

4 訪日外国人旅行者の受入環境の整備

(1) 宿泊施設

勸 告	説明図表番号
<p>国は、外客に対する接遇を充実し、もって国際観光の振興に寄与することを目的として、国際観光ホテル整備法（昭和 24 年法律第 279 号。以下「整備法」という。）に基づき、外客の宿泊に適するように造られたホテル又は旅館を登録する制度を設けている。</p> <p>当該登録を受けようとする者は、登録実施機関（観光庁）に対し、登録の申請を行わなければならないとされており（注1）、当該登録を受けたホテル又は旅館（以下「登録ホテル・旅館」という。）の業を営む者に対しては、i）施設の見やすい場所に、国土交通省令で定める様式の標識を掲示しなければならない（注2）、ii）施設ごとに、外客の接遇について国土交通省令で定める一定の実務の経験その他の要件を備える者のうちから、外客接遇主任者を選任し、外客に接する従業員の指導、外客からの苦情の処理その他国土交通省令で定める外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせなければならない（注3）、iii）施設及び宿泊に関するサービスを登録時の基準に適合するよう維持しなければならない（注4）とされるなど、外客の利便の確保のために遵守すべき事項が定められている。</p> <p>（注1）整備法第4条第1項及び第18条第2項、（注2）整備法第9条、（注3）整備法第10条、（注4）整備法第12条第1項</p>	<p>表4-(1)-①</p>
<p>【政策評価結果に基づく勧告事項への対応状況等】</p> <p>当省が実施した外国人観光に関する政策評価では、上記の登録ホテル・旅館を含む宿泊施設における外国人旅行者に対する接遇の向上のための措置として、国土交通省に対し、次の勧告を行っている。</p> <p>① 一部の中小規模の宿泊業者が外国人旅行者の受入に消極的である原因を分析するとともに、積極的に受け入れている中小規模の宿泊業者の推奨事例の情報を提供すること。</p> <p>② 一部の登録ホテル・旅館において外国語による接遇を行っていない原因を分析し、ホテル・旅館の登録制度を有効に機能させるための必要な措置を講ずること。</p> <p>今回、上記の勧告事項に関する国土交通省の対応状況等を調査した結果は、次のとおりである。</p> <p>① 観光庁は、外国人旅行者の受入に消極的な宿泊業者の接遇向上に係る支援方策として、全ての登録ホテル・旅館を対象として平成 21 年 6 月から 8 月にかけて実施した「外客接遇等実態調査」の結果等を踏まえ、積極的に受け入れている宿泊業者の推奨事例についての情報提供や接遇向上のための研修を実施している。</p> <p>しかし、これらの取組は、平成 23 年度以降は行われておらず、外国人旅行者の受入に消極的な宿泊業者を対象とした国の支援は十分なものとはなっていない。</p> <p>他方、近年では、このような状況にあっても、宿泊業者の中には、規模の大小にかかわらず、海外の宿泊予約サイトに自ら登録する等、企業努力により、外国人旅行者</p>	<p>表4-(1)-② 表4-(1)-③、④ 表4-(1)-⑤ 表4-(1)-⑥</p>

<p>の利用を増加させており、必ずしも国の支援によらず、独自の対応を図り、効果を上げているとみられるものがある。</p>	
<p>② 観光庁では、ホテル・旅館の登録制度を有効に機能させるための必要な措置として、「訪日外国人旅行者数のさらなる拡大に対応した宿泊施設のあり方～宿泊施設における訪日外国人旅行者の受入環境整備～」(平成22年3月、訪日外国人旅行者数のさらなる拡大に対応した宿泊施設のあり方に関する検討会とりまとめ)の提言を踏まえ、登録時の水準を継続的に確保するため、自主点検票の様式を示し、登録ホテル・旅館自らが、同票に基づき自主点検を行う仕組みを構築するとしている。</p>	表4-(1)-⑦
<p>しかし、平成26年3月現在、実施方法等を検討中であるとして、自主点検を行う仕組みを構築していない。</p> <p>(注) 平成26年5月、自主点検表フォーマットが作成され、全ての登録ホテル・旅館に対し、当該自主点検表を施設管理等に活用するよう周知が図られた。</p>	
<p>また、同庁では、登録ホテル・旅館における施設や接客等の宿泊サービス及び外客の利便の増進のための措置の遵守状況を確認するため、整備法第44条第3項に基づく立入検査を行っている。しかし、その対象数は、平成20年度から24年度までで、毎年度、4施設ないし10施設程度であり、25年度については27施設へと増加しているが、それでも登録ホテル・旅館全体の1%程度にとどまっている。</p>	表4-(1)-① (再掲) 表4-(1)-⑧ 表4-(1)-⑨
<p>これらのことなどから、当省が調査した合計55か所の登録ホテル・旅館の中には、外客の接客に関する業務の管理に関する事務を行う「外客接客主任者」が設置されていないなど、合計22か所の登録ホテル・旅館(40.0%)において、整備法が定める登録ホテル・旅館に課される義務を遵守しておらず(38の違反事例あり)、登録ホテル・旅館制度が機能していない状況が認められる。</p>	表4-(1)-⑩
<p>③ 近年、訪日外国人旅行者数は、増加傾向にあるにもかかわらず、登録ホテル・旅館の施設数は、制度の発足以来、減少傾向で推移しており、平成24年度末現在、全国のホテル・旅館の総数に占める割合は、僅か5%程度となっている。</p>	表4-(1)-⑪
<p>観光庁は、このような状況において、登録ホテル・旅館における外国人旅行者の利用状況でさえも把握しておらず、外国人旅行者の受入れにおける寄与度などの妥当性等を検証できない状況となっている。</p>	表4-(1)-⑫
<p>また、VJ事業の実施に当たり、外国人の受入環境の整備状況を考慮することとしているが、当省が調査した5地方運輸局では、VJ事業で使用する宿泊施設の選定・審査に当たり、登録ホテル・旅館を積極的に利用するよう意識していないなど、観光庁自体が、登録ホテル・旅館は、非登録のホテル・旅館と比較し、外国人旅行者の誘客において優位性があるということを十分に認識していない。</p>	表4-(1)-⑬
<p>さらに、当省が意見を聴取した合計41の宿泊施設(登録28、非登録13)のうち、登録ホテル・旅館であることによる外国人旅行者の誘客に係るメリットはないとしているものが27施設(65.9%)、登録していること自体を知らなかったなどとしてメリットの有無は不明としているものが7施設(17.1%)あるなど、明確にメリットがあるとした施設はみられなかった。</p>	表4-(1)-⑭
<p>なお、当省が意見を聴取した合計54人の外国人(注)のうち、50人(92.6%)が</p>	表4-(1)-⑮

登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかったとしており、宿泊施設の利用に当たっては、価格や立地条件（主要駅等へのアクセス等）を考慮するとして登録基準が定める外客に対する接遇の有無を必ずしも重視していない。

（注） 調査対象都道府県又は区域内市町村の国際交流員や観光大使（合計 52 人）、調査途上で遭遇した外国人旅行者（2 人）

上記のとおり、i) 外国人旅行者の受入に消極的な宿泊業者を対象とした接遇向上のための国の支援は、ほとんど行われていない、ii) 登録ホテル・旅館について、登録事業者に課される義務を遵守させるための国の取組はほとんど行われておらず、登録制度が機能していない状況が認められる、iii) 現状では、外国人旅行者の誘客において、登録ホテル・旅館が果たしている役割は少ないと言わざるを得ない状況となっている。

しかし、政府では、観光立国の実現に向けて、訪日外国人旅行者数を 2020 年（平成 32 年）までに 2,000 万人にするとしており、今後、増加していくことが見込まれている。また、訪日外国人旅行者数を持続的に増加させるためには、そのニーズを踏まえ、満足度を向上させ、リピーター化を促進させていくことが重要である。

これらのことなどから、宿泊施設における外国人旅行者の受入環境の整備における今後の国の関与の在り方等を検討する必要性が生じている。

【所見】

したがって、国土交通省は、今後、増加することが見込まれている訪日外国人旅行者の宿泊施設に係るニーズに的確に対応できる制度を構築するため、受入環境の整備に係る国の関与の在り方を検討し、必要な対策を講ずるとともに、特に、整備法における登録制度については、今後、果たすべき役割や具体の活用方策を検討する必要がある。

表4- (1)-① 国際観光ホテル整備法（昭和24年法律第279号）〈抜粋〉

第一章 総則

（目的）

第一条 この法律は、ホテルその他の外客宿泊施設について登録制度を実施するとともに、これらの施設の整備を図り、あわせて外客に対する登録ホテル等に関する情報の提供を促進する等の措置を講ずることにより、外客に対する接遇を充実し、もつて国際観光の振興に寄与することを目的とする。

第二章 ホテルの登録

（ホテルの登録）

第三条 ホテル業を営んでいる者は、ホテルごとに、第十九条及び第二十条の規定により観光庁長官の登録を受けた者（以下「登録実施機関」という。）が行う登録を受けることができる。

（登録の申請）

第四条 前条のホテルの登録を受けようとする者は、次に掲げる事項を記載した申請書を登録実施機関に提出しなければならない。

- 一 氏名又は名称及び住所並びに法人にあつては、その代表者の氏名
- 二 ホテルの名称及び所在地
- 三 構造及び設備別の客室数、収容人員その他国土交通省令で定めるホテルの施設に関する事項
- 四 第十条に規定する外客接遇主任者の氏名

