する外国人観光旅客への配慮

基準への採否（事務局案）

多様な文化・生活習慣を有する外国人観光旅客への対応については、「ムスリムおもてなしガイドブック」等を参考に受入に必要となる基本的知識や対応方法を習得する取組が始まったばかりであり、現時点で**努力義務の対象とはしない**。

ガイドライン（案）

- ◇ 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。



<Non-alcohol>
(ノンアルコール)

ピクトグラムの例



<Non-pork>
(ノンポーク)