

(2) 魅力ある観光地づくり

外国人旅行者を持続的に増加させるためには、外国人旅行者の満足度を向上させ、リピーター化を促進させていくことが重要である。このためには、外国人旅行者に対する接遇の向上、旅行費用の低廉化及び魅力ある観光資源の保全・創出による魅力ある観光地づくりが必要であり、国土交通省は、外客旅行容易化法に基づく外客来訪促進計画への同意、国際観光ホテル整備法に基づく登録、景観法に基づく規制等を講じている。

今回、これらの施策の実施状況を調査したところ、以下のとおり、魅力ある観光地づくりのための政策については、各事業主体によって、政策効果の発現状況が区々となっている。

ア 外国人旅行者に対する接遇の向上

交通事業者等における外国語等による情報提供は積極的に行われている。しかし、宿泊業者（登録ホテル・旅館を含む。以下同じ。）及び外客来訪促進地域にある市区町村は、接遇の向上のための取組に消極的となっている。

V J案内所の数は順調に増加しているものの、外国人旅行者の利用が増加しているが外国語による接遇を行っていない地方公共団体案内所(注)が多数存在している。また、通訳案内士の数は順調に増加しているものの、多数が就業していない。

(注) 意識調査では、地方公共団体に調査を依頼した案内所をいい、V J案内所を含まない。また、地方公共団体案内所については、業務内容や設備に関する明確な基準はない。

(7) 観光関連事業者の接遇の向上

外客旅行容易化法において、外客来訪促進地域の整備等を促進するため、都道府県は、単独で又は共同して、①外客来訪促進地域の区域、②宿泊拠点地区の区域、③外国人観光旅客に対する案内施設の整備方針等について、観光庁長官の同意を得て、外客来訪促進計画を定めることができるとされている。

また、同法において、国及び地方公共団体は、同計画の達成に資するため、これらの計画の実施に必要な事業を行う者に対する必要な助言、指導その他の援助を行うよう努めなければならないなどとされている。さらに、国、関係団体、関係事業者等は、外客来訪促進地域の整備等を促進するため、接遇の向上等に関し相互に連携を図りながら協力しなければならないとされている。

平成20年4月1日現在、すべての都道府県が外客来訪促進計画を策定し、外国人旅行者に対する案内施設の整備等の接遇の向上に取り組むこととしている。

事業主体別に接遇の向上のための取組状況をみると、観光庁長官が指定した区間がある交通事業者等のほとんどでは、外国語等による情報提供を行っている。一方、意識調査では、平成19年の1年間で外国人旅行者の「宿泊がなかった」と回答した宿泊業者の7割強が今後も「宿泊してほしくない」となっており、また、登録ホテル・旅館では4割が外国語による接遇を行っていないなど、事業主体による取組度合の差が大きい。その詳細は次のとおりである。

a 宿泊業者 (要旨)

都道府県が策定している外客来訪促進計画では、外国人旅行者に配慮した環境整備の促進等の宿泊施設の充実を図ることとされており、意識調査等では、「宿泊施設に対する指導、支援を行っている」が都道府県では36%、市区町村では13%となっている。具体施策としては、外国人旅行者の受入促進のために、経営者研修・セミナーの実施や外国人接客マニュアルの提供等に取り組んでいる。

宿泊業者における外国人旅行者の受入状況をみると、平成19年の1年間の外国人旅行者の宿泊(受入)状況は、「宿泊があった」が62%、「宿泊がなかった」が38%となっており、客室数が多くなるほど「宿泊があった」の割合が高くなっている。

宿泊(受入)状況の質問で、外国人旅行者の「宿泊がなかった」と回答した38%の宿泊業者の宿泊(受入)希望は、「宿泊してほしい」が25%、「宿泊してほしくない」が72%となっており、客室数が多くなるほど「宿泊してほしい」の割合が高くなっている。

また、宿泊してほしくない理由をみると、「外国語対応ができないため」が76%と最も高く、次いで、「施設が訪日外国人旅行者向きでないため」が72%、「問題が発生した時の対応に不安があるため」が63%となっている。

(a) 把握する内容及び手法

都道府県が策定している外客来訪促進計画では、外国人旅行者に配慮した環境整備の促進等の宿泊施設の充実を図ることとされている。

宿泊業者及び旅行業者における外国人旅行者の受入及び旅行取扱状況について、以下の手法により把握・分析した。

- ① 実地調査及び意識調査により、宿泊施設に対する地方公共団体の支援・指導状況を把握
- ② 意識調査等により、宿泊業者における外国人旅行者の宿泊(受入)状況等を把握・分析
- ③ 意識調査等により、旅行業者における外国人旅行者の旅行取扱状況等を把握・分析

(b) 把握した結果

i 外国人旅行者の宿泊(受入)を促進するための施策の実施状況

外客来訪促進計画では、図表54のとおり、宿泊施設に対して、接遇の向上のための講習会の開催や外国人接客マニュアルの配布等の支援を行うことにより、外国人旅行者の受入促進を図ることが計画されている。

図表 54 外客来訪促進計画における宿泊業者への外国人旅行者受入促進に関する計画

策定道府県名	策定（見直しを含む）年月	計画内容
北海道	平成 19 年 2 月	宿泊施設等への外国語放送の導入促進
	17 年 6 月	宿泊滞在施設の充実や人材の育成等、外国人観光客に配慮した環境整備の促進
青森県・岩手県・秋田県	19 年 7 月	北東北の重要な観光資源ともいえる「人」＝「素朴で心やさしい北東北人」というキャラクターを活かした様々なイベントの仕掛けについて、宿泊施設及び周辺地域の連携により展開できるよう検討する
栃木県・福島県・宮城県・山形県	19 年 3 月	観光関連従事者を対象に、接客講座や研修を実施し、簡単な英会話等の習得もできるようにする
茨城県・千葉県	17 年 10 月	観光従事者を対象とした「おもてなし」講座等の実施とともに、外国人接客マニュアルにより周知を図る
群馬県・新潟県・長野県	14 年 5 月	・旅館・ホテル等関係者国際化接客研修の実施 ・旅館・ホテル等従業員語学研修
埼玉県	19 年 3 月	外国人観光客に満足してお帰りいただくために、観光事業者向けの国際理解研修の実施等をする
神奈川県・山梨県・静岡県	18 年 3 月	宿泊施設においては、災害時等における避難方法等安全への配慮、料金支払方法、税金等の明示等に留意し、英語、韓国語、中国語によって、特に分かり易い表示を心がけることとする
岐阜県・静岡県・愛知県・三重県	18 年 11 月	宿泊施設等に対する東海地区外客来訪促進計画の普及・啓発事業
大阪府	17 年 10 月	受入宿泊施設等をガイドブックで紹介
鳥取県・島根県・岡山県・香川県・高知県	10 年 9 月	宿泊等の業界と連携して、講習会・研修会の開催による接客の向上を図る
広島県・山口県・愛媛県	19 年 4 月	民間事業者等と連携し、宿泊、観光施設等の案内板やパンフレット等の外国語表記を促進
沖縄県	11 年 2 月	・観光関連事業者及び一般県民に対する講演会・研修会の開催 ・観光関連事業者に対し、4 か国語実用会話を配布

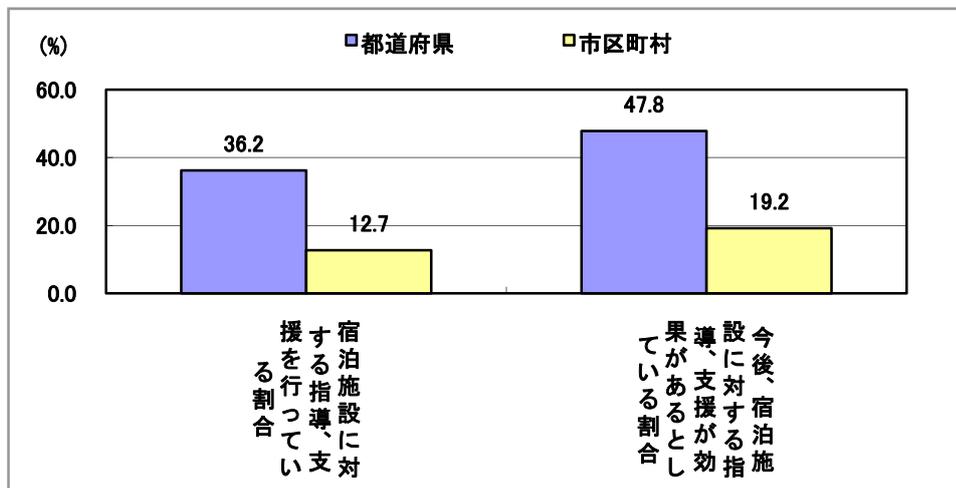
（注）各道府県の外客来訪促進計画に基づき作成した。

意識調査では、平成 15 年 4 月以降の外国人旅行者の受入促進のための事業実施の有無に関する質問で「行っている」と回答した地方公共団体のうち「宿泊施設に対する指導、支援」の割合をみると、図表 55 のとおり、都道府県で 36.2%、市区町村で 12.7%となっている。

また、外国人旅行者の受入促進のための事業で、効果があるとして継続的に行う又は今後新たに継続的に行おうとする事業の有無に関する質問で「ある」と回答した地方公共団体の効果があるとする事業内容のうち「宿泊施設に対する指導、支援」の割合をみると、都道府県で 47.8%、市区町村で 19.2%となっており、宿泊施設に対する指導、支援を重要と考えている都道府県は 5 割弱となっている。

図表 55 地方公共団体の宿泊施設に対する指導、支援を行っている割合及び今後、宿泊施設に対する指導、支援が効果があるとしている割合（複数回答可）

[平成 15 年 4 月以降に外国人旅行者の受入促進のための事業を行っている 都道府県 N=47、市区町村 N=394 効果があるとして継続的に行う又は今後新たに継続的に行おうとする事業がある 都道府県 N=46、市区町村 N=634]



(注) 意識調査による。

実地調査した 10 都道府県の宿泊業者に対する支援・指導状況をみると、図表 56 のとおり、「外国人旅行者受入促進のための経営者研修・セミナーの実施」及び「外国人接客マニュアルの提供」がそれぞれ 7 都道府県、「宿泊施設情報の提供」が 6 都道府県となっている。

図表 56 宿泊業者に対する支援・指導状況

	外国人旅行者受入促進のための経営者研修・セミナーの実施	外国人接客マニュアルの提供	宿泊施設情報の提供	その他
北海道	○	○		○
山形県	○	○		
東京都		○	○	
三重県	○		○	
京都府	○			
大阪府			○	
和歌山県		○	○	
広島県	○	○	○	
香川県	○	○	○	○
沖縄県	○	○		