2 前項の申請書には、ホテルの図面その他の国土交通省令で定める書類を添付しなければならない。

（登録の実施）

第五条 登録実施機関は、前条の規定による登録の申請があつたときは、次条第一項の規定により登録を拒否する場合を除き、次に掲げる事項をホテル登録簿に登録しなければならない。

- 一 前条第一項各号に掲げる事項
- 二 登録年月日及び登録番号

2 登録実施機関は、前項の規定による登録をしたときは、遅滞なく、その旨を登録の申請者に通知するとともに、国土交通省令で定める事項を公示しなければならない。

（登録の拒否）

第六条 登録実施機関は、第四条の規定による登録の申請が次の各号のいずれかに該当するときは、その登録を拒否しなければならない。

- 一 申請に係るホテルの施設及び宿泊に関するサービスが次の基準に適合しないものであるとき。
 - イ 客室の構造及び設備並びに数が、外客の宿泊に適するものとして国土交通省令で定める基準に適合するものであること。
 - ロ ロビーその他の客の共用に供する室及び食堂の構造及び設備並びに規模が、外客の宿泊に適す

るものとして国土交通省令で定める基準に適合するものであること。

ハ その他外客の快適性及び利便性を確保するために必要と認められる国土交通省令で定める基準に適合するものであること。

二 申請者が第十条の規定による外客接遇主任者を確実に選任すると認められない者であるとき。

三～七 (略)

2 (略)

(登録事項の変更の届出)

第七条 第三条の登録を受けたホテル（以下「登録ホテル」という。）によるホテル業（以下「登録ホテル業」という。）を営む者は、第四条第一項各号に掲げる事項に変更があつたときは、その日から三十日以内に、その旨を登録実施機関に届け出なければならない。

2 前項の規定による届出をする場合には、国土交通省令で定める書類を添付しなければならない。

3～4 (略)

(標識の掲示)

第九条 登録ホテル業を営む者は、登録ホテルの見やすい場所に、国土交通省令で定める様式の標識を掲示しなければならない。

(外客接遇主任者の選任)

第十条 登録ホテル業を営む者は、登録ホテルごとに、ホテルにおける外客の接遇について国土交通省令で定める一定の実務の経験その他の要件を備える者のうちから、外客接遇主任者を選任し、外客に接する従業員の指導、外客からの苦情の処理その他国土交通省令で定める外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせなければならない。

(料金及び宿泊約款)

第十一条 登録ホテル業を営む者は、宿泊料金その他国土交通省令で定める業務に関する料金及び宿泊約款を定め、実施前に、観光庁長官に届け出なければならない。これらを変更しようとするときも、同様とする。

2 観光庁長官は、前項の料金又は宿泊約款が外客接遇上不適当であり、特に必要があると認めるときは、登録ホテル業を営む者に対し、その変更を指示することができる。

3 登録ホテル業を営む者は、国土交通省令で定めるところにより、第一項の料金及び宿泊約款を公示しなければならない。

(施設の維持等)

第十二条 登録ホテル業を営む者は、登録ホテルの施設及び宿泊に関するサービスを第六条第一項第一号の基準に適合するように維持しなければならない。

2 観光庁長官又は都道府県知事は、登録ホテルの施設及び宿泊に関するサービスが第六条第一項第一号の基準に適合していないと認めるときは、当該登録ホテル業を営む者に対し、当該登録ホテルの施

設の改善その他その是正のために必要な措置を講ずべきことを指示することができる。

- 3 都道府県知事は、前項の規定による指示を行ったときは、その旨及び当該指示の内容を観光庁長官に通知しなければならない。

(遵守事項等)

第十三条 この法律に規定するもののほか、登録ホテルの施設の管理の方法、外客に対する宿泊に関するサービスの提供に関する事項、外客に接する従業員に施すべき外客接遇上必要な教育の程度及び方法その他外客の利便の確保のために登録ホテル業を営む者の遵守すべき事項は、国土交通省令で定める。

- 2 観光庁長官又は都道府県知事は、登録ホテル業を営む者が前項の国土交通省令で定める事項を遵守していないため外客の利便が確保されていないと認めるときは、当該登録ホテル業を営む者に対し、登録ホテルの施設の管理の方法の改善その他その是正のために必要な措置を講ずべきことを指示することができる。
- 3 都道府県知事は、前項の規定による指示を行ったときは、その旨及び当該指示の内容を観光庁長官に通知しなければならない。
- 4 登録ホテル業を営む者は、外客の利便の増進を図るため、登録ホテルにおける複数の外国語による案内標識の整備、クレジットカードによる料金の支払を可能とする措置、インターネットを利用することができる機能を有する設備の整備その他の国土交通省令で定める措置を講ずるよう努めるものとする。

(承継)

第十四条 登録ホテル業を営む者がその営業又は事業の全部を譲渡し、又は賃貸したときは、譲受人又は賃借人は、登録ホテル業を営む者の地位を承継する。

- 2 前項の賃貸が終了したときは、賃貸人であつた者は、登録ホテル業を営む者の地位を承継する。
- 3 登録ホテル業を営む者について相続、合併又は分割（その事業の全部を承継させるものに限る。）があつたときは、相続人、合併後存続する法人若しくは合併により設立された法人又は分割によりその事業の全部を承継した法人は、登録ホテル業を営む者の地位を承継する。
- 4 前三項の規定により登録ホテル業を営む者の地位を承継した者は、その承継の日から三十日以内に、その旨を登録実施機関に届け出なければならない。
- 5 第七条第二項及び第三項の規定は、前項の規定による届出について準用する。

(登録の取消し)

第十六条 登録実施機関は、登録ホテル業を営む者が次の各号のいずれかに該当するときは、当該登録ホテルについて登録を取り消さなければならない。

- 一 第六条第一項第二号から第七号までのいずれかに該当するに至つたとき。
- 二 不正の手段により第三条のホテルの登録を受けたとき。
- 2 観光庁長官は、登録ホテル業を営む者がこの法律、この法律に基づく命令又は第十一条第二項、第十二条第二項若しくは第十三条第二項の規定による指示に違反したときは、当該登録ホテルについて

登録をした登録実施機関に対し、その理由を示して、その登録を取り消すべきことを命ずることができる。

3 登録実施機関は、前項の規定により登録ホテルについて登録の取消しを命ぜられたときは、速やかに、その登録を取り消さなければならない。

4 第六条第二項の規定は、第一項及び前項の場合に準用する。

(登録の抹消)

第十七条 登録実施機関は、第十五条第二項の規定による届出若しくは同条第三項の規定による営業の全部を廃止する旨の届出があつたとき、前条第一項若しくは第三項の規定による登録の取消しをしたとき、又は登録の抹消の申請があつたときは、当該登録ホテルの登録を抹消するとともに、その旨を公示しなければならない。

第三章 旅館の登録

第十八条 旅館業を営んでいる者は、旅館ごとに、登録実施機関が行う登録を受けることができる。

2 第四条から第六条までの規定は前項の旅館の登録について、第七条及び第九条から第十五条までの規定は前項の登録を受けた旅館（以下「登録旅館」という。）による旅館業（以下「登録旅館業」という。）を営む者について、第八条の規定は登録旅館以外の宿泊施設について、第十六条の規定は登録旅館に係る登録の取消しについて、前条の規定は登録旅館に係る登録の抹消について準用する。この場合において、第四条及び第六条第一項第一号中「ホテル」とあるのは「旅館」と、第五条第一項及び第七条第三項中「ホテル登録簿」とあるのは「旅館登録簿」と、第六条第一項第一号ロ中「ロビーその他の客の共用に供する室及び食堂」とあるのは「ロビーその他の客の共用に供する室」と、同項第七号中「ホテルによるホテル業」とあるのは「旅館による旅館業」と、第八条中「登録ホテル又は」とあるのは「登録旅館又は」と、第九条、第十条、第十二条及び第十三条中「登録ホテル」とあるのは「登録旅館」と、第十条中「ホテルに」とあるのは「旅館に」と、第十六条第一項及び第二項中「登録ホテル業」とあるのは「登録旅館業」と読み替えるものとする。

第八章 雑則

(報告及び検査)

第四十四条 観光庁長官又は都道府県知事は、この法律の施行に必要な限度において、国土交通省令で定めるところにより、登録ホテル業等を営む者に対し、その事業に関し報告をさせることができる。

2 観光庁長官は、この法律の施行に必要な限度において、登録実施機関、情報提供機関又は指定法人に対し、その業務に関し報告をさせることができる。

3 観光庁長官又は都道府県知事は、この法律の施行に必要な限度において、その職員に、登録ホテル等に立ち入り、ホテル又は旅館の施設、帳簿、書類その他の物件を検査させることができる。

4 観光庁長官は、この法律の施行に必要な限度において、その職員に、登録実施機関、情報提供機関又は指定法人の事務所に立ち入り、業務の状況又は帳簿、書類その他の物件を検査させることができ

る。

- 5 前二項の規定により立入検査をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係人にこれを提示しなければならない。
- 6 第三項及び第四項の規定による立入検査の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解してはならない。

