

外国人が快適に観光できる環境の整備に関する政策評価結果に基づく勧告に伴う政策への反映状況（回答）

テーマ名	外国人が快適に観光できる環境の整備に関する政策評価結果（総合性確保評価） （平成 21 年 3 月 3 日勧告）
関係行政機関	国土交通省（回答日：平成 21 年 9 月 2 日） 法務省（回答日：平成 21 年 9 月 1 日）

政策の評価の観点及び結果	
○ 評価の観点	関係 6 省（国土交通省、総務省、法務省、外務省、農林水産省及び経済産業省）により政策群として取り組まれている「外国人が快適に観光できる環境の整備」に関する政策が、総体としてどの程度効果を上げているかなどの総合的な観点から評価を実施
○ 評価の結果	<p>1 政策目標の達成状況</p> <p>外国人旅行者数は、目標の 1,000 万人に向け順調な増加を続けてきたが、今後も世界的な金融市場の混乱、景気の後退等が続けば、目標達成が困難となる可能性もある。</p> <p>国内における観光旅行消費額を増大させるには、訪日外国人旅行消費額の増加も必要であるが、国内旅行消費額に占める割合は、現行ではわずか数パーセントとなっているものの、増加傾向で推移している。今後も世界的な金融市場の混乱、景気の後退等が続く場合は、内外旅行者数の増加が見込まれず、目標を達成することは容易ではない。</p> <p>2 施策別の評価の結果</p> <p>(1) 外国人の訪日促進</p> <p>V J C 事業や査証免除措置等の施策等もあり、東アジア諸国を中心に外国人旅行者数の大幅な増加をもたらしており、政策効果があったものと認められる。ただし、平成 20 年 8 月以降は、世界的な金融市場の混乱、景気の後退等により外国人旅行者数は対前年同月比で減少に転じており、従来のような外国人旅行者数の増加が望めないことも考えられる。今後は、的確な事業評価、検証を踏まえた、より効果的・効率的な施策・事業の実施が必要となっている。</p> <p>ア 情報発信（宣伝）・誘客事業</p> <p>V J C 事業については、目標達成に向けた施策として、一定の有効性が認められる。しかし、V J C 事業の効果的・効率的な実施という観点でみると、①行政機関のブロック区域（地方運輸局管轄他）、都道府県等を超えた事業の広域化や誘客事業と認知度向上事業の効果的な組合せ（複合化）、②海外に対して宣伝等を行う対象地域の選定に当たり宿泊事業者等や外国語表示等外国人旅行者の受入環境の整備状況等勘案すべき要素の明確化、③V J C 事業評価を実施する過程における都道府県等の関係機関との連携や評価結果の反映が不十分となっている。</p> <p>イ 査証発給手続の円滑化等</p> <p>査証発給緩和措置は、観光等短期滞在の外国人旅行者数の増加促進方策として効果を上げているとみられる。</p> <p>なお、同時に不法入国等への対応を厳格に実施すること等で、査証発給緩和措置による不法残留者数の増加は認められない。</p> <p>ウ 出入国手続の円滑化等</p> <p>20 年における目標である「外国人の入国審査について、全空港での最長審査待ち</p>

時間を 20 分以下にする」の達成状況をみると、主要 4 空港（成田、羽田、中部及び関西）の平成 20 年の目標達成状況をみると、成田及び中部では目標を達成している月が 2 割程度であり、羽田及び関西ではどの月も達成していない。

現状において実施されている審査ブースの適切な配分、入国審査官の機動的配置の実施、航空会社に対する重ねての協力依頼による機内での出入国記録カード記載の周知・徹底等、現場でできる着実な取組が引き続き有効となっている。

(2) 魅力ある観光地づくり

旅行費用の低廉化の取組は進展しつつあるが、接遇の向上については、外国語による十分な対応ができておらず、魅力ある観光地づくりは十分とは言えない。

ア 外国人旅行者に対する接遇の向上

交通事業者等は積極的だが、宿泊業者及び市区町村は消極的である。また、V J 案内所及び通訳案内士の数は順調に増加しているものの、外国語による接遇を行っていない地方公共団体案内所が多数存在するとともに、通訳案内士の活動機会の拡大は不十分である。総じて、外国人旅行者に対する接遇の向上という政策効果の発現の程度は低いと言える。