(注) 1 当省の調査結果に基づき作成した。
2 「○」は、実施している都道府県を表す。

ii 宿泊業者における外国人旅行者の宿泊(受入)状況等

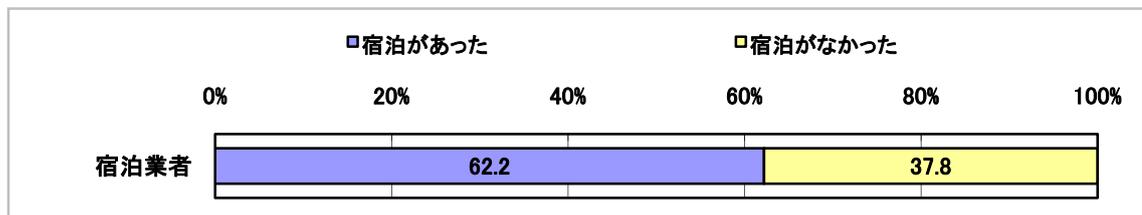
(i) 宿泊業者における外国人旅行者の宿泊(受入)状況

意識調査では、宿泊業者における平成19年の1年間の外国人旅行者の宿泊の有無をみると、図表57のとおり、「宿泊があった」が62.2%、「宿泊がなかった」が37.8%となっている。これを客室数別にみると、客室数が多くなるほど「宿泊があった」の割合が高くなっており、30室未満は48.6%、30～99室は81.8%、100室以上は94.4%となっている。

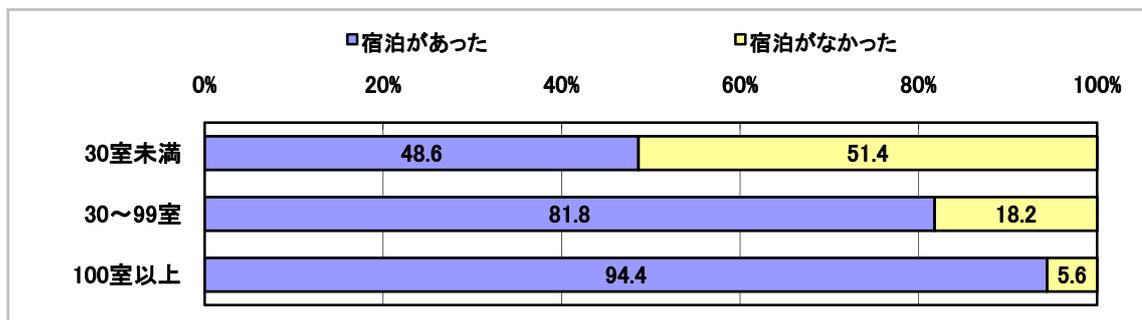
また、平成19年の1年間の外国人旅行者の宿泊の有無に関する質問で「宿泊がなかった」と回答した4割弱の宿泊業者について、外国人旅行者の宿泊(受入)希望をみると、「宿泊してほしい」が24.9%、「宿泊してほしくない(受入れたくない)」が72.3%となっている。これを客室数別にみると、客室数が多くなるほど「宿泊してほしい(受入れたい)」の割合が高くなっており、30室未満は23.4%、30～99室は33.0%、100室以上では55.8%となっている。宿泊業者における外国人旅行者の宿泊(受入)及び宿泊(受入)希望は、客室数が多い宿泊業者ほどいずれも割合が高くなってきている。

図表57 宿泊業者における外国人旅行者の宿泊(受入)状況

○平成19年の1年間の外国人旅行者の宿泊(受入)の有無
[宿泊業者 N=7,068]

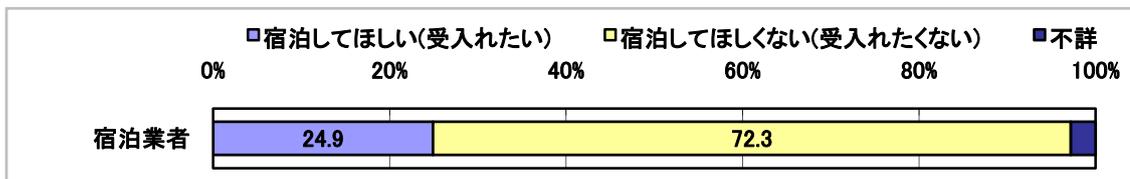


[宿泊業者 客室数別 N=6,487]

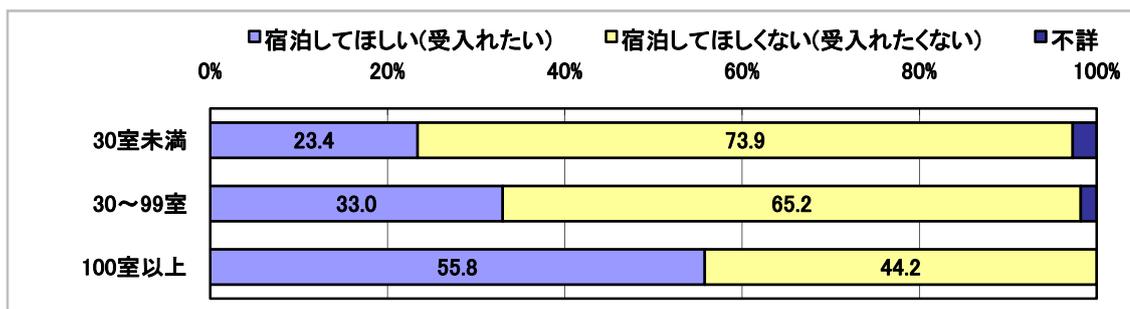


○外国人旅行者の宿泊(受入)希望

[宿泊業者 N=2, 675]



[宿泊業者 客室数別 N=2, 381]



(注) 意識調査による。

(ii) 宿泊業者における外国人旅行者の宿泊がなかった理由及び宿泊してほしくない理由

意識調査において、平成19年の1年間の外国人旅行者の宿泊の有無に関する質問で「宿泊がなかった」と回答した4割弱の宿泊業者のうち、外国人旅行者の宿泊(受入)希望に関する質問で「宿泊してほしい(受入れたい)」と回答したものについて、外国人旅行者の宿泊がなかった(受入れなかった)理由をみると、図表58のとおり、「訪日外国人旅行者から宿泊希望がなかったため」が67.6%と最も高く、次いで、「施設が訪日外国人旅行者向きでないため」が41.0%となっている。

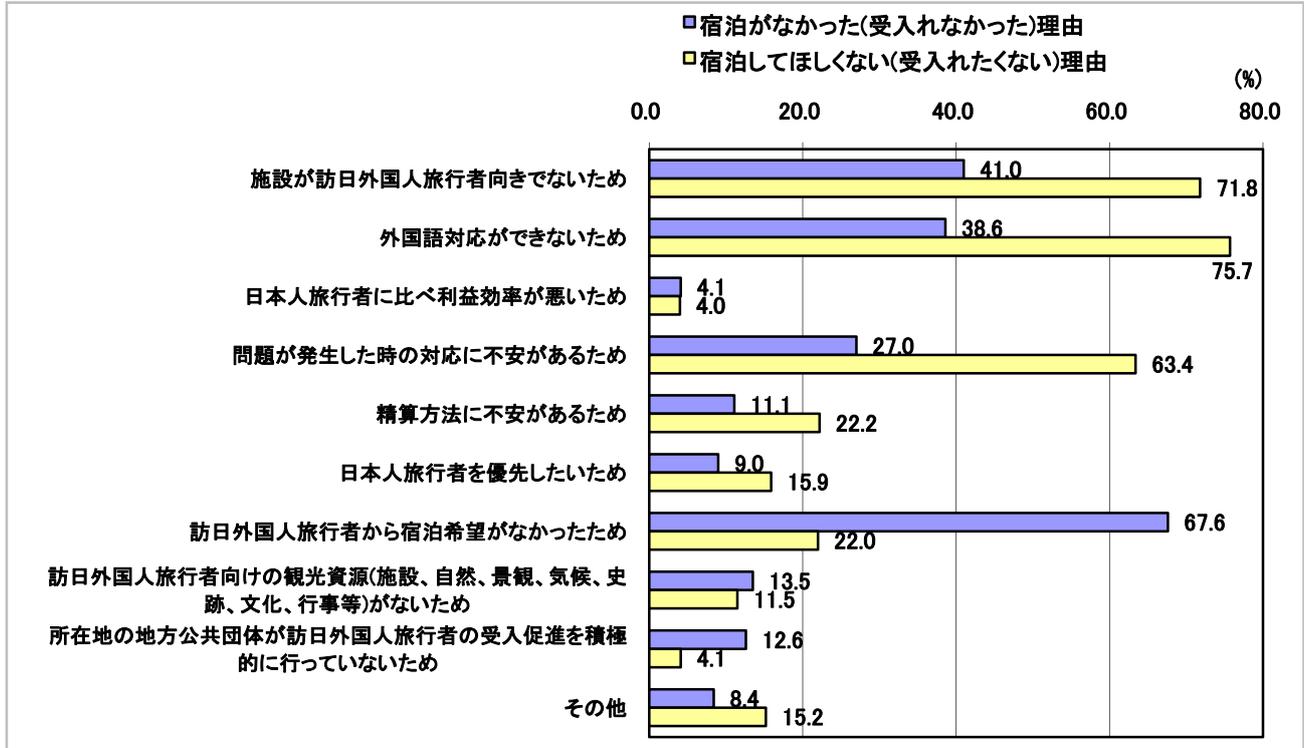
平成19年の1年間の外国人旅行者の宿泊の有無に関する質問で「宿泊がなかった」と回答した4割弱の宿泊業者のうち、外国人旅行者の宿泊(受入)希望に関する質問で「宿泊してほしくない(受入れたくない)」と回答したものについて、外国人旅行者に宿泊してほしくない(受入れたくない)理由をみると、「外国語対応ができないため」が75.7%と最も高く、次いで、「施設が訪日外国人旅行者向きでないため」が71.8%、「問題が発生した時の対応に不安があるため」が63.4%となっている。

宿泊業者における外国人旅行者の宿泊(受入)状況をみると、外国語対応ができないこと等から、宿泊業者の大半を占める中小規模(図表59)の宿泊業者のうち一部で受入れが消極的となっている。今後、観光立国を実現させるためには、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を参考にすることも必要なことであると考えられる。

[資料17参照]

図表 58 宿泊業者における外国人旅行者の宿泊がなかった理由及び宿泊してほしくない理由(複数回答可)

[宿泊業者 宿泊がなかった(受入れなかった)理由 N=666、宿泊してほしくない(受入れたくない)理由 N=1, 935]



(注) 意識調査による。

図表 59 都道府県別、旅館、ホテルに占める従業者規模 10 人未満事業所割合(平成 18 年)

(単位：%)

都道府県名	従業者規模 10 人未満割合								
北海道	70.0	埼玉県	49.2	岐阜県	74.7	鳥取県	74.6	佐賀県	60.7
青森県	69.7	千葉県	70.5	静岡県	75.0	島根県	75.0	長崎県	70.6
岩手県	72.8	東京都	53.0	愛知県	54.8	岡山県	67.5	熊本県	66.2
宮城県	69.9	神奈川県	54.4	三重県	71.1	広島県	65.1	大分県	71.1
秋田県	67.4	新潟県	81.5	滋賀県	69.8	山口県	68.1	宮崎県	74.0
山形県	70.0	富山県	68.5	京都府	63.4	徳島県	77.3	鹿児島県	75.9
福島県	77.3	石川県	67.4	大阪府	41.6	香川県	66.4	沖縄県	75.0
茨城県	71.0	福井県	84.9	兵庫県	72.0	愛媛県	71.2		
栃木県	69.7	山梨県	82.1	奈良県	66.3	高知県	74.2		
群馬県	76.5	長野県	85.0	和歌山県	76.5	福岡県	56.6		