(注) 下線は当省が付した。

表4－(1)－② 「訪日外国人旅行者数のさらなる拡大に対応した宿泊施設のあり方に関する調査報告書」(平成22年3月観光庁観光産業課) <抜粋>

② 登録ホテル・旅館における外客接遇・案内表示等の対応状況

登録ホテル及び登録旅館における外客接遇や案内表示等の外客向け施設整備状況を把握するため、平成21年6月に実施した「外客接遇等実態調査」の結果を整理した。

なお、「外客接遇等実態調査」の概要・調査結果については以下のとおり。

1) 調査対象

国際観光ホテル整備法にて登録されている全てのホテル及び旅館を対象とした(平成21年6月5日現在3,055軒。内訳：ホテル1,097軒、旅館1,958軒)。

2) 調査方法

観光庁から調査対象施設へ調査票を配布し、報告者(調査対象施設)が、自ら調査票に記入し返却する方法で実施した。

3) 調査期間

平成21年6月5日に調査票を発出し、8月末時点で集計を行った。

4) 回答状況

2,018軒(旅館1,202軒、ホテル816軒)

(注) 下線は当省が付した。

表4-(1)-③ 宿泊施設に対する観光庁の支援内容（積極的に外国人旅行者を受け入れている宿泊業者の推奨事例の情報提供）

○ 観光庁は、訪日外国人旅行者を受け入れる地方公共団体、観光協会、観光案内所、交通機関、宿泊施設、観光施設、飲食施設等の職員及び従事者、通訳案内士、ボランティア等の観光関係者を対象とし、地元におけるインバウンド推進の後押しや向上に資することを目的に、平成22年1月、以下の「訪日外国人受入接遇教本―事例・基本会話集―」を、同庁ホームページへの掲載等により周知している。



訪日外国人受入接遇教本
―事例・基本会話集―

観 光 庁



はじめに

外国人旅行者の訪日促進は、国際相互理解の推進、あるいは経済への波及効果、雇用の場の確保・創出といった観点からも極めて重要かつ有望であるため、訪日外国人旅行者を増大させることが急務となっております。

そこで、国はデジタル・ジャパン・キャンペーンにおいて訪日外国人旅行者の増大に資するプロモーションを積極的に展開しておりますが、実際に外国人旅行者を受入れる観光地や施設、観光関係業界等では、外国人旅行者を受入れるノウハウ等が少ないことから、その対応を模索、あるいは躊躇しているといった面もあるのではないのでしょうか。このような状況を少しでも払拭することがインバウンド推進上、重要なポイントであると考えます。

この訪日外国人受入接遇教本(事例・基本会話集)は、訪日外国人旅行者を受入れる地方自治体や観光協会、観光案内所、交通機関、宿泊施設、観光施設、飲食施設等の職員及び従事者、通訳案内士、ボランティア等の観光関係者を対象とし、地元におけるインバウンド推進の後押しや向上に資することを目的に作成しました。インバウンドを推進する上でのヒントとなるような「事例集」と「外国語基本会話集」の構成となっており、「自分たちにも出来る!」、「こうすればいいのか!」といった受地の「やる気」や「自信」を提供できれば幸いです。

具体的には、外国人のお客様との接点も多く、滞在時間も観光施設等より長いといった観点から接遇上、参考になる事項が多いとの判断により、インバウンドを先進的に取組んでいる宿泊施設を対象とし、「当事者の生の声」を記事とビジュアル(写真)で提示しています。

つきましては、本教本を是非、ご活用いただき、“出来ること”から、“自分達にあったやり方”で実践していただけると幸いです。

最後に、座談会や現地調査等に対してご協力を頂いた方々に対しまして、この場を借りて心より感謝申し上げます。

観光庁観光地域振興部観光資源課

目 次

1. 座談会:宿泊施設における訪日外国人の受入接遇	2-7
2. 訪日外国人受入接遇の事例紹介 宿泊施設	
澤の屋旅館(旅館・東京都台東区)	10-13
NEW 伊豆ホテル(ビジネスホテル・東京都台東区)	14-17
ホテルグランドパレス(シティーホテル・東京都千代田区)	18-21
鬼怒川温泉ホテル(温泉地のホテル・栃木県日光市)	22-25
富ノ湖ホテル(観光地のホテル・山梨県富士河口湖町)	26-29
タングラム斑尾東急リゾート ホテルタングラム(スキーリゾート・長野県信濃町)	30-33
3. 訪日外国人受入接遇のチェック項目	36-41
4. 訪日外国人受入接遇のための基本会話集	45-80

表4-(1)-④ 宿泊施設に対する観光庁の支援内容（外国人旅行者に係る接遇向上のための研修の実施）

○ 観光庁は、外国人旅行者に係る接遇向上を目的として、以下のとおり、観光に携わる仕事に従事する従業員や経営者等を対象に、平成23年の1月から3月にかけて、北海道から沖縄までの全国50か所で「明日から使える！中国人観光客との実践コミュニケーション研修」を開催している。



国土交通省

観光庁

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

Press Release

【問い合わせ先】

観光庁 観光産業課 担当：深見、西岡
TEL:03-5253-8111（内線27-308）03-5253-8329（直通）

平成23年1月11日
観 光 庁

観光に携わる仕事にお勤めの方、または就職を希望されている方へ
『明日から使える！中国人観光客との実践コミュニケーション研修』を開催します！

観光庁が全国50か所で開催する今回の研修は、観光に携わる仕事のやりがい、中国の基本的な知識、中国からのお客様の志向・特徴・旅行目的等について講義を行い、実際の接客場面を収録した映像を見ながら、レクチャーやクイズ、さらに中国人講師による代表的な接客用語のレッスンを交え、中国からのお客様のおもてなしに必要な基本的な知識や中国語会話を学んでいただけます。

「中国からのお客様をターゲットにした顧客拡大を計画しているが、実際の対応はどうか・・・」と悩んでいる観光業界の方や、「観光業界を中心に就活中だが、もっとアピールできる能力を身につけたい！」という求職者の方にもおすすめです。

また、研修終了後には、中国語表記でのパンフレットや館内案内図の製作、中国からのお客様への具体的な対応等に関しての相談会を開催し、スムーズにお迎えできる環境づくりのお手伝いをさせていただきます。

研修開催概要は以下のとおりです。皆様のご参加をお待ちしております。

1. 開催日程 平成23年1～3月
2. 開催会場 北海道から沖縄まで全国50か所
※研修の日程及び会場は、別紙または下記のWEBサイトでご確認ください。
3. ご参加いただける方
観光に携わる仕事に従事する従業員・経営者の皆様、観光業界への就職を検討中の方等、幅広くご参加いただけます。
4. 参加費 無料
5. 参加方法 別紙または下記のWEBサイトでご確認ください。
※各会場とも定員になり次第、受付を終了いたしますので、早めにお申し込み下さい。
6. 主催者 観光庁（事業運営：株式会社リクルート 旅行カンパニー）

詳細はこちら、

<http://jrc.jalan.net/jrc/cal08.html>

<http://hatalike.yahoo.co.jp/h/r/H1ZZ050s.jsp?hp=%2Fsp%2F101227%2F00%2Findex001.html>

または、 で検索



Japan. Endless Discovery.

(別紙1)

明日からすぐに使える、 「中国人観光客」への対応を学ぶセミナーを開催します。

観光立国を掲げている日本。年々海外からのお客様も増えています。
その中でも、特に増えているのが中国からのお客様です。
そこで観光庁では、中国からのお客様を迎えるにあたっての、
基礎知識を身につけることができるセミナーを開催致します。
今後、中国からのお客様に対する接し方を学びたい方、中国語に興味がある方は、
ぜひこの機会にお越しください。

『明日から使える！中国人観光客との実践コミュニケーション研修』 ～これからの観光業で働くために必要なスキルを身につける～

■このようにお考えの方は是非ご参加ください！

- ・中国の国や人のことを知りたい
- ・中国からのお客様が、どのようなことを期待して日本にいらっしゃるのかが知りたい
- ・中国からのお客様とコミュニケーションを取れるようになりたい

セミナー内容

レクチャー形式やクイズ形式、実際の宿泊施設での接客場면을題材にしたVTRを用いた、
接客場面で使える簡単な中国語の学習など、楽しくわかりやすく学べます。
お土産として『中国語挨拶カード』『中国語指差し会話シート』をプレゼントします。

第一部 オリエンテーション

第二部 観光に携わる仕事のやりがいとは

第三部 中国の国と人を理解する

第四部 中国からのお客様をおもてなしするための実践コミュニケーション演習

主催・運営

主催：  観光庁 運営：  株式会社リクルート 旅行カンパニー

参加費

無料

開催スケジュール・開催地

2011年1月～3月にかけて、全国50箇所で開催

お申し込み

セミナーへのお申込はコチラ！▶ seminar_china1@r.recruit.co.jp

セミナーへの参加をご希望される方は、上記のメールアドレス宛に
「1. お名前 2. 希望会場 3. ご連絡先(電話番号)」をご記入いただいた上、メールをお送りください
※定員になり次第、締め切らせていただく場合がございます。満席の場合のみご連絡させていただきます。
※1つのメールアドレスにつき、お一人様のお申込をお願い致します。
※お送りいただいた個人情報につきましては、(株)リクルート 旅行カンパニーが責任をもって厳重に管理いたします。

(別紙2)