イ 旅行費用の低廉化

観光庁長官が指定した区間がある鉄道・軌道事業者の旅行費用の低廉化の取組は進展しつつあり、国の低廉化の促進の取組は効果を上げつつある。

ウ 魅力ある観光資源の保全・創出

景観法は平成 17 年 6 月に全面施行され、景観行政団体数及び景観計画を策定した景観行政団体数は増加している。これまでも条例に基づいた規制等により良好な景観を形成し、これにより観光客数が増加している取組例がみられることから、同法の施行により、魅力ある観光資源の保全・創出への効果が見込まれる。

勧告	回答
<p>1 国土交通省は、V J C 事業をより効果的・効率的に実施するため、次の措置を講ずること。</p> <p>① 事業の広域化、複合化を推進するため、事業をより戦略的に実施すること。</p> <p>② 各国・地域の旅行市場において求められている日本への旅行ニーズ、外国人受入環境の整備状況等選定に当たって勘案すべき要素を明確にした上で、ツアー造成等の成果が期待できる国内地域を事業対象地域として選定すること。</p> <p>③ V J C 事業を立案・実施する都道府県等の関係機関と連携して事業評価を実施するとともに、事業評価結果をその後の事業の立案に反映させること。</p> <p>(注)「ビジット・ジャパン・キャンペーン」</p> <p>平成 15 年から国、地方公共団体、民間事業者等が共同して、訪日旅行需要が大きい国・地域を対象に旅行会社招請事業、メディア招請事業等により日本の魅力を情報発信し、ツアー造成等につなげる「訪日促進キャンペーン」である。また、「V J C 事業」は、観光庁が実施する「本部事業」と、地方運輸局が地方公共団体等と連携して実施する「地方連携事業」とから成る。</p> <p>2 法務省は、出入国手続の円滑化等を促進するため、次の措置を講ずる必要がある。</p> <p>① 入国審査が著しく集中する空港及び時間帯等において、待合スペースや審査ブース数等の施設の条件に応じて、審査ブース及び入国審査官の配分（配置）が最適であるかについて更に検証し、その上で入国審査の待ち時間を短縮するために一層の機動的な運用を行うこと。</p>	<p>【国土交通省】</p> <p>V J C 事業は、対象市場やターゲット層を絞るなど戦略的に実施し、また、各年度の事業実施方針では、過去の事業評価の結果を踏まえ、これに必要な事項を反映しているが、今回の勧告を踏まえ、特に事業の広域化、複合化が重要である地方連携事業については、広域を対象として、統一したテーマにより域内各地の観光魅力を組み合わせようとする事業や当該ブロック全体の認知度を向上させようとする事業等を重点的に採択することとし、これらを平成 21 年度事業実施方針（平成 21 年 3 月 18 日）に明記することで事業全体の戦略的実施を確保することとした。</p> <p>また、地方連携事業に対する事業評価に際しては、事業を共同実施する地方自治体等との連携を徹底し、その結果については次年度以降の事業の企画立案に際して適宜かつ適切に活用することとする。</p> <p>【法務省】</p> <p>乗客等に関する事項の事前報告の活用等による日本人用ブースと外国人用審査ブースのより適正な振り分けや、実際の到着便の状況に応じた入国審査官の機動的な配置、上陸審査場の混雑状況に応じた乗客の誘導等により、臨機応変な審査体制をとっているが、平成 21 年度から、主要空海港（成田、中部、関西、羽田、福岡、新千歳空港及び博多港）においてバイオ機器操作補助員（注 1）を上陸審査場に配置し、個人識別情報取得に係る機器操作説明等を行</p>