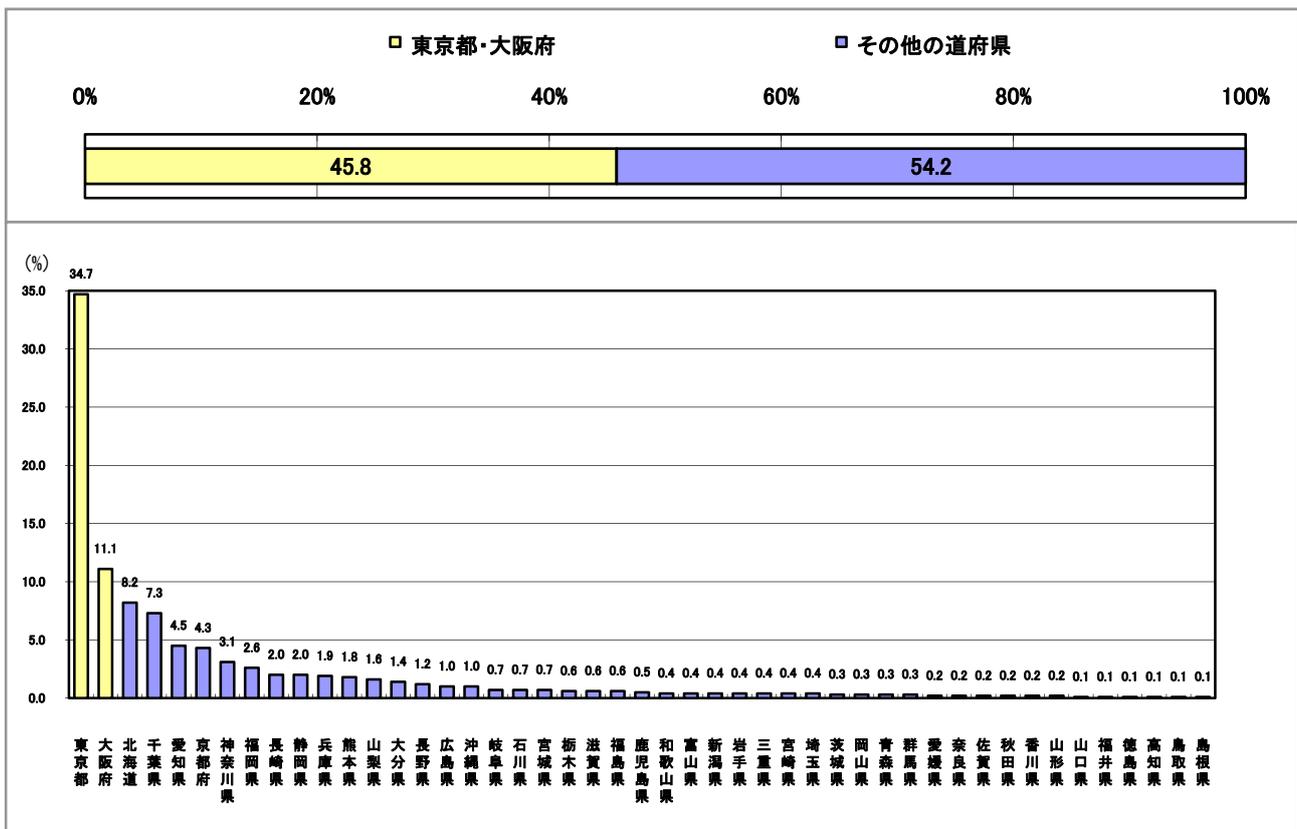
(注) 1 「平成 18 年事業所・企業統計調査」(総務省統計局)による。

2 旅館、ホテルは、日本標準産業分類(平成 14 年 3 月改訂)の産業小分類「721 旅館、ホテル」である。

(iii) 外国人延べ宿泊者に占める施設所在地(都道府県)別割合

平成 19 年の外国人延べ宿泊者に占める施設所在地(都道府県)別割合をみると、図表 60-1 のとおり、東京都と大阪府で全体の 45.8%を占め、次いで、北海道が 8%台、千葉県が 7%台、愛知県及び京都府が 4%台、神奈川県が 3%台、福岡県、長崎県及び静岡県が 2%台、兵庫県、熊本県、山梨県、大分県、長野県、広島県及び沖縄県が 1%台、その他の県は 1%未満となっており、外国人旅行者は、東京都及び大阪府といった大都市を有する都道府県に集中している。

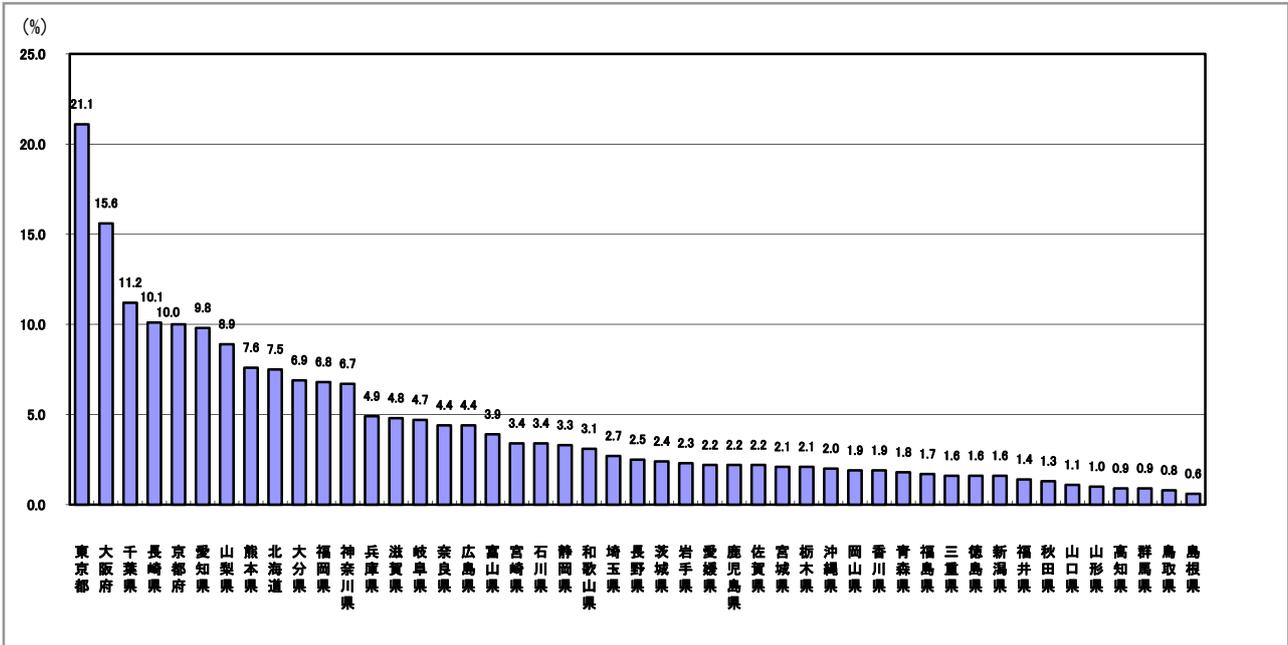
図表 60-1 外国人延べ宿泊者に占める施設所在地(都道府県)別割合(平成 19 年)



(注) 「宿泊旅行統計調査」(国土交通省)による。

平成 19 年の施設所在地(都道府県)別、延べ宿泊者に占める外国人延べ宿泊者割合(外国人比率)をみると、図表 60-2 のとおり、東京都が 20%台、大阪府、千葉県、長崎県及び京都府が 10%台、愛知県、山梨県、熊本県、北海道、大分県、福岡県及び神奈川県が 5%から 10%未満、兵庫県、滋賀県、岐阜県、奈良県、広島県、富山県、宮崎県、石川県、静岡県、和歌山県、埼玉県、長野県、茨城県、岩手県、愛媛県、鹿児島県、佐賀県、宮城県、栃木県及び沖縄県が 2%から 5%未満となっており、外国人比率が 2%未満の県が 15 県となっている。

図表 60-2 施設所在地(都道府県)別、延べ宿泊者に占める外国人延べ宿泊者割合
[外国人比率] (平成 19 年)



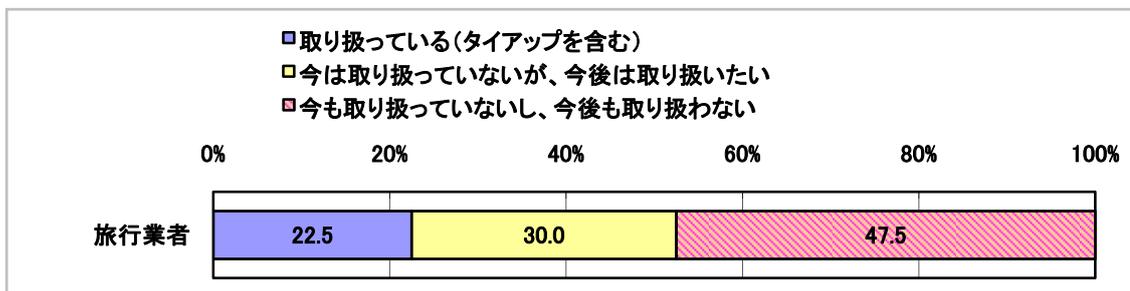
(注) 「宿泊旅行統計調査」(国土交通省)による。

iii 旅行業者における外国人旅行者の旅行取扱状況等

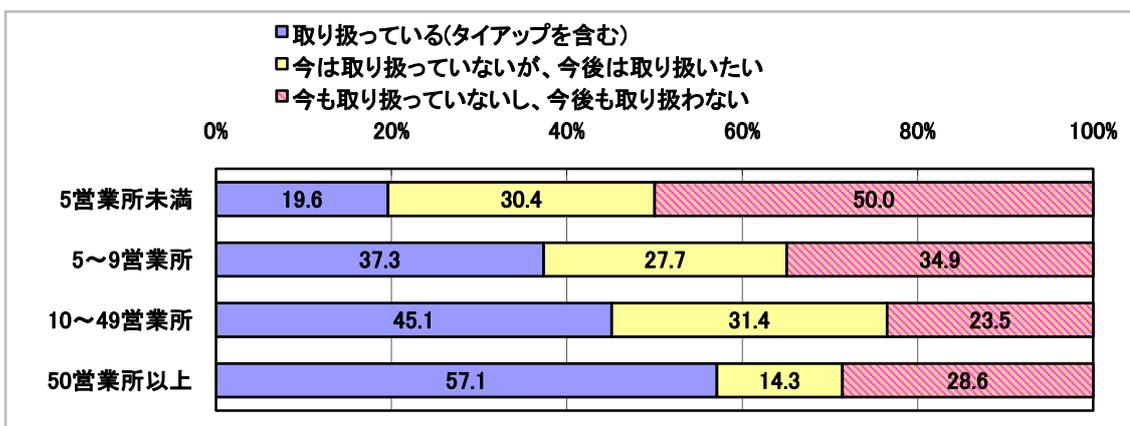
(i) 旅行業者における外国人旅行者の旅行取扱状況

意識調査では、旅行業者における外国人旅行者の旅行の取扱いの有無をみると、図表 61 のとおり、「取り扱っている(タイアップを含む)」が 22.5%、「今は取り扱っていないが、今後は取り扱いたい」が 30.0%、「今も取り扱っていないし、今後も取り扱わない」が 47.5%となっており、旅行業者の 5 割弱が外国人旅行者の旅行の取扱いに消極的となっている。これを営業所数別にみると、営業所数が多くなるほど「取り扱っている(タイアップを含む)」の割合が高くなっており、50 営業所以上で 57.1%となっている。旅行業者も宿泊業者と同様、営業所数が多い旅行業者ほど外国人旅行者の旅行取扱割合は高くなっている。