開催会場一覧

開催日程	都道府県	開催地区	会場名	開始時刻	終了時刻
1月13日	木 神奈川	小田原	小田原箱根商工会議所	13時	16時
1月14日	金 東京	新宿	TKP代々木ビジネスセンター1号館	13時	16時
1月17日	月 茨城	鹿嶋	鹿嶋市商工会館	13時	16時
1月24日	月 栃木	日光	日光総合会館	13時	16時
1月24日	月 大阪	大阪	ホテルコスモスクエア国際交流センター	13時	16時
1月25日	火 和歌山	白浜	ホテルグリーンヒル白浜	13時	16時
1月25日	火 山梨	大月	大月市商工会館	13時	16時
1月26日	水 奈良	奈良	奈良県文化会館	13時	16時
1月26日	水 静岡	熱海	熱海の癒 新かどや	13時	16時
1月26日	水 長野	諏訪	RAKO華乃井ホテル	13時	16時30分
1月27日	木 愛知	名古屋	名古屋バンフィック会議室	13時	16時
1月27日	木 新潟	新潟	新潟県トラック総合会館	13時	16時
1月28日	金 岐阜	下呂	下呂交流会館	13時	16時
1月28日	金 兵庫	神戸	神戸海洋博物館	13時	16時
2月14日	月 千葉	千葉	千葉商工会議所	13時	16時
2月14日	月 福岡	福岡	福岡県自治会館	13時	16時
2月15日	火 佐賀	佐賀	佐賀市民会館	13時	16時
2月17日	木 長崎	長崎	長崎県建設総合会館	13時	16時
2月17日	木 神奈川	横浜	日石横浜ビル	13時	16時
2月18日	金 熊本	熊本	熊本商工会議所	13時	16時
2月18日	金 東京	秋葉原	日本教育会館	13時	16時
2月21日	月 鳥取	鳥取	鳥取商工会議所	13時	16時
2月21日	月 岡山	岡山	岡山商工会議所	13時	16時
2月22日	火 島根	松江	松江テルサ	13時	16時
2月22日	火 広島	広島	ホテル八丁堀シャンテ	13時	16時
2月23日	水 埼玉	大宮	ジェイエイ共済埼玉	13時	16時
2月23日	水 山口	山口	山口県教育会館	13時	16時
2月28日	月 徳島	徳島	あわぎんホール(徳島県郷土文化会館)	13時	16時
3月1日	火 香川	高松	サン・イレブン高松	13時	16時
3月2日	水 三重	伊勢	伊勢市観光文化会館	13時	16時
3月2日	水 愛媛	松山	松山市立子規記念博物館	13時	16時
3月3日	木 高知	高知	高知県教育会館高知城ホール	13時	16時
3月3日	木 北海道	札幌	北農健保会館(旧ホテルノースイン札幌)	13時	16時
3月3日	木 滋賀	大津	ピアザ淡海 滋賀県立県民交流センター	13時	16時
3月4日	金 京都	京都	キャンパスプラザ京都4F	13時	16時
3月4日	金 北海道	函館	函館市勤労者総合福祉センター(サン・リフレ函館)	13時	16時
3月7日	月 青森	青森	青森県労働福祉会館(ハートピアローフク)	13時	16時
3月7日	月 大分	大分	大分県中小企業会館	13時	16時
3月7日	月 群馬	前橋	前橋テルサ	13時	16時
3月8日	火 秋田	秋田	ジョイナス3F	13時	16時
3月8日	火 宮崎	宮崎	社団法人宮崎県農協会館 JA・AZMホール別館	13時	16時
3月9日	水 岩手	盛岡	岩手教育会館	13時	16時30分
3月9日	水 鹿児島※	鹿児島	鹿児島サンロイヤルホテル	10時30分	16時
3月11日	金 沖縄	那覇	沖縄県青年会館	13時	16時
3月14日	月 宮城	仙台	宮城県建設産業会館	13時	16時
3月14日	月 富山	高岡	富山高岡文化ホール	13時	16時
3月15日	火 山形	山形	山形国際交流プラザ山形ビッグウイング	13時	16時
3月15日	火 石川	金沢	石川県勤労者福祉文化会館(フレンドパーク石川)	13時	16時
3月16日	水 福島	会津	会津若松商工会議所	13時	16時
3月16日	水 福井	福井	福井市文化会館	13時	16時

※鹿児島会場は、第1部(10時30分～12時)鹿児島県観光連盟主催による受入体制講習会、
第2部(13時～16時)観光庁主催による当研修会 の2部構成で開催します。

(注) 観光庁の資料による。

表4-(1)-⑤ 宿泊施設に対する外国人旅行者の接遇向上に係る支援の状況

		支援の実施状況		未実施の理由
		外国語接遇に関する研修	積極的に外国人旅行者を受け入れている宿泊業者の推奨事例の情報提供	
観光庁		未実施（23年度以降）	未実施（23年度以降）	東日本大震災による被災からの復興対応が喫緊の課題であった平成23年度から実施していなかった。しかし、平成25年度においては、今後の増加が見込まれる個人の外国人旅行者を戦略的に取り込んでいくことを目的として、宿泊施設の情報発信の改善について検討を行った。今後、「旅館ブランド」の構築や、我が国の多様な宿泊施設を分かりやすく情報発信する総合サイトの整備等を実施することとしている。
地方運輸局	北海道	未実施	未実施	宿泊施設に対する外国人旅行者の接遇向上に係る支援については、観光庁が一元的に実施しているため。
	東北	未実施	未実施	
	関東	未実施	未実施	
	北陸信越	未実施	未実施	
	中部	未実施	未実施	
	近畿	未実施	未実施	
	九州	未実施	未実施	

- (注) 1 当省の調査結果による。
 2 平成23年度から25年度末までの支援の状況を示す。

表4-1-⑥ 外国人旅行者の利用を増加させるための宿泊施設（非登録）による独自の取組（主な例）

所在地（都道府県名）	施設記号	内容
東京都	A	<ul style="list-style-type: none"> ○ 宿の周辺に出かける外国人宿泊者のためにエリアマップを作成し、観光名所以外にも、飲食店、銀行、郵便局、病院、クリーニング店、薬局など日常生活に必要な場所を掲載 ○ ギャランティ・リザーベーション制度の活用 クレジットカード（アメックス、ビザ、マスター）番号で予約を受ける制度を活用
	B	<ul style="list-style-type: none"> ○ 外国人が利用する宿泊予約サイトの「agoda（アゴダ）」に登録 ○ 公益財団法人東京観光財団（TCVB）から東京観光案内窓口の会員に送付された外国語表記の観光パンフレットを外国人宿泊客に提供 ○ 毎朝、自動車による羽田空港までの送客を実施
	C	<ul style="list-style-type: none"> ○ 開業に当たり、英語版のホームページを開設し、「Facebook（フェイスブック）」のページを作成。また、宿のパンフレットを成田 TIC（ツリスト・インフォメーション・センター）に配備 ○ 外国人が利用する宿泊予約サイトの「Booking.com（ブッキングドットコム）」や旅行口コミサイトの「tripadvisor（トリップアドバイザー）」に登録 ○ 事前のメールのやり取りで滞在中の目的地を確認。交通機関の割引パスの情報やアイドルやアニメに興味がある旅行者にはコミックが安く購入できるショップの情報、刀剣に興味がある旅行者には専門の博物館に係る情報等を提供
愛知県	D	<p>旅行者の宗教に配慮したサービスの一環として、バイキングのメニューカードに食材とした肉の種類（牛、豚、鳥）が分かるよう動物のロゴマークを貼り付けるなどにより情報を提供</p>

（注） 当省の調査結果による。

表4- (1)-⑦ 「訪日外国人旅行者数のさらなる拡大に対応した宿泊施設のあり方～宿泊施設における訪日外国人旅行者の受入環境整備～」(平成22年3月 訪日外国人旅行者数のさらなる拡大に対応した宿泊施設のあり方に関する検討会とりまとめ) <抜粋>

2.国際観光ホテル整備法の位置付けと制度的枠組みのあり方

(1) (略)

(2) 継続的な一定水準の確保

現在の登録ホテル・旅館制度においては、登録ホテル・旅館が登録後も適正に必要な水準を満たしているかどうかは、不定期の立入検査等により確認し、不備がある場合はその際に是正を促しているところである。

しかしながら、昨年、観光庁が実態を調査したところ、登録ホテル・旅館ごとに選任しなければならないこととされている外客接客主任者について、選任された者の退職により、当該主任者が不在となったにもかかわらず、別の者を選任していなかったり、施設の改修により必要となった登録事項の変更に係る手続きがなされていない施設も見受けられた。また、廃業により宿泊施設ではない別の用途に転用されている場合や、既に施設自体が存在せず、更地になっているような場合にも、そこにあった宿泊施設が現存しているかのごとく登録されたままで、登録が抹消されていないケースも散見された。こうしたことは、登録ホテル・旅館制度の趣旨を没却するものであり、登録ホテル・旅館の質の確保や適切な情報提供の面から改善の必要がある。

この点、登録自体が任意の制度であることにかんがみれば、継続的に一定水準を確保するために何らかの仕組みを導入した場合、それが登録ホテル・旅館にとって負担に感じるようなものであるとすると、登録そのものを返上してしまうような登録ホテル・旅館が出てくることも否定できず、かえって登録ホテル・旅館制度が十分に機能しなくなる可能性もある。

そこで、例えば、登録ホテル・旅館におけるチェックリストを用いた定期的な自主点検を励行するとともに、監査を強化する等、規制手法だけに頼るのではなく、一部は登録ホテル・旅館の自主性に委ねることも視野に入れつつ、登録ホテル・旅館において登録時の水準を継続的に確保するための仕組みを構築する。併せて、登録ホテル・旅館となっていることによるメリットをより顕在化させ、経営基盤の安定化を図ること等により、登録ホテル・旅館における登録の継続に向けたインセンティブの向上を図る。