<p>② 航空会社に対し、出入国記録カードが適切に記載されるよう一層の協力依頼を行うとともに待ち時間情報を提供すること。</p> <p>3 国土交通省は、外国語による接遇の向上のため、次の措置を講ずること。</p> <p>① 中小規模の宿泊業者が外国人旅行者を積極的に受け入れることで、多様化する観光の選択肢に応えることになり、また、受入環境の整備に大いに寄与することとなることから、一部の中小規模の宿泊業者が受入れに消極的である原</p>	<p>い、入国手続の円滑化（時間短縮）を図っている。</p> <p>また、平成21年度補正予算により、これら主要空海港におけるバイオ機器操作補助員を追加配置するとともに、これら以外の空海港にも同補助員を配置予定であり、更なる入国手続の円滑化（時間短縮）を図る。</p> <p>（注1）「バイオ機器操作補助員」とは、入国手続を円滑に行うため、上陸審査場において、上陸審査を受ける外国人に対し個人識別情報取得に係る機器の操作説明等を行う者のことである。</p> <p>平成21年度補正予算により、成田空港第2旅客ターミナルビルの上陸審査場手前に左右両ゾーンの混雑状況を表示するための「混雑状況表示用電子掲示板」（仮称）を設置し、乗客が任意にゾーンを選択・移動できるようにすることとしている。</p> <p>なお、空港の入国管理事務所では、従前から以下の措置等を講じてきているが、勧告の趣旨を踏まえ、今後も引き続き取り組んでいくこととしている。</p> <p>① 空港関係機関の定例会合等における航空会社に対する機内での出入国記録カード記載の周知・徹底の協力依頼</p> <p>② 主要空港（成田、関西、中部空港）における入国手続案内相談員（平成19年11月設置）による出入国記録カードの記入案内</p> <p>③ いわゆる「フォークレーン方式」（注2）を導入している空海港における外国人審査用レーンでの審査待ち時間の表示</p> <p>（注2）「フォークレーン方式」とは、上陸審査場に到達した外国人乗客が1本の蛇行したレーンに沿って並び、同レーンの先端に到達した者から順次、空いた審査ブースに枝分かれ状に進む方式のことである。</p> <p>【国土交通省】</p> <p>現在、全ての登録ホテル・旅館を対象とした実態調査を実施しているところであり、この調査を通じ、より詳細に実態を把握した上で、登録ホテル・旅館において外国語による接遇が進んでいない理由を分析し、課題の整理を行うこととしている。また、登録ホテル・旅館以外の宿泊施設における訪日外国人受入の状況についても調査し、登録ホテル・旅館以</p>
--	---

因を分析するとともに、積極的に外国人旅行者を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。

- ② 国際観光の振興に寄与することを目的として導入されたホテル・旅館の登録制度を、外国人旅行者の受入促進に有効に機能させる観点から、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。

- 4 国土交通省は、観光案内所の充実強化のため、国際観光振興機構と連携し、外国人旅行者の利用が増えているVJ案内所以外の地方公共団体案内所に対して、外国語対応等、支援方策について検討すること。

- 5 国土交通省は、我が国・地域の魅力を正確かつ適切に伝えるため、通訳案内士について、次の措置を講ずること。

- ① 通訳案内士の活動機会の拡大が不十分となっている原因を分析し、通訳ガイド検索システムへの掲載の推進等通訳案内士の活動機会が一層拡大されるような施策を検討すること。
- ② 非居住者合格者の登録が進まない原因を分析し、円滑な登録に向けた対策を検討すること。

外の宿泊施設における外国人接遇に係る課題の整理を行うこととしている。

その上で、訪日外国人旅行者について、2020年に2,000万人とすることを目指していくこととしているところであり、訪日外国人旅行者2,000万人にふさわしい受入体制として、登録ホテル・旅館のみならず、宿泊施設全体としてどのような姿が求められるのか、また、その姿を実現するために国や業界団体等の関係者がそれぞれ何をすべきか、訪日外国人旅行者2,000万人時代に対応した我が国の宿泊施設のあり方について検討し、所要の法制度改正・概算要求等に反映させることなどにより、情報提供の面も含めた現行の登録制度に係る具体的な改善策を講ずることとしている。

なお、これらの検討に当たっては、平成21年9月を目途に、有識者、関係団体、関係行政機関等からなる検討会を設ける予定である。

【国土交通省】

全国の都道府県及び政令指定都市を通じて各市区町村に対し、市区町村内の観光案内所の現状についての調査を実施し、外国人旅行者の利用が増えているビジット・ジャパン案内所以外の案内所の状況把握に努めているところである。

当該調査結果を取りまとめの上、これら案内所に対して、どのような支援が可能であるかを、国際観光振興機構と連携し検討する。

また、訪日外国人の受入環境整備にあたっては、観光案内所全般の受入体制水準（ホスピタリティ）に関する評価基準・評価メカニズムの構築について、平成22年度概算要求を行っている。

【国土交通省】

平成21年6月から通訳案内士制度の抜本的な見直しも視野に入れた検討を行うために「通訳案内士のあり方に関する検討会」を開催している。