図表 61 旅行業者における外国人旅行者の旅行の取扱いの有無
[旅行業者 N=1, 251]



[旅行業者 営業所数別 N=1, 232]

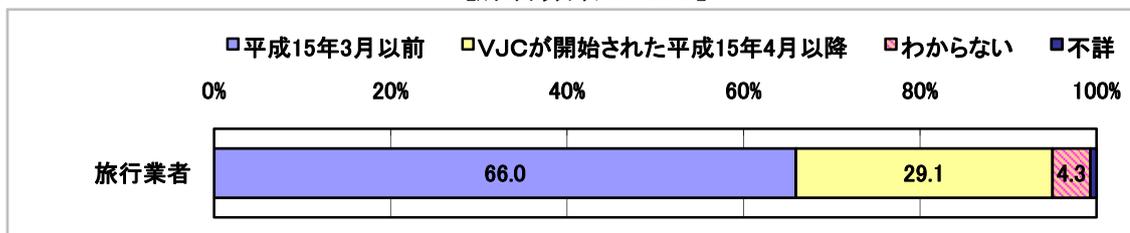


(注) 意識調査による。

(ii) 旅行業者における外国人旅行者の旅行取扱の開始時期

外国人旅行者の旅行の取扱いの有無に関する質問で「取り扱っている(タイアップを含む)」と回答した旅行業者について、外国人旅行者の旅行の取扱開始時期をみると、図表 62 のとおり、「平成 15 年 3 月以前」が 66.0%、「V J C が開始された平成 15 年 4 月以降」が 29.1%となっている。

図表 62 旅行業者における外国人旅行者の旅行の取扱開始時期
[旅行業者 N=282]



(注) 意識調査による。

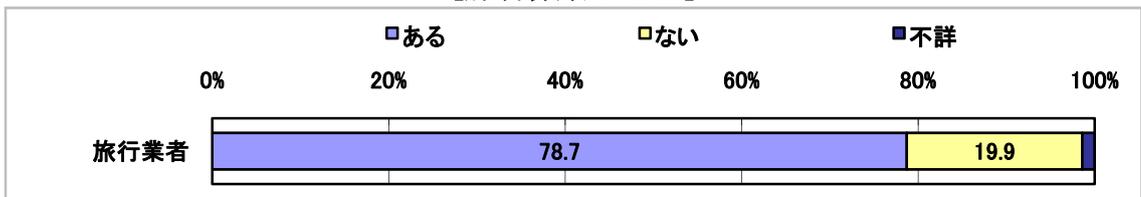
(iii) 旅行業者における外国人旅行者の旅行取扱に当たっての問題点(困ったこと)

外国人旅行者の旅行の取扱いの有無に関する質問で「取り扱っている(タイアップを含む)」と回答した旅行業者について、外国人旅行者の旅行を取り扱っていて困ったことの有無をみると、図表 63 のとおり、「ある」が 78.7%となっている。

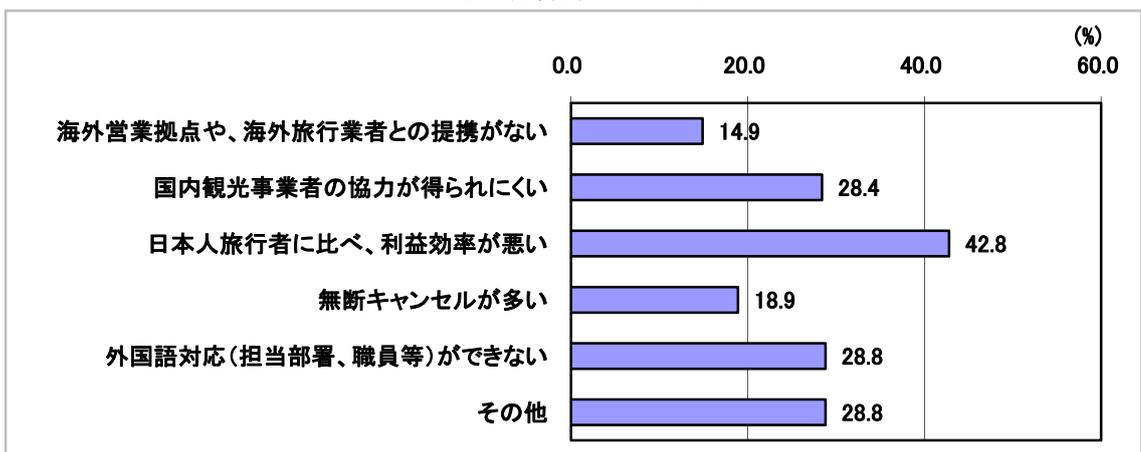
また、「ある」と回答した旅行業者について、困ったことの内容をみると、「日本人旅行者に比べ、利益効率が悪い」が 42.8%と最も高く、次いで、「外国語対応(担当部署、職員等)ができない」が 28.8%、「国内観光事業者の協力が得られにくい」が 28.4%となっている。利益効率が悪い原因としては、旅行業者にとっての外国人旅行者の旅行取扱内容は、手配業務が主なものとなるため、日本の国内・海外旅行に比べると利益効率(取扱額)が低くなるためと考えられる。

図表 63 旅行業者における外国人旅行者の旅行を取り扱っていて困ったことの有無等

○外国人旅行者の旅行を取り扱っていて困ったことの有無
[旅行業者 N=282]



○外国人旅行者の旅行を取り扱っていて困ったことの内容(複数回答可)
[旅行業者 N=222]

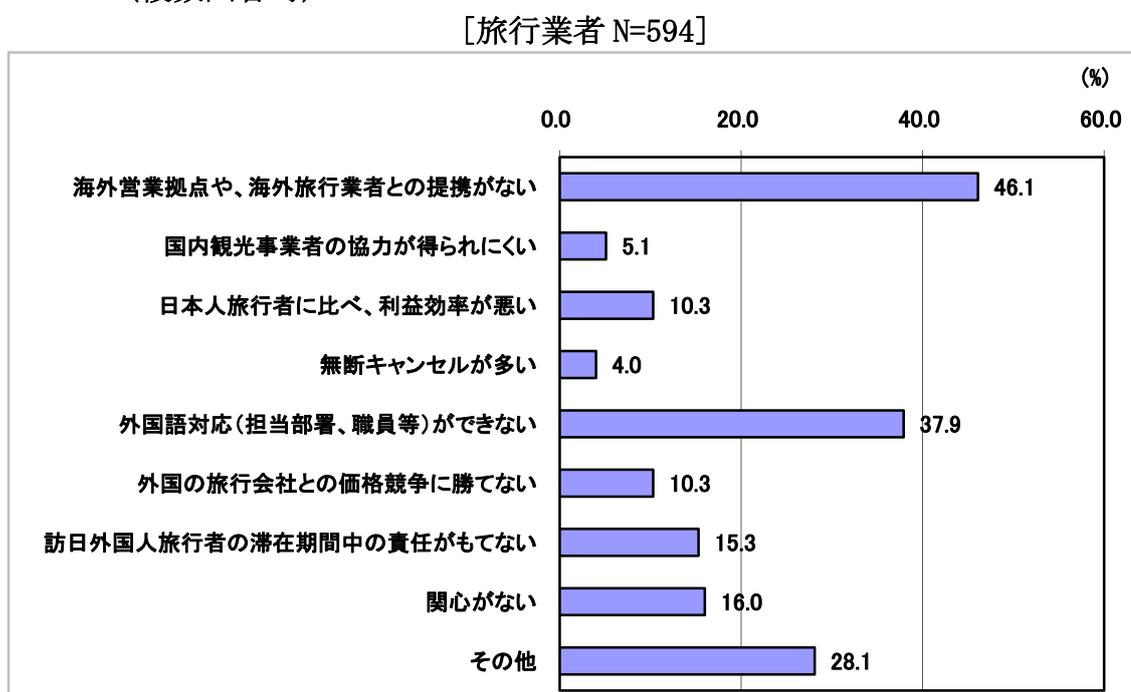


(注) 意識調査による。

(iv) 旅行業者における外国人旅行者の旅行を取り扱っていない理由

外国人旅行者の旅行の取扱いの有無に関する質問で「今も取り扱っていないし、今後も取り扱わない」と回答した旅行業者について、外国人旅行者の旅行を取り扱っていない理由をみると、図表 64 のとおり、「海外営業拠点や、海外旅行業者との提携がない」が 46.1%と最も高く、次いで、「外国語対応(担当部署、職員等)ができない」が 37.9%、「関心がない」が 16.0%、「外国人旅行者の滞在期間中の責任がもてない」が 15.3%、「日本人旅行者に比べ、利益効率が悪い」及び「外国の旅行会社との価格競争に勝てない」が共に 10.3%となっている。

図表 64 旅行業者における外国人旅行者の旅行を取り扱っていない理由
(複数回答可)



(注) 意識調査による。

b 登録ホテル・旅館 (要旨)

国際観光ホテル整備法に基づき、外客に対する接遇を充実し、国際観光の振興に寄与することを目的として、ホテル・旅館の登録制度が導入されており、基本方針では、外客来訪促進地域を訪れる外国人観光旅客にとって、宿泊拠点地区は、当該地域を周遊する上で足場となる場所であること等から、登録ホテル・旅館等外国人観光旅客の利用に適する宿泊施設が存在していることが必要であるとされている。

登録ホテル・旅館における外国語による接遇の状況等をみると、外国人旅行者の「宿泊があった」8割弱の登録ホテル・旅館のうち4割が外国語による接遇を行っておらず、また、4割強が外国語による施設の案内表示や情報提供を行っていない。

(a) 把握する内容及び手法

i ホテル・旅館の登録制度の概要

国際観光ホテル整備法は、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ることなどにより、外客に対する接遇を充実し、国際観光の振興に寄与することを目的として昭和24年に制定された。