(注) 下線は当省が付した。

表4-(1)-⑧ 国際観光ホテル整備法 立入検査実施要領

国際観光ホテル整備法立入検査実施要領（ホテル）	
●立入検査概要	
◎目的	「国際観光ホテル整備法」の登録を受けているホテル及び旅館が、施設や接客等の宿泊サービス及び外客の利便の増進のための措置について、同法の遵守状況を確認する。
◎法令根拠・・・	国際観光ホテル整備法第44条第3項
●検査手順について	
◆実地で確認するもの	
◎客室	
基準客室	図面等で「総客室数」、「基準客室数」の確認。 別紙「客室点検表」にて基準客室を1～3部屋検査する。 客室外側（廊下側）に室名・部屋番号の標示及び外客向け標示 避難設備、消火器等の配置図、避難経路の標示 約款、宿泊料金の標示
◎ロビー及び 食堂	椅子・テーブルの設置。共用トイレ 食堂の確認。テーブルはあるか。厨房はあるか。 ロビー面積の確認（現場では感覚的に届出の面積に足りてるか） 食堂面積の確認（現場では感覚的に届出の面積に足りてるか）
フロント	フロントの確認 館内主要設備、会計場所の外客向け標示（フロア案内等） 標識の確認（フロント・ロビーに無ければ別途確認） 約款、宿泊料金の標示 クレジットカード対応、外貨両替の有無（努力規定） 外国語版観光パンフレットの設置状況（努力規定） 日本語、外国語での朝食・夕食料金の掲示又は備え置き（努力規定）
◎巡回時 （移動時）	客室が共用部と離されているか等。 エレベータ、冷暖房設備 廊下・階段での非常口への道順の外客向け標示 避難設備、消火器の設置案内及び操作方法の外客向け標示 「商号」を記載した外国語による看板の整備（努力規定）
◆書面やヒアリングで確認するもの	
◎書面での確認	
法令適合の確認	旅館業法・建築基準法・消防法の適合の確認
旅館保険加入	証券のコピーで加入を確認
施設管理	施設管理の状況を確認（書面・ヒアリング等で）
登録事項の確認	登録事項の内容確認について 約款・料金・経営状況の報告について
◎ヒアリングでの確認	
従業員の標示	制服、名札を着用しているか。
外客の差別的な接客	不当な差別的扱いをしていないか。（外客ということで不利益な扱いはないか）
施設の努力規定	インターネットの整備状況（努力規定）
施設整備	高齢者、身障者等のための施設整備の状況（努力規定）
◎外客接客に関する確認	
	外客接客主任者として届出している従業員は現在も健在か。変更は無いのか？ 外客接客主任者は規定の要件を満たしているか 外客接客研修など従業員への研修計画について 現在における外国語接客の対応状況 外国語能力を有する複数の従業員による接客（努力規定） 複数の外国語会話の能力を有する従業員による接客（努力規定）
◆特別項目	①大規模自然災害（地震・津波）に対応した避難計画の策定又は予定 ②津波が発生した場合の避難場所の設定又は予定 ③東日本大震災後の取り組み（従業員教育・避難計画の見直し等） ④帰宅困難者への対応

（注） 観光庁の資料による。

表 4 - (1) - ⑨ 国際観光ホテル整備法第 44 条第 3 項に基づく立入検査の実施状況

(単位：施設、%)

区分	平成 20 年度	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度
検査施設数(A)	4	10	5	4	8	27
登録数(B)	3,057	2,789	2,693	2,674	2,624	2,624
実施率 ((A) / (B))	0.13	0.36	0.19	0.15	0.30	1.0

(注) 1 観光庁の提出資料に基づき当省が作成した。

2 登録数(B)は、各年度末時点における数値を示す(平成 25 年度は 24 年度末の数値を代用)。

表 4 - (1) - ⑩ 登録ホテル・旅館において、国際観光ホテル整備法の規定が遵守されていない例

違反事例の類型	所在地 (都道府 県名)	施設 記号	事例の概要
登録客室数等の変更の届出をしていない例 (国際観光ホテル整備法第 4 条第 1 項において、ホテルの登録を受けようとする者は、構造、設備別客室数等を記載した申請書を提出しなければならないとされており、第 7 条第 1 項において、変更があったときは、その日から 30 日以内に、その旨を登録実施機関に届け出なければならないとされている。)	愛知県	A	当該施設では、客室数が登録時の 70 室から 94 室へと増加しているが、変更の届出を行っていない。
	福岡県	B	当該施設では、客室数が登録時の 359 室から 360 室へと増加しているが、変更の届出を行っていない。
		C	当該施設では、収容人員が登録時の 98 人から 166 人へと増加しているが、変更の届出を行っていない。
		D	当該施設では、収容人員が登録時の 578 人から 606 人へと増加しているが、変更の届出を行っていない。
標識を掲示していない例 (国際観光ホテル整備法第 9 条において、登録ホテル業を営む者は、登録ホテルの見やすい場所に、国土交通省令で定める様式の標識を掲示しなければならないとされている。)	東京都	E	当該施設では、フロント等の見やすい場所に登録ホテルの標識が掲示されていない。
	千葉県	F	当該施設では、フロント等の見やすい場所に登録ホテルの標識が掲示されていない。
		G	当該施設では、フロント等の見やすい場所に登録ホテルの標識が掲示されていない。
外客接遇主任者の選任等が行われていない例 (国際観光ホテル整備法第 10 条において、登録ホテル・旅館業を営む者は、外客接遇主任者を選任し、外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わなければならないとされている。)	宮城県	H	当該施設では、登録に係る資料が保存されていないことなどから、誰が外客接遇主任者に選任されているのか分からないとして、外客接遇主任者に外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせていない。
		I	当該施設では、登録に係る資料が保存されていないことなどから、誰が外客接遇主任者に選任されているのか分からないとして、外客接遇主任者に外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせていない。

	J	当該施設では、登録に係る資料が保存されていないことなどから、誰が外客接遇主任者に選任されているのか分からないとして、外客接遇主任者に外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせていない。
東京都	K	当該施設では、外客接遇主任者が退職等により不在となっているが、新たな選任が行われておらず、外客接遇主任者に外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせていない。
千葉県	L	当該施設では、登録に係る資料が保存されていないことなどから、誰が外客接遇主任者に選任されているのか分からないとして、外客接遇主任者に外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせていない。
	M	当該施設では、登録に係る資料が保存されていないことなどから、誰が外客接遇主任者に選任されているのか分からないとして、外客接遇主任者に外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせていない。
神奈川県	N	当該施設では、登録に係る資料が保存されていないことなどから、誰が外客接遇主任者に選任されているのか分からないとして、外客接遇主任者に外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせていない。
山梨県	O	当該施設では、外客接遇主任者が退職等により不在となっているが、新たな選任が行われておらず、外客接遇主任者に外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせていない。
石川県	P	当該施設では、外客接遇主任者が退職等により不在となっているが、新たな選任が行われておらず、外客接遇主任者に外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせていない。
京都府	Q	当該施設では、登録に係る資料が保存されていないことなどから、誰が外客接遇主任者に選任されているのか分からないとしており、外客接遇主任者に外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせていない。
福岡県	R	当該施設では、外客接遇主任者が退職等により不在となっているが、新たな選任が行われておらず、外客接遇主任者に外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせていない。
	S	当該施設では、登録に係る資料が保存されていないことなどから、誰が外客接遇主任者に選任されているのか分からな

			いとしており、外客接遇主任者に外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせていない。
		T	当該施設では、登録に係る資料が保存されていないことなどから、誰が外客接遇主任者に選任されているのか分からないとしており、外客接遇主任者に外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせていない。
宿泊約款の変更届を提出していない例 (国際観光ホテル整備法第11条第1項において、登録ホテル業を営む者は、宿泊料金その他国土交通省令で定める業務に関する料金及び宿泊約款を定め、実施前に、観光庁長官に届け出なければならないとされており、これらを変更しようとするときも、同様とするとされている。)	愛知県	U	当該施設では、企業活動からの暴力団排除の取組の一環として、同ホテル宿泊約款の「第5条2(宿泊契約締結の拒否)」を改訂し、新たに「第7条3(当館(ホテル)の契約解除権)」を追加しているが、変更の届出を行っていない。
施設及び宿泊に関するサービスが登録時の基準に適合するよう維持されていない例 (国際観光ホテル整備法第12条第1項において登録ホテル業を営む者は、登録ホテルの施設及び宿泊に関するサービスを第6条第1項第1号の基準に適合するよう維持しなければならないとされている。)	千葉県	V	当該施設では、館内の主な施設・設備の配置標示が英語表記されていない。
		W	当該施設では、避難設備、消火器等の配置図及び非常の際の避難経路の標示が英語表記されていない。
		X	当該施設では、避難設備、消火器等の配置図及び非常の際の避難経路の標示が英語表記されていない。
	神奈川県	Y	当該施設では、館内の主な施設・設備の配置標示は、英語表記がされているが、標示場所がエレベーターの中又は客室フロアの廊下となっており、標示すべき場所(玄関、ロビー又はフロント)に標示されていない。
		Z	当該施設では、フロントに会計場所の標示がない。
		AA	当該施設では、客室フロアの廊下に設置されている消火器の使用方法は、英語表記がされているが、標示については、英語表記がされていない。
		AB	当該施設では、客室フロアの廊下に設置されている消火器の使用方法は、英語表記がされているが、標示については、英語表記がされていない。
		AC	当該施設では、客室に備え置かれている非常時案内書について、英語表記がされていない。
	山梨県	AD	当該施設では、避難の設備、消火器等の配置図及び非常の際の避難経路の標示が英語表記されていない。
	福岡県	AE	当該施設では、フロントに会計場所の標示がない。
AF		当該施設では、フロントに会計場所の標示がない。	