この登録制度は、外国人旅行者が利用しやすい施設及び外国語による接遇等の宿泊に関するサービスの基準を満たすホテルその他の外客宿泊施設を国際観光ホテル整備法に基づき登録することにより、税制上の優遇措置等を受けることができるとする一方で、外国人旅行者の利便の増進を図るため、登録ホテル・旅館業を営む者に対して、外国人旅行者の利便の増進のための措置（以下「利便増進措置」という。）を講ずるよう努めるとするものであり、登録ホテル・旅館は、平成20年9月末現在、3,058施設となっている。

また、基本方針では、外客来訪促進地域を訪れる外国人観光旅客にとって、宿泊拠点地区は、当該地域を周遊する上で足場となる場所であると同時に、寝食等を通じて日本文化、地域文化等を体験できる場所でもあることから、当該地区においては、登録ホテル・旅館等外国人観光旅客の利用に適する宿泊施設が存在していることが必要であり、かつ、これらの施設において、外国人観光旅客の接遇の向上を図るよう、宿泊関係事業者は、施設、設備、サービス等の向上に努めることとされている。

(i) 登録ホテル・旅館の登録年別割合

平成20年9月末現在の登録ホテル・旅館の登録年別の割合をみると、図表65のとおり、「昭和25年～33年」が3.5%、「34年～43年」が14.8%、「44年～53年」が22.7%となっており、登録後30年以上経過している登録ホテル・旅館が全体の4割強を占める状況となっている。

図表 65 登録ホテル・旅館の登録年別割合

(単位：%)

	総数	昭和 25 年 ～33 年	34 年 ～43 年	44 年 ～53 年	54 年 ～63 年	平成元年 ～10 年	11 年 ～20 年
登録ホテル ・旅館数	3,058	106	452	693	493	1,000	314
構成比	100.0	3.5	14.8	22.7	16.1	32.7	10.3

(注) 社団法人日本観光協会の資料に基づき当省が作成した。

(ii) 利便増進措置

国際観光ホテル整備法において、登録ホテル・旅館業を営む者は、利便増進措置を講ずるよう努めるものとされており、利便増進措置の主なものは、以下のとおりとなっている。

- ① 複数の外国語による案内標識を整備すること
- ② 外客接客上必要な複数の外国語会話の能力を有する従業員による接客を可能とすること
- ③ 当該登録ホテル・旅館に宿泊する外客の観光に適する観光地の情報を外国語により記載された案内書の配布その他の方法により提供すること

ii 把握する内容及び手法

外国人旅行者に対する接客を充実し、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・旅館の登録制度が、外国人旅行者の受入促進に有効に機能しているか、以下の手法により把握・分析した。

- ① 意識調査により、外国人旅行者の宿泊（受入）状況等を把握・分析
- ② 意識調査により、登録の要件となるサービス（外国語による接客）及び利便増進措置（外国語による案内標識の整備等）の実施状況を把握・分析

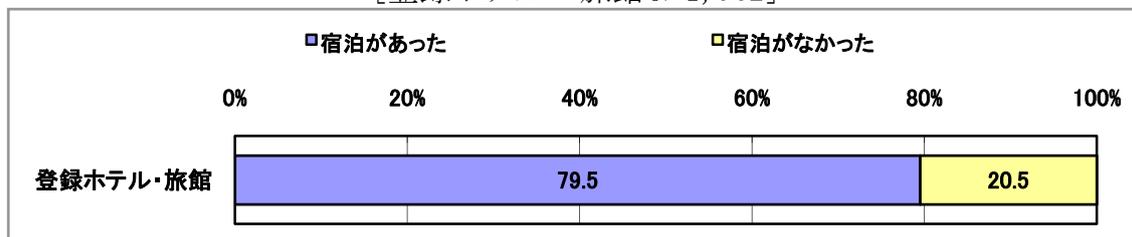
(b) 把握した結果

i 登録ホテル・旅館における外国人旅行者の宿泊（受入）状況

意識調査では、登録ホテル・旅館における平成 19 年の 1 年間の外国人旅行者の宿泊の有無をみると、図表 66 のとおり、「宿泊があった」が 79.5%、「宿泊がなかった」が 20.5%となっており、登録ホテル・旅館の 2 割強が外国人旅行者の宿泊がなかった状況となっている。

図表 66 登録ホテル・旅館における平成 19 年の 1 年間の外国人旅行者の宿泊（受入）の有無

[登録ホテル・旅館 N=1,962]

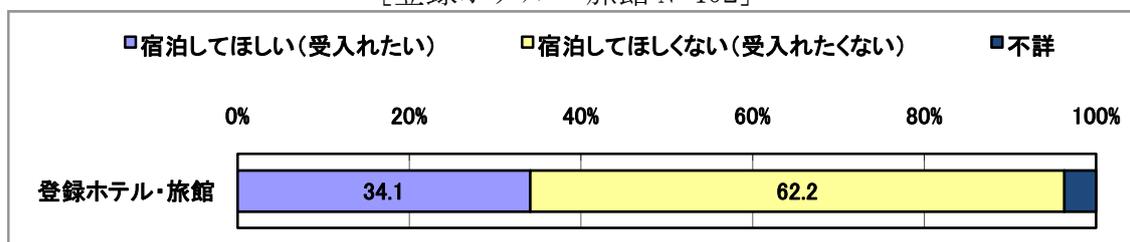


(注) 意識調査による。

平成 19 年の 1 年間の外国人旅行者の宿泊の有無に関する質問で「宿泊がなかった」と回答した 2 割強の登録ホテル・旅館について、外国人旅行者の宿泊（受入）希望をみると、図表 67 のとおり、「宿泊してほしい（受入りたい）」が 34.1%、「宿泊してほしくない（受入れたくない）」が 62.2%となっており、外国人旅行者の受入りに消極的な状況となっている。

図表 67 登録ホテル・旅館における外国人旅行者の宿泊（受入）希望

[登録ホテル・旅館 N=402]



(注) 意識調査による。

ii 登録ホテル・旅館における外国語による接遇の状況

国際観光ホテル整備法に基づく登録の要件となるサービスの基準として、外国語による接遇があり、また、利便増進措置として、複数の外国語会話の能力を有する従業員による接遇を可能とすることとされている。

平成 19 年の 1 年間の外国人旅行者の宿泊の有無に関する質問で「宿泊があった」と回答した 8 割弱の登録ホテル・旅館について、外国語による接遇の有無をみると、図表 68 のとおり、「行っている」は 59.2%となっている。一方、「行う予定」が 17.2%、「行っていないし、行う予定もない」が 22.9%で、登録ホテル・旅館の 4 割が外国語による接遇を行っておらず、ホテル・旅館の登録制度の創設の趣旨からはかい離した実態となっている。

図表 68 登録ホテル・旅館における外国語による接遇の有無

[登録ホテル・旅館 N=1,560]

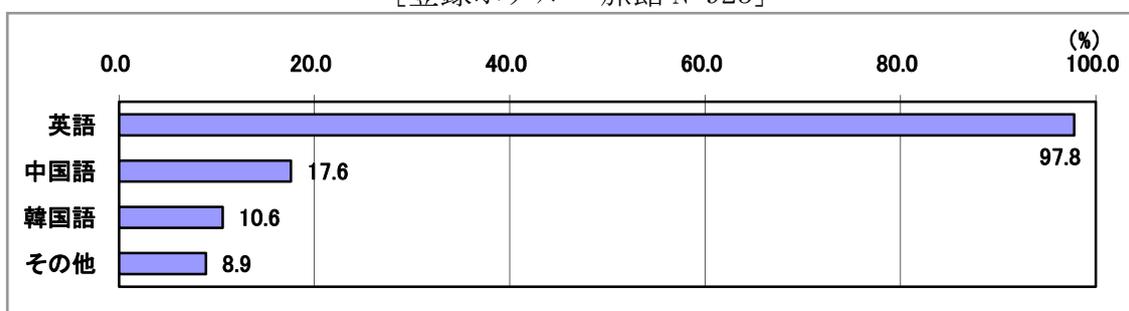


(注) 意識調査による。

外国語による接遇の有無に関する質問で「行っている」と回答した6割弱の登録ホテル・旅館について、接遇可能言語をみると、図表 69 のとおり、「英語」が97.8%と高い割合に対し、アジア言語は20%未満となっている。

図表 69 登録ホテル・旅館における外国語による接遇可能言語（複数回答可）

[登録ホテル・旅館 N=923]



(注) 意識調査による。

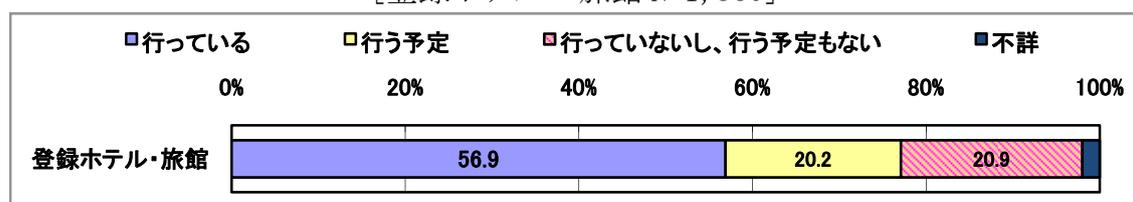
iii 登録ホテル・旅館における外国語による施設の案内表示や情報提供の状況

国際観光ホテル整備法において、利便増進措置として、複数の外国語による案内標識を整備することとされている。

平成19年の1年間の外国人旅行者の宿泊の有無に関する質問で「宿泊があった」と回答した8割弱の登録ホテル・旅館について、外国語による施設の案内表示や情報提供の有無をみると、図表 70 のとおり、「行っている」は56.9%となっている。一方、「行う予定」が20.2%、「行っていないし、行う予定もない」が20.9%となっており、登録ホテル・旅館の4割強が外国語による施設の案内表示や情報提供を行っていない。

図表 70 登録ホテル・旅館における外国語による施設の案内表示や情報提供の有無

[登録ホテル・旅館 N=1,560]

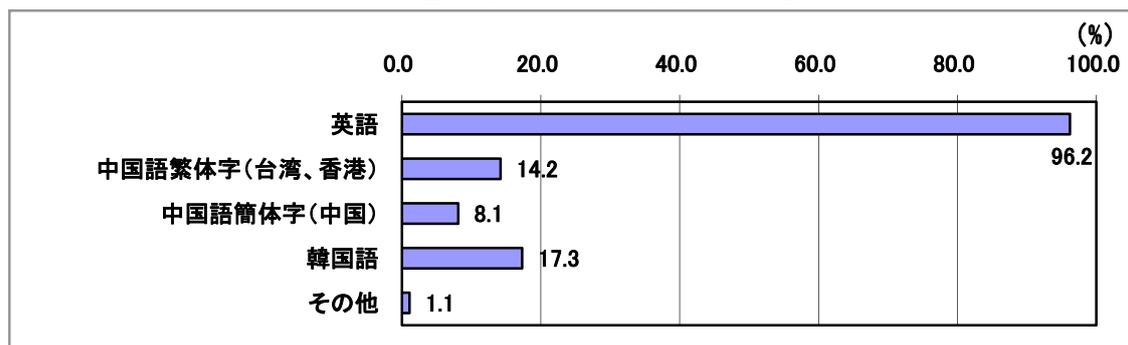


(注) 意識調査による。

外国語による施設の案内表示や情報提供の有無に関する質問で「行っている」と回答した6割弱の登録ホテル・旅館について、案内表示や情報提供の表記言語をみると、図表71のとおり、「英語」は96.2%と高い割合に対し、アジア言語は20%未満となっている。

図表 71 登録ホテル・旅館における外国語による施設の案内表示や情報提供の表記言語（複数回答可）

[登録ホテル・旅館 N=888]



(注) 意識調査による。

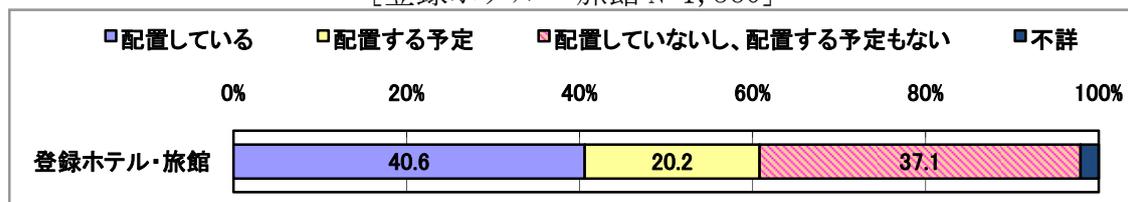
iv 登録ホテル・旅館における観光地等の情報が掲載されている外国語版パンフレット等の配置状況

国際観光ホテル整備法において、利便増進措置として、宿泊する外客の観光に適する観光地の情報を外国語により記載された案内書の配布その他の方法により提供することとされている。

平成19年の1年間の外国人旅行者の宿泊の有無に関する質問で「宿泊があった」と回答した8割弱の登録ホテル・旅館について、観光地等の情報が掲載されている外国語版パンフレット等の配置の有無をみると、図表72のとおり、「配置している」は40.6%となっている。一方、「配置する予定」が20.2%、「配置していないし、配置する予定もない」が37.1%となっており、登録ホテル・旅館の6割弱が観光地等の情報が掲載されている外国語版パンフレット等を配置していない。

図表 72 登録ホテル・旅館における観光地等の情報が掲載されている外国語版パンフレット等の配置の有無

[登録ホテル・旅館 N=1,560]

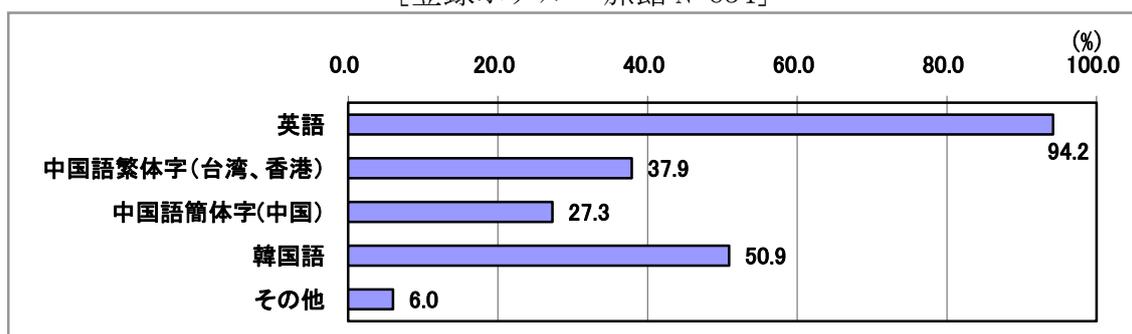


(注) 意識調査による。

観光地等の情報が掲載されている外国語版パンフレット等の配置の有無に関する質問で「配置している」と回答した4割強の登録ホテル・旅館について、観光地等の情報が掲載されている外国語版パンフレット等の作成言語をみると、図表73のとおり、「英語」が94.2%、「韓国語」が50.9%、「中国語繁体字(台湾、香港)」が37.9%となっており、「英語」及び「韓国語」については、50%以上となっている。

図表 73 登録ホテル・旅館における観光地等の情報が掲載されている外国語版パンフレット等の作成言語（複数回答可）

[登録ホテル・旅館 N=634]



(注) 意識調査による。

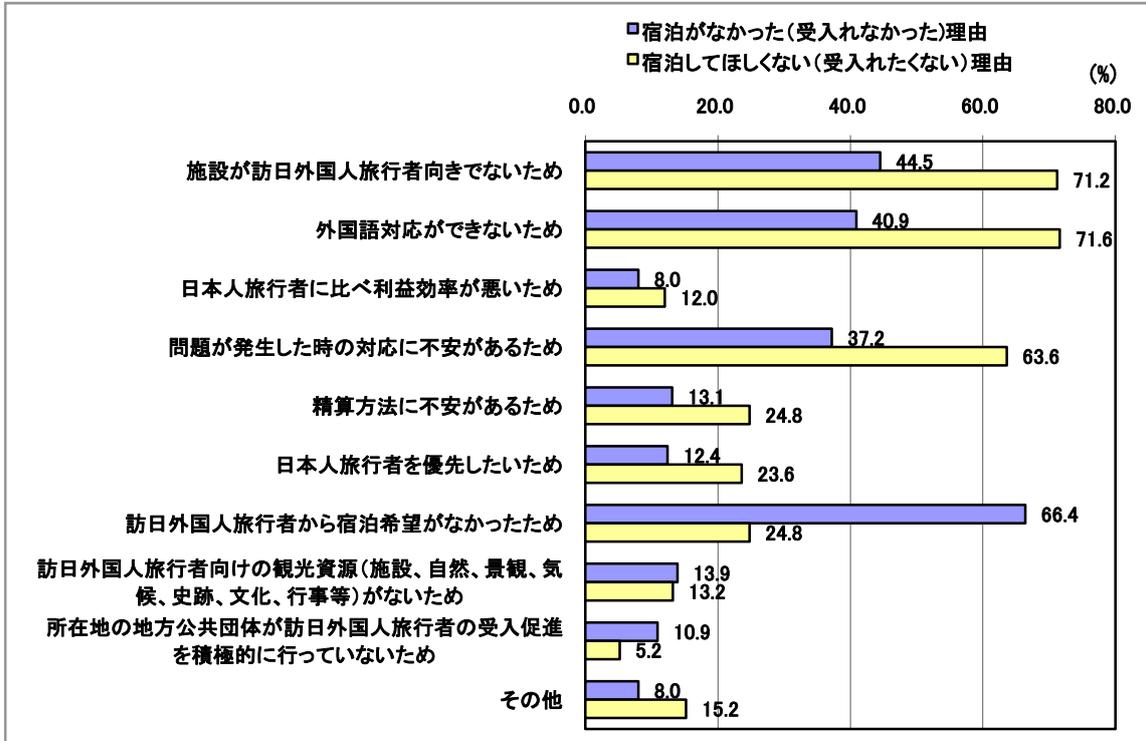
v 登録ホテル・旅館における外国人旅行者の宿泊がなかった理由又は宿泊してほしくない理由

平成19年の1年間の外国人旅行者の宿泊の有無に関する質問で「宿泊がなかった」と回答した2割強の登録ホテル・旅館のうち、外国人旅行者の宿泊(受入)希望に関する質問で「宿泊してほしい(受入りたい)」と回答したものについて、外国人旅行者の宿泊がなかった(受入れなかった)理由をみると、図表74のとおり、「訪日外国人旅行者から宿泊希望がなかったため」が66.4%と最も高く、次いで、「施設が訪日外国人旅行者向きでないため」が44.5%、「外国語対応ができないため」が40.9%となっている。

また、平成19年の1年間の外国人旅行者の宿泊の有無に関する質問で「宿泊がなかった」と回答した2割強の登録ホテル・旅館のうち、外国人旅行者の宿泊(受入)希望に関する質問で「宿泊してほしくない(受入れたくない)」と回答したものについて、外国人旅行者に宿泊してほしくない(受入れたくない)理由をみると、図表74のとおり、「外国語対応ができないため」が71.6%と最も高く、次いで、「施設が訪日外国人旅行者向きでないため」が71.2%、「問題が発生した時の対応に不安があるため」が63.6%となっている。このように、登録ホテル・旅館において、外国人旅行者に宿泊してほしくない(受入れたくない)理由を「外国語対応ができないため」と回答した登録ホテル・旅館が7割強となっているなど、ホテル・旅館の登録制度の創設の趣旨からはかい離した実態となっている。

図表 74 登録ホテル・旅館における外国人旅行者の宿泊がなかった理由及び宿泊してほしくない理由（複数回答可）

[登録ホテル・旅館 宿泊がなかった（受入れなかった）理由 N=137、宿泊してほしくない（受入れたくない）理由 N=250]



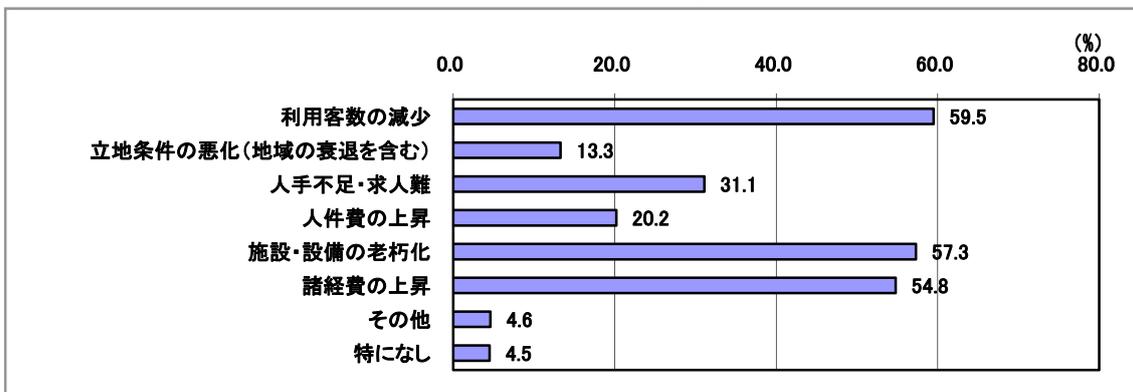
(注) 意識調査による。

vi 登録ホテル・旅館における経営上の問題点

登録ホテル・旅館における経営上の問題点をみると、図表 75 のとおり、「利用客数の減少」が 59.5%と最も高く、次いで「施設・設備の老朽化」が 57.3%、「諸経費の上昇」が 54.8%、「人手不足・求人難」が 31.1%、「人件費の上昇」が 20.2%となっている。

図表 75 登録ホテル・旅館における経営上の問題点(複数回答可)

[登録ホテル・旅館 N=1,962]



(注) 意識調査による。

c 交通事業者等

(要旨)

外客旅行容易化法に基づき、交通事業者等は、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認められる外国語等による情報提供促進措置（車両の行先表示等）を講ずるよう努めなければならないとされている。また、観光庁長官は、情報提供促進措置を講ずべき区間を指定することができることされており、観光庁長官が指定した区間がある交通事業者等の数は250事業者（平成18年4月1日）となっている。