		AG	当該施設では、フロントに会計場所の標示がない。
		AH	当該施設では、フロントに会計場所の標示がない。
		AI	当該施設では、フロントに会計場所の標示がない。
登録ホテル業を営む者の地位を継承した者がその旨を届け出していない例 (国際観光ホテル整備法第14条第4項において、登録ホテル・旅館業を営む者の地位を承継した者は、その承継の日から30日以内に、その旨を届け出なければならないとされている。)	東京都	AJ	当該施設は、平成24年に事業譲渡されている。 しかし、継承の届出がなされておらず、関東運輸局の登録ホテル・旅館に係るデータ上は、譲渡前の代表者のままととなっている。
		AK	当該施設は、平成24年に代表者が死亡し、息子がその後を継いでいる。 しかし、継承の届出がなされておらず、関東運輸局の登録ホテル・旅館に係るデータ上は、死亡した前代表者のままととなっている。
		AL	当該施設は、平成16年から21年にかけて、2度にわたり事業譲渡が行われている。 しかし、継承の届出がなされておらず、関東運輸局の登録ホテル・旅館に係るデータ上は、譲渡前の代表者のままととなっている。
合計		22 施設	38 違反事例

- (注) 1 当省の調査結果による。
2 施設記号欄の合計欄は実施数を示す。

表4- (1)-⑪ 登録ホテル・旅館の施設数等の推移 (単位：施設、%)

年度	区分	総数		
			登録施設数	非登録施設数
20	ホテル	9,603	1,100 (11.5)	8,503
	旅館	50,846	1,957 (3.8)	48,889
	合計	60,449	3,057 (5.1)	57,392
21	ホテル	9,688	1,036 (10.7)	8,652
	旅館	48,966	1,753 (3.6)	47,213
	合計	58,654	2,789 (4.8)	55,865
22	ホテル	9,710	1,022 (10.5)	8,688
	旅館	46,906	1,671 (3.6)	45,235
	合計	56,616	2,693 (4.8)	53,923
23	ホテル	9,863	1,020 (10.3)	8,843
	旅館	46,196	1,654 (3.6)	44,542
	合計	56,059	2,674 (4.8)	53,385
24	ホテル	9,796	1,008 (10.3)	8,788
	旅館	44,744	1,616 (3.6)	43,128
	合計	54,540	2,624 (4.8)	51,916

- (注) 1 ホテル・旅館の施設は、衛生行政報告例(厚生労働省)による。
 なお、施設数は、各年度末時点である。
- 2 平成22年度のホテル・旅館の施設数については、東日本大震災の影響により、宮城県の仙台市以外の市町村、福島県の相双保健福祉事務所管轄内の市町村が含まれていない。
- 3 ()内の数値は、総数に対する登録施設数の割合を示す。

表 4 - (1) - ⑫ 登録ホテル・旅館における外国人旅行者の利用実態の把握状況

区分		利用者数	未把握の理由
観光庁		未把握 ※宿泊旅行統計調査において、四半期ごとに宿泊施設に調査票を郵送・回収し、日本人・外国人別の宿泊者数は把握しているが、登録・非登録施設別には把握していない。	特になし
地方 運輸 局	北海道、東北、 関東、北陸信越、 中部、近畿、 九州	未把握	登録ホテル・旅館に係る業務において、地方運輸局は、事業者が観光庁長官に提出する申請、届出等の経由機関に過ぎないため。

(注) 当省の調査結果による。

表 4 - (1) - ⑬ V J 事業に関連した登録ホテル・旅館の利活用方針の有無

区分		利活用に係る 方針の有無	利活用に係る運輸局の意見
地方 運輸 局	北海道	無	V J 事業の実施に当たり、登録ホテルを優先する考えはなく、企画競争の実施に際して仕様書に登録ホテルの活用を求めるなどの措置は行っていない。
	東北	無	V J 事業で利用する宿泊施設の選定に当たっては、登録ホテル・旅館を利用するよう請負事業者に指示することはない。 請負事業者では、事業ごとの趣向、招請時期、利便性、コスト等を総合的に判断して宿泊施設を決定しているのではないかと。
	関東	無	V J 事業で利用する宿泊施設の選定において、運輸局では、登録ホテル・旅館であるか否かを特段、重視していない。 宿泊施設の選定は、連携先の自治体に依頼している。 連携先では、海外のメディア・旅行会社に対するPRになるかどうかという観点で選定しており、登録の有無によるものではない。
	近畿	無	—
	九州	無	V J 事業の利用施設の指定（登録の有無等）は行っていない。 また、企画書の審査段階においても提案された宿泊施設が登録ホテル・旅館であるか否かの視点では審査していない。

(注) 1 当省の調査結果による。

2 利活用に係る方針の有無を把握できたものについて記載した。

表4- (1)-⑭ 登録ホテル・旅館であることによる外国人旅行者の誘客に係るメリットについて

登録の有無	所在地(都道府県名)	施設記号	内容(○メリットに係る意見、◇要望等)	メリットの有無		
				有	無	不明
登録	宮城県	A	○ 登録施設は、インターネットが普及する前は、外国の旅行会社等が宿泊施設を選択する際の目安(品質確保)として利用されており、誘客に結び付いていた。 しかし、現在は、宿泊施設のホームページに掲載されている写真やインターネットの評判などにより、宿泊環境を確認することができるため、外国の旅行会社等が宿泊施設を選定する際の目安として活用されることはない。		○	
		B	○ 外国人旅行者が日本の宿泊先を選択する際、登録旅館か否かは考慮しないと考えており、登録旅館であることのメリットを感じない。		○	
	東京都	C	○ 登録ホテルであることのメリットは特に感じていないが、外国人からの信頼性はあるのではないかと。		○	
		D	○ 登録ホテルであることのメリットは特にない。 ◇ もっと認知度を高める取組を行ってほしい。例えば、JNT Oのサイトを始め、海外に日本をPRするサイトに登録施設は安心して利用できるということを多言語で掲載してほしい。		○	
		E	○ 登録ホテルであることを特段意識しておらず、メリットを感じたこともない。		○	
	栃木県	F	○ 登録旅館の場合、以前は中小企業金融公庫からの借入金利が安くなったが、現在、誘客に係るメリットはない。 ◇ 非登録の施設との差別化を図ってほしい。		○	
	千葉県	G	○ 登録した場合、固定資産税が軽減されるが、これは経営手段としてのメリットであり、外国人の誘客等に係る本来のメリットではない。 登録制度の認知度が低く、仮に登録を取り消された場合でも、外国人宿泊者数は変化しないだろう。		○	
		H	○ 登録は、前の経営者が行ったことで、詳しい経緯等は把握しておらず、登録するメリットも不明である。登録ホテルであることを自社のホームページでPRしたいと意識したことはない。			○
		I	○ 登録のメリットは、あまりないと思われる。当方のホームページに登録旅館であることを記載していないが、仮に記載しても誘客効果はないだろう。 ◇ 登録制度を推進するのであれば、メリットを増やすべきであるが、現状を踏まえると、制度廃止を含めて今後の在り方を検討すべき。		○	
神奈川県	J	○ 外国人旅行者が宿泊施設を選ぶ際に、登録ホテルであるか否かは気にしておらず、現在、登録ホテルであることがステータスとはなっていない。		○		
	K	○ 外国人旅行者や旅行代理店等が登録の有無を気にすることはなく、制度を周知してもセールスにはつながらない。 ◇ 固定資産税の更なる軽減措置等、登録施設を対象とした支援充実により、登録によるメリットを増やしてほしい。		○		

山梨県	L	○ これまで何のメリットもなかった。		○		
	M	○ そもそも登録ホテルであることを意識したことがないため、登録のメリットは不明である。			○	
長野県	N	○ - ◇ 固定資産税の減免以外のメリットが必要である。 ◇ 登録制度をもっと周知したほうがよい。	-	-	-	
大阪府	O	○ 登録ホテルよりも、周辺にある非登録ホテルの方が多数の外国人客を多く受け入れている。要は、各ホテルの経営方針次第であり、登録制度が外国人旅行者の誘客につながるとは考えられない。		○		
	P	○ 当ホテルの外国人宿泊客の大半は、中国、韓国の団体客である。海外のエージェントは主に「価格」や「立地」で当施設を選んでおり、登録ホテルか否かは関係ない。		○		
	Q	○ 登録を受けているが、海外からの誘客に対して、何のメリットも感じていない。現状では、外国人宿泊客も登録旅館であることを施設選択の判断要素にしていない。 ◇ 政府がもっと諸外国に安心して泊まれる施設として、登録制度の宣伝をすべきではないか。		○		
兵庫県	R	○ 登録ホテルであることのメリットは特に感じていない。 ◇ 観光庁等による支援の必要性も感じていない。		○		
	S	○ 登録ホテルであることのメリットは特に感じていない。 ◇ 観光庁等による支援の必要性は感じていない。		○		
	T	○ 登録ホテルであることのメリットは特に感じていない。 ◇ 系列ホテル共通のマニュアル等で対応できるため、観光庁等による支援の必要性は感じていない。		○		
	U	○ 登録ホテルであることのメリットは特に感じていない。 ◇ 緊急事態が発生した際の対応（特に英語での対応が困難な外国人が病気になった場合など）を支援してもらえるとありがたい。		○		
福岡県	V	○ 国際観光ホテルとして登録していることによる利点は見出せない。		○		
	W	○ 登録ホテル制度に何のメリットがあるのか分からない。ホテル側としては、時代の流れに対応するよう、外国人旅行者の受入環境を整備してきている。			○	
	X	○ 登録旅館であることにあまりメリットがない。支配人が旅館組合等の役員をしていること、旅行会社との付き合いもあることから、登録を維持している状況である。		○		
	Y	○ 営業の企画段階において、登録ホテルであることを考慮していない。		○		
	Z	○ 当ホテルが登録ホテルであることを知らなかった（登録制度自体を知らなかった。）。このような状況なので、登録ホテルであることにより、どのようなメリットがあるのか分からない。			○	
	AA	○ 登録を受けているが、実は、登録制度自体よく知らない。ホテル側に何のメリットがあるのか分からない。			○	
長崎県	AB	○ 外国人旅行者が登録ホテルであることを理由に宿泊施設を選んでいるという実感はない。また、関係機関からの指導等も行われていないため、負担感もなく、登録ホテルであることのメリットを感じることもない。		○		
非登録	東京都	AC	「アコダ」、「楽天」及び「じゃらん」といった宿泊予約サイトに登録しており、外国人旅行者はそれらのサイトを通じて予約し	-	-	-