観光庁長官が指定した区間の有無別に外国語等による情報提供の実施状況をみると、観光庁長官が指定した区間がない交通事業者等では「行っている」が48%となっているのに対し、観光庁長官が指定した区間がある交通事業者等では「行っている」が96%となっている。

(a) 把握する内容及び手法

i 情報提供促進措置の概要

外客旅行容易化法に基づき、交通事業者等は、その事業の用に供する旅客施設、車両等について、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認められる外国語等による情報提供促進措置を講ずるよう努めなければならないとされている。

また、同法において、観光庁長官（同法改正前は国土交通大臣）は、交通事業者等の事業に係る路線又は航路について、外国人観光旅客の円滑な利用を確保するため、外国語等による情報の提供の促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を情報提供促進措置を講ずべき区間として指定することができることされており、観光庁長官が指定した区間において事業を営んでいる交通事業者等は、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、車両等に係る情報提供促進措置を実施するための計画を作成し、これに基づき、当該情報提供促進措置を実施しなければならないとされている。

なお、国土交通省では、情報提供促進措置を実施する際に必要な事項を記載した「公共交通機関における外国語等による情報提供促進措置ガイドライン（平成18年3月、以下「ガイドライン」という。）」を作成し、公表している。

(i) 交通事業者等の定義

外客旅行容易化法における「公共交通事業者等」は、次に掲げる者とされている。

- ① 鉄道事業者（旅客の運送を行うものに限る。）
- ② 軌道経営者（旅客の運送を行うものに限る。）
- ③ 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 バスターミナル事業を営む者
- ⑤ 一般旅客定期航路事業を営む者（対外旅客定期航路事業を除く。）
- ⑥ 本邦航空運送事業者（旅客の運送を行うものに限る。）
- ⑦ 鉄道施設、航空旅客ターミナル施設等を設置し、又は管理するもの

(ii) 観光庁長官が指定した区間がある交通事業者等の数

観光庁長官が指定した区間がある交通事業者等の数は、図表 76 のとおり、平成 18 年 4 月 1 日現在、250 事業者となっている。

図表 76 観光庁長官が指定した区間がある交通事業者等の数

交通事業者等別、情報提供促進措置を講ずべき区間	交通事業者等数
総 数	250
鉄道・軌道（起点と終点とを結ぶ区間を指定）	55
バス及びバスターミナル（起点と終点とを結ぶ区間を指定）	98
旅客船及び旅客船ターミナル（起点と終点とを結ぶ区間を指定）	23
航空運送事業者（空港・飛行場を相互に結ぶ区間を指定）	16
航空旅客ターミナル	58

(注) ガイドライン（国土交通省）に基づき当省が作成した。

(iii) ガイドラインの内容

ガイドラインにおいて記載されている、旅客施設、車両等における外国語等による情報提供に関する観光庁長官が定める基準及び情報提供促進措置を実施する際に必要な事項は、以下のとおりとなっている。

- ① 旅客施設、車両等選定の基準
- ② 情報提供の手段、言語、場所及び内容の基準
- ③ 実施予定期間設定の基準（資本的支出による整備が必要な措置及び経常的支出により可能な措置）

また、ガイドラインでは、情報提供の言語の種類は、日本語に加え、英語及びピクトグラム（案内用図記号）を基本としており、地域特性や外国人旅行者に対するホスピタリティ（親切なおもてなし）の観点から、英語以外の外国語（韓国語、中国語等）でも情報提供を行うことが更に望ましいとされている。

ii 把握する内容及び手法

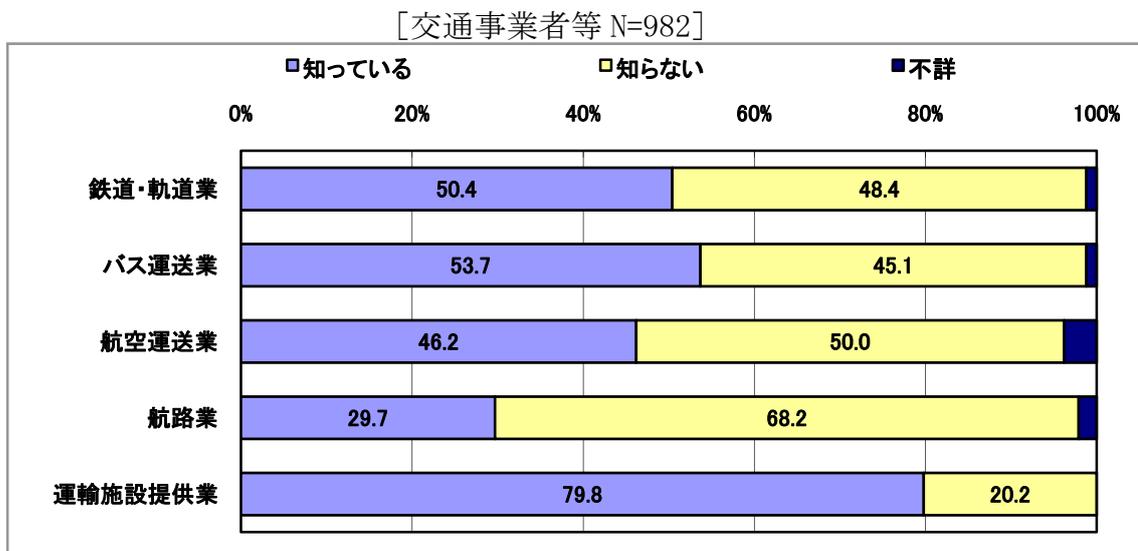
外国人旅行者が公共交通機関を円滑に利用するために必要と認められる外国語等による情報提供促進措置の効果が発現しているか、意識調査により、外国語等による情報提供の実施状況等を交通事業者等の種類別及び国土交通大臣が指定した区間の有無別に把握・分析した。

(b) 把握した結果

i 交通事業者等における外国語等による情報提供に努めることとされていることの周知度

意識調査では、交通事業者等における外国語等による情報提供に努めることとされていることの周知度をみると、図表 77 のとおり、「知っている」は、運輸施設提供業が 79.8%と最も高く、次いで、バス運送業が 53.7%、鉄道・軌道業が 50.4%となっているが、航空運送業及び航路業では「知らない」が、それぞれ 50.0%、68.2%となっている。

図表 77 交通事業者等における外国語等による情報提供に努めることとされていることの周知度

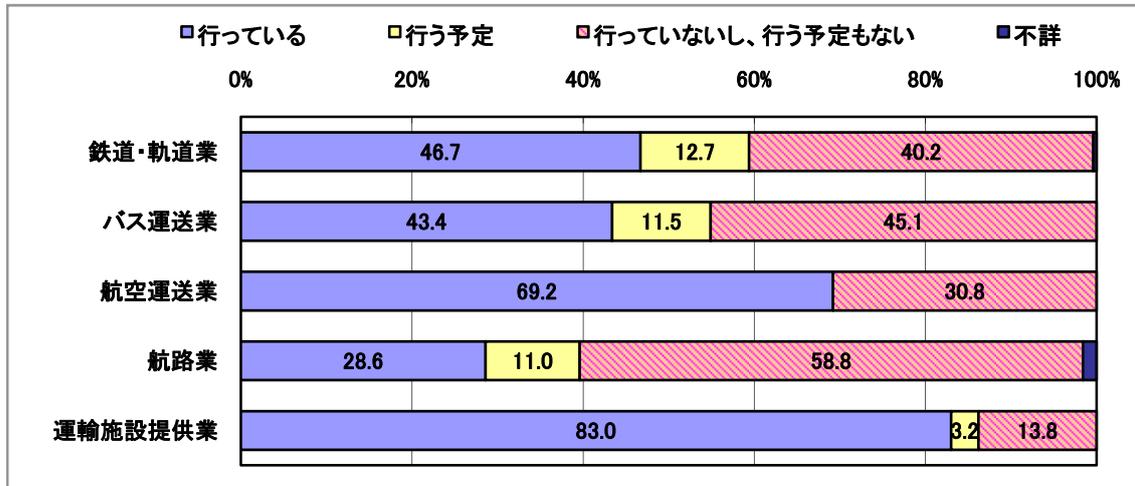


(注) 意識調査による。

ii 交通事業者等における外国語等による情報提供の実施状況

交通事業者等における外国語等による情報提供の有無をみると、図表 78 のとおり、「行っている」は、運輸施設提供業が 83.0%と最も高く、次いで、航空運送業が 69.2%、鉄道・軌道業が 46.7%、バス運送業が 43.4%、航路業が 28.6%となっており、情報提供促進措置の周知度が低い航路業では情報提供促進措置の取組も低調となっている。

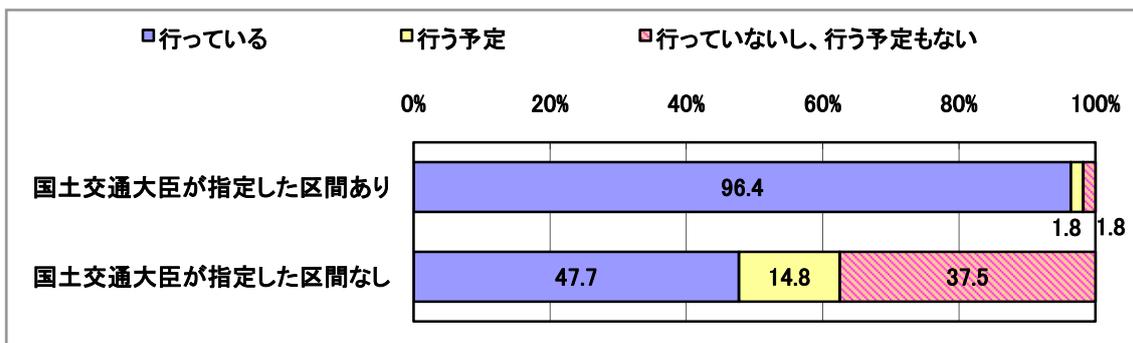
図表 78 交通事業者等における外国語等による情報提供の有無
[交通事業者等 N=982]



(注) 意識調査による。

国土交通大臣が指定した区間の有無別に外国語等による情報提供の有無をみると、図表 79 のとおり、「行っている」は、国土交通大臣が指定した区間がある交通事業者等では 96.4%、国土交通大臣が指定した区間がない交通事業者等では 47.7%となっており、指定区間の有無により大きな差がある。

図表 79 国土交通大臣が指定した区間の有無別、外国語等による情報提供の有無
[外国語等による情報提供に努めることとされていることを知っている交通事業者等 N=452]