			ているケースが多い。			
千葉県	AD		○ 登録するメリットがない。 ◇ 外国人観光客から星の数を聞かれることが多いため、格付け制度を創設してほしい。		○	
神奈川県	AE		○ 登録ホテルと聞いても具体的にイメージできるものがなく、登録を受けることによるメリットが分からない。			○
	AF		○ 登録制度は、当初、海外の富裕層を対象に高級旅館を整備することが目的であったと思われるが、現在、外国人旅行者の客層は多種多様であり、民宿のような施設を選ぶ者も多くなっている。このため、登録制度は意味をなしておらず、その必要性が感じられない。		○	
長野県	AG		○ — ◇ 登録要件を満たさない施設についても、外国人旅行者の受入実績などに応じ、固定資産税の軽減等の何らかの支援策を検討してほしい。	—	—	—
	AH		○ — ◇ 登録要件を満たさない施設についても、外国人旅行者の受入実績などに応じ、固定資産税の軽減等の何らかの支援策を検討してほしい。	—	—	—
石川県	AI		○ — ◇ 外国人宿泊者の利便向上の取組に対する補助制度を充実させてほしい。	—	—	—
愛知県	AJ		○ 市では、固定資産税の減免を行っていないため、登録のメリットは全くない。また、外国人旅行者が、登録施設であることを理由として宿泊先を選択したという話を聞いたことがなく、登録制度自体が形骸化している。 一方、登録する場合、手数料と登録免許税で20万円程度かかること、申請手続きや登録後の変更申請などの負担が大きい。		○	
兵庫県	AK		○ 登録の予定はなく、登録ホテルではないことによる支障も特に感じない。 ◇ 支援等が必要な状況に至ったことはない。		○	
福岡県	AL		○ 今回の総務省による調査まで、登録制度ということがあること自体を知らなかった。登録することによるメリットが不明であり、外国人旅行者の利用が増えるのか疑問である。			○
	AM		○ 今回の総務省による調査により、登録制度というものがあることを知った。登録制度に関心はないので、現状（非登録）の経営方針でいく。	—	—	—
長崎県	AN		○ 当ホテルは登録していないが、登録基準等で求められているような外国人旅行者の受入環境基準は満たしている。系列ホテルグループのグローバル基準に基づき事業展開を図っており、登録の必要性はないと考えている。	—	—	—
	AO		○ 登録制度の創設からかなり時間が経過しており、現在では、その存在意義に疑問を感じている。外国人誘客におけるメリットは全く感じられない。 外国人の誘客は、宿泊施設の営業努力ありきの話であり、登録ホテルを理由に選ばれるという時代ではない。		○	
合計				0	27	7

- (注) 1 当省の調査結果による。
2 本件に係る意見を聴取することができた41（登録28、非登録13）施設について記載した。
3 内容欄の「—」印は、メリットに係る意見を述べていないものを示す。
4 メリットの有無欄の「—」印は、メリットの有無に係る意見を述べていないものを示す。

表4-(1)-⑮ 外国人(国際交流員等)における登録ホテル・旅館の認知状況及び宿泊施設の選定において考慮する事項

区分	国籍等	登録ホテル・旅館の認知状況	観光等で利用する宿泊施設の選定において考慮する事項
北海道	韓国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	母国語での対応よりも景色、露天風呂の有無、料金を考慮する。 ただし、最低限、英語表記は必要だと思う。
	中国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	宿泊料金と交通の便(駅に近いかな否か)である。漢字の場合、ある程度の意味は分かるため、最低限、英語の表記があれば問題はない。
	アメリカ	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	日本人とはジェスチャーで意思疎通が十分に図れるので、宿泊料金の安さと質(日本的なサービス)の良さを考慮する。
東京都	ネパール (観光大使)	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	温泉の有無や料理の内容を基準としている。
	ミャンマー (観光大使)	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	温泉の有無や料理の内容を基準としている。
	ミャンマー (観光大使)	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	温泉の有無や料理の内容を基準としている。
栃木県	アメリカ	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	宿泊施設の選定は、まず、料金、利便性を重視し、その他、トリップアドバイザーやロンリープラネットなどの旅行サイトや友人の評価を参考にしている。 英語による対応は大切だが、出入口やエレベーターなど最低限の案内があれば十分であり、英語による対応の可否までは考慮していない。
	中国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	宿泊施設を選ぶ際は、まず、駅からのアクセスや値段を重視し、温泉旅館の場合は周りの環境を考慮する。また、インターネット(じゃらんや楽天)で予約する場合は、利用者の書き込みを参考にしている。 なお、自分は考慮しないが、やはり、中国語による対応、最低限でも英語による対応が必要であると思う。
千葉県	韓国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	宿泊施設の立地を重視する。韓国語で対応できる職員がいる宿泊施設はほとんどなく、英語や日本語でのコミュニケーションが可能なので、韓国語にはこだわらない。
	イラン	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	母国語はペルシャ語であるが、英語、ドイツ語、イタリア語、トルコ語などを話せるので、母国語の対応にはこだわらない。 日本のホテルは、英語で対応してくれるところが多い。なお、家族が布団は寝にくいと言うので、ベッドのある施設を選ぶようにしている。
神奈川県	インドネシア	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	英語が話せるので、母国語での対応は必要としない。
	インドネシア	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	英語が話せるので、母国語での対応は必要としない。

	フィリピン	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	英語が話せるので、母国語での対応は必要としない。
	カナダ	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。 制度内容をみると主旨はいいことだと思う。ただし、全く知られていないと思う。	値段と評判で選定している。インターネット検索（楽天・じゃらんなどの英語版）や知人の紹介などを参考にしている。日本語で読み書き会話ができるので、英語による対応は必要としていない。 日本語の話せない親や友人に日本の宿泊施設を紹介する場合、ホテルであれば英語で会話できるスタッフがいるので、どこでも大丈夫と説明している。なお、旅館については、英語対応ができないこともあるので、旅館のホームページを確認し、英語版があるかどうかを確かめている（ただし、英語のサイトがあっても、英語ができるスタッフのいない旅館もあるので、対応可能言語を事前に分かるようにしておいてほしい。）。
	台湾	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	インターネットの宿紹介サイト（繁体字、簡体字）で探したり、知人の紹介を利用している。 値段や温泉施設の有無、送迎バスの有無や駅からの距離などを考慮しており、語学については、日本語が話せるので気にしていない。
	中国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。 観光庁のホームページで当該制度を周知した方がいい。ホームページでカード利用の可否、両替の可否、対応可能言語、料理の写真・説明の訳語など、○×により掲載すれば選ぶ指針になる。	値段と評判を重視している。インターネットの検索サイト（日本語で検索）、パンフレット、知り合いの紹介を参考にしている。 中国においては、知り合いの評価やインターネット情報が重視されている。香港人はガイドブックを持っているが中国人はガイドブックを持ってくる人は少なく、インターネットから情報を得ることが多い。
山梨県	インドネシア	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。 Hostel Worldという外国人向けのサイトをよく利用し、そこから、旅館あるいは格安ホテル、ホステルを選んでいる。これに載っている施設は大体外国人に優しい。	宿泊施設は、i) 値段が格安、ii) 外国語対応可能、iii) 車がなくてもバスで行ける、あるいはアクセスが簡単（ホテルから駅まで無料送迎バスがあると非常に良い）であることを考慮して選んでいる。
	ブラジル	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。 友達から紹介されたサイト（Hostel World）に掲載されているホテル等から探すことが多い。	宿泊施設は、i) 宿泊費、ii) サービスの質、iii) 英語による対応力を考慮して選んでいる。 なお、ポルトガル語で対応ができるスタッフがいる施設が一番良いと思うが、現実的には難しいのでそれは考慮していない。
長野県	アメリカ	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	宿泊施設を選ぶに当たり、最も考慮するのは費用である。
	中国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	宿泊施設の選定で考慮するのは、値段、最寄り駅からの距離及びインターネットの口コミ評価等であり、母国語対応の可否については、ほとんど考慮しない。
愛知県	イタリア	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	外国語の分かる従業員がいること。

県	ニュージーランド	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	観光地に近いことや値段、交通に便利なることを考慮して選定する。
	シンガポール	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	値段、エリア（観光したい場所に近いところ）を考慮して選定する。
	ドイツ	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	外国語の分かる従業員がいること（日本語が話せない人と一緒に旅行する時）や宿泊費が格安であること、宿泊施設の立地条件を考慮して選定している。
	アメリカ	<u>国際観光ホテル・旅館を知っている。</u> ただし、自分の場合は日本語が分かるので、国際観光ホテル・旅館を優先することはない、非登録のホテルや旅館に泊まっても問題はない。	サービスや値段を考慮して選定する。
	アメリカ	<u>国際観光ホテル・旅館を知っている。</u> ただし、国際観光ホテル・旅館を優先することはない。	値段とアクセスを考慮して選定する。
石川県	ベルギー	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	トラブルに遭遇することを想定し、英語対応の可否を考慮する。ベルギーの母国語はオランダ語、フランス語等であるが、ベルギー人は英語を話せる人が多く、宿泊施設を選ぶに当たっては、まず英語対応の可否を考慮している。
	中国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	中国では団体旅行が多く、旅行会社が宿泊施設を手配しているため、自身で宿泊施設を選んだことはない。
	ブラジル	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	日本らしさ（和室、和食等）及び英語による対応の可否を考慮する。どこの国へ旅行しても母国語（ポルトガル語）を話せる人はいないため、日本でも対応の可否は考慮していない。
静岡県	ブラジル	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。 ホテルの予約は、今まで旅行会社を通じて行っていた。	コスト、利便性及び安全性を考慮するが、母国語による対応の可否は考慮しない。しかし、日本語が分からない人の場合、考慮することがあると思う。
	モンゴル	<u>以前、ホテルの業務をしていたことがあったので、登録ホテル・旅館を知っている。</u> ホテルの選定については、知合いからの情報やインターネットの口コミ情報を参考にしている。	価格やネット上の評価などを参考にしており、母国語による対応は希望しない（日本語で十分）。
	韓国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。 登録ホテル・旅館の意味は分かっても、宿泊するホテルの選定の際には、あまり重要視するつもりはない。従業員は、ある程度英語を話すことができ、また、ボディランゲージにより、ホテルで生活する上での基本的な情報（朝食時	i) 駅又は観光地、市街地と近いのか、ii) 宿泊先の清潔さ、サービス、朝食などは充実しているか、iii) 予算オーバーはしないかなどを考慮して決めている。日本語ができるので、母国語による対応はあまり気にしないが、対応してくれると嬉しい。

		間等基礎的なこと)を説明してくれれば十分であると思う。	
大阪府	中国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。 そういう制度があるのなら、外国から来る者にとって安心感が得られるので、もっとPRすべき。	日本のホテル・旅館は総じて安心感がある。個人的には、温泉が好きなのでインターネットによる口コミなどを参考に選んでいる。中華圏の者は、英語及び漢字の案内があれば、それ程不自由なくホテルで過ごせると思う。
	アメリカ	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。 インターネットが普及している 昨今、宿泊施設の評判(口コミ)は簡単に見ることができ、宿泊施設選択時の参考とするが、そこが登録ホテル・旅館であるか否かは特に考慮しない。	主に価格や立地である。また、インターネットを利用して、必ず口コミ(エキスペディアやYELPなど)を確認し判断している。
	韓国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	日本の宿泊施設は、どこも安全で安心できる。トリップアドバイザーなどインターネットによる口コミ、価格やネット環境の有無等を参考に選んでいるが、韓国語による対応の可否は考慮しない。英語による案内があれば良いと思う。
	メキシコ	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	トリップアドバイザー、ブッキングドットコムなどインターネットによる口コミ、価格や場所を参考に選んでいる。母国語による対応は考慮しない。
	韓国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	トリップアドバイザー、ブッキングドットコムなどインターネットによる口コミ、価格や場所を参考に選んでいる。母国語による対応は考慮しない。
	イギリス	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	日本の宿泊施設は、ヨーロッパやアメリカに比べ、どこでも安全できれいなので価格を参考に選んでいる。母国語による対応は考慮しない。
京都府	イギリス	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	金額や場所、母国語による対応の可否について考慮する。
	アフガニスタン	<u>以前に宿泊したホテルがたまたま登録ホテルであったため、知っている。</u>	ホテルの接客態度及びサービスを最も重視する。また、母国語は通じないと思われるので、英語対応の可否も重要な要素である。
兵庫県	オーストラリア	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	交通の便(駅やバス停からの距離、送迎サービスの有無)を考慮する。また、各種設備の充実度合いや清潔感も大切である。旅館であれば部屋付きの露天風呂の有無、ホテルであれば部屋の綺麗さや禁煙室の有無などを考慮する。
	イギリス	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	駅から近いなど宿泊施設の所在地と宿泊料金を考慮する。
	ポーランド	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	ー
奈良県	カナダ	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	宿泊施設については、旅行ガイドブック「ロンリープラネット」や旅行サイト「トリップアドバイザー」に掲載されている宿泊施設利用者の口コミ情報等をみて、i) アクセス、ii) 値段、iii) 清潔か否かを考慮する。

	中国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	観光スポットへのアクセスの利便性を考える。
	韓国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	i) アクセス（駅から徒歩圏内）、ii) 旅行のルート上、一番いい場所、iii) 値段（安ければ安いほどいい。）、iv) 施設の清潔度（ホームページの客室写真を見る）、v) 知名度（Apa hotel、東横インなど）を考慮する。母国語対応ではなくても英語対応が可能であれば十分だと思う。
	中国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。 私が母国で利用した検索サイトには、当該宿泊施設が、登録ホテル・旅館であるといった情報は掲載されていなかった（どこにそのような情報があるかも分からない。）。	i) 電車等の交通機関で移動するので、駅から徒歩で行ける便利な所に立地していること、又は、マイクロバス等で駅まで出迎えがある施設であること。 ii) バイキング形式など料理が豊富であること（料理の種類が少ないと、口に合わない料理が出た場合、食べるものがなくて困る）。 iii) インターネットと露天風呂があること。 iv) 施設内に母国語の標示や施設案内書があること。 v) 中国語、英語の対応ができること。
福岡県	韓国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。 その存在を PR したら利用者が増えるかもしれない。ただ、旅行者は予算内で交通の便のいいホテルを選ぶ傾向にある。	日本語能力の有無により、ホテル選定方法は変わらと思う。また、旅行の予算に余裕がある場合、じゃらん、楽天等のサイトで選定し、予約することになると思う。一方、余裕がない場合、自国内の旅行会社が薦めるリスト（パック旅行を含む。）から選定し、予約することになると思う。
	ニュージーランド	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	場所等が分かりやすいホテルを選ぶため、中心地にあるホテルを選定する。日本語能力がある場合、宿泊施設は、じゃらん、楽天等のサイトで選定し、日本語能力がない場合、「ブッキングドットコム」（ホテルが個別に登録し、英語で情報発信）のようなサイトで選定し、予約することになると思う。若い人はユースホステルに泊まることが多く、便利さで選ぶ傾向にある。個人的には、シャワーがあり、Wi-Fi を使える所を選ぶ。
長崎県	韓国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	最も考慮するのは、価格、交通の利便性である。母国語（韓国語）による対応については、世界中どこでも、ホテルでのチェックイン⇒宿泊⇒チェックアウトの手順に大きな違いは無く、フロントで聞かれる事項もある程度予想できる。このため、韓国人の一般的な英語のレベルであれば支障は無く、宿泊施設側に母国語の対応までは求めない。
	中国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。 日本を旅行する中国人は、日本の宿泊施設に「3つ星」等のランク付けが無いことは承知している。登録制度があれば、予備知識がない旅行者が宿泊施設を選定す	目的とする観光地へ交通の利便性や、拠点とする鉄道駅からの近いこと等であり、母国語（中国語）への対応は考慮していない。中国の場合、団体客であれば日本語が話せるツアーガイドが同行していることが多く、また、個人旅行者（主に富裕層）であれば、ある程度の英語を理解しているため、宿泊施設側に母国語の対応を求め

		る際の参考になると思う。	る傾向は少ない。
	韓国	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。 そのような制度があることを知っていれば、宿泊施設を選ぶ際の参考にはなると思う。	最も考慮するのは価格である。価格に見合ったサービスが受けられるかを最も気にしている。日本語も英語も分からない場合、母国語（韓国語）による対応がある方が安心できる部分もあり、考慮することもある。
神奈川県	イラン（外国人旅行者）	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	英語が話せるので、母国語での対応は気にしていない。
	ドイツ（外国人旅行者）	登録ホテル・旅館というものがあることを知らなかった。	値段は気になる。基本的に、有名（外資系など）なホテルに泊まれば、英語対応が可能であり、問題はない。初めて日本に行く友人には、外資系のホテルに泊まるよう薦めている。

(注) 1 当省の調査結果による。

2 該当する都道府県又は区域内市区町村の国際交流員や観光大使（合計 52 人）、調査途上で遭遇した外国人旅行者（2 人）から聞き取り調査により把握した結果を掲載した。

3 「登録ホテル・旅館を知っている」とした意見（4 人）には、下線を付している。

4 表中の「-」印は、特段の意見がなかったことを示す。