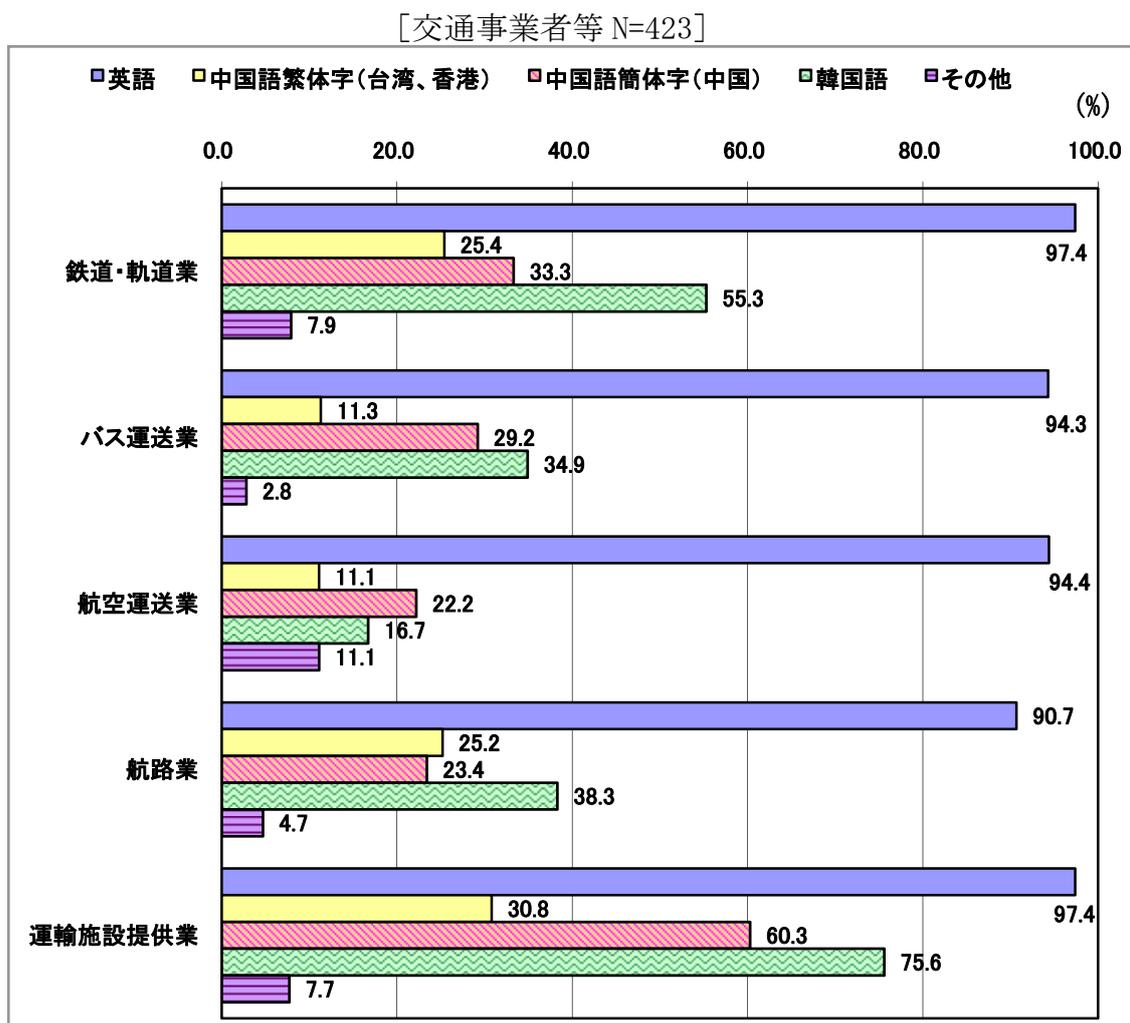


(注) 1 意識調査による。

2 外国語等による情報提供に努めることとされていることの周知度に関する質問で「知っている」と回答した交通事業者等について集計した。

外国語等による情報提供の有無に関する質問で「行っている」と回答した交通事業者等について、外国語による情報提供を行っている言語の種類をみると、図表 80 のとおり、すべての交通事業者等で「英語」が 90%以上と高くなっている。アジア言語についてみると、運輸施設提供業では「韓国語」が 75.6%、「中国語簡体字（中国）」が 60.3%、鉄道・軌道業では「韓国語」が 55.3%と 50%を超えていて、一部の業種ではアジア言語による情報提供がある程度普及している。

図表 80 交通事業者等における外国語による情報提供を行っている言語の種類（複数回答可）



(注) 意識調査による。

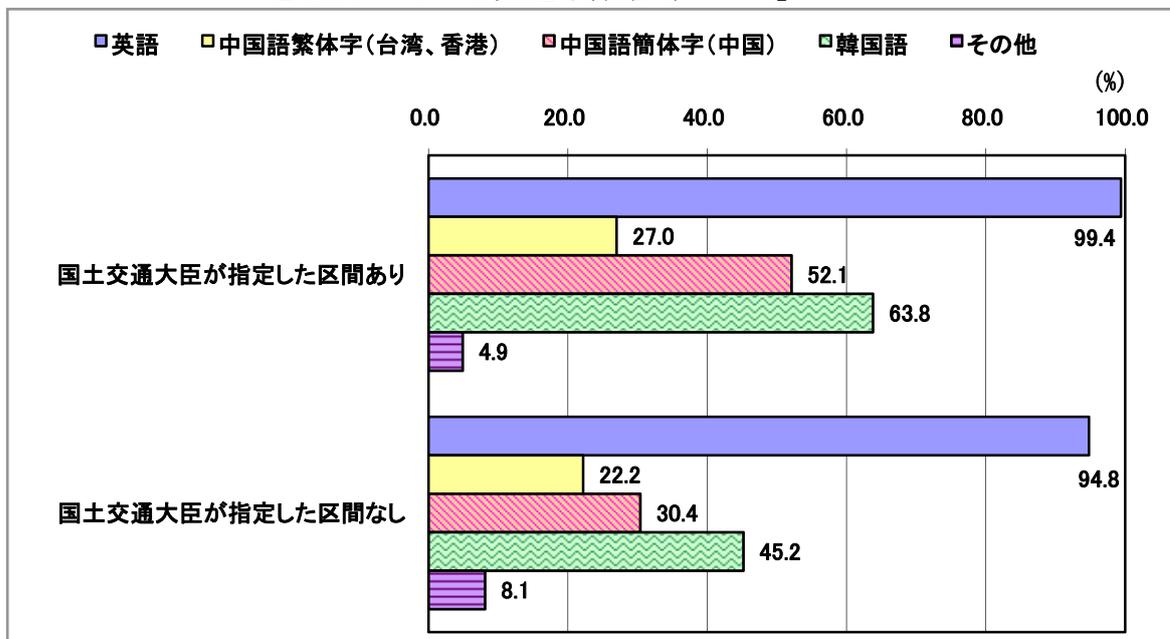
国土交通大臣が指定した区間の有無別に外国語による情報提供を行っている言語の種類をみると、図表 81 のとおり、国土交通大臣が指定した区間の有無にかかわらず、「英語」は90%以上と高くなっている。

アジア言語についてみると、国土交通大臣が指定した区間がある交通事業者等では「韓国語」が63.8%、「中国語簡体字（中国）」が52.1%、「中国語繁体字（台湾、香港）」が27.0%となっている。

国土交通大臣が指定した区間がない交通事業者等では、「韓国語」が45.2%、「中国語簡体字（中国）」が30.4%、「中国語繁体字（台湾、香港）」が22.2%となっている。

図表 81 国土交通大臣が指定した区間の有無別、外国語による情報提供を行っている言語の種類（複数回答可）

[外国語等による情報提供に努めることとされていることを知っている交通事業者等 N=298]



- (注) 1 意識調査による。
 2 外国語等による情報提供に努めることとされていることの周知度に関する質問で「知っている」と回答した交通事業者等について集計した。

d 地方公共団体

(要旨)

外客旅行容易化法に基づき、都道府県は、外客来訪促進地域の整備等を促進するため、外客来訪促進地域の区域等について、外客来訪促進計画を定めることができるとされている。

基本方針では、外客来訪促進地域は、外国人観光旅客の誘致に積極的な市区町村により構成され、当該地域に重点的に誘致しようとする外国人観光旅客に即した外国語で表示した案内標識等の整備が必要とされている。

外国人旅行者の受入促進のための事業（外国語で表示した案内標識等の整備等）の実施状況等をみると、都道府県のすべてが事業を行っているが、外客来訪促進地域にある市区町村の6割弱が事業を行っていない。また、外客来訪促進地域にある市区町村の3割強が、外国人旅行者の受入促進を重要だと思っていない。

なお、事業を「行っている」4割強の市区町村のうち、「外国語版パンフレット等の作成」は89%となっているのに対し、事業規模が大きい「外国語案内標識や環境整備の推進」は43%にとどまっている。

(a) 把握する内容及び手法

i 外客来訪促進地域への来訪の促進のための取組の概要

外客旅行容易化法に基づき、外客来訪促進地域の整備等を促進するため、都道府県は、単独で又は共同して、外客来訪促進地域の区域等について、外客来訪促進計画を定めることができるとされている。平成20年4月1日現在、すべての都道府県が単独で又は共同して外客来訪促進計画を策定しており、単独で策定しているのが5地区（5都道府県）、共同で策定しているのが11地区（44府県）となっている。

また、促進地域に指定されている市区町村は、平成20年4月1日現在、930市区町村で、全市区町村（1,811）の51.4%となっている（42頁図表33参照）。

基本方針では、外客来訪促進地域は、外国人観光旅客の誘致に積極的な市区町村により構成されていること等に留意して設定される必要があるとされている。また、外国人観光旅客の外客来訪促進地域への来訪を促進するため、外国語で表示したパンフレットの配布等による情報提供を行うほか、当該地域に重点的に誘致しようとする外国人観光旅客に即した外国語で表示した案内標識等の整備が必要とされている。

ii 把握する内容及び手法

促進地域に指定されている市区町村の役割が十分に果たされているか、意識調査により、促進地域に指定されている市区町村における外国人旅行者の受入促進のための事業の実施状況等を把握・分析した。

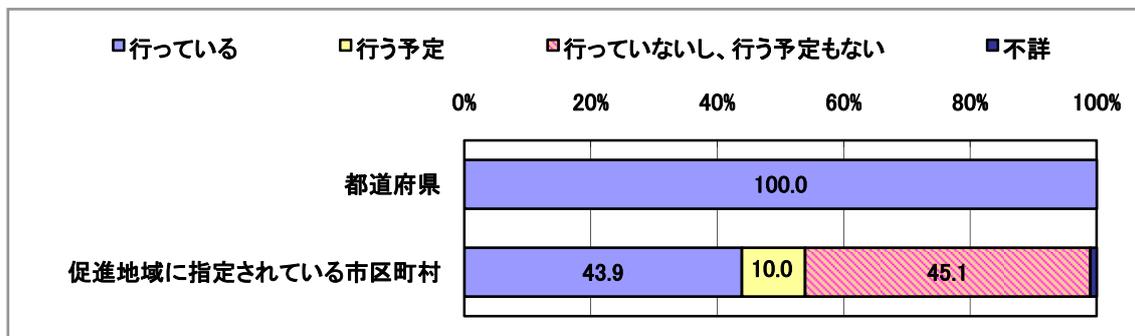
(b) 把握した結果

i 都道府県及び促進地域に指定されている市区町村における外国人旅行者の受入促進のための事業の実施状況

意識調査では、都道府県及び促進地域に指定されている市区町村における平成 15 年 4 月以降の外国人旅行者の受入促進のための事業実施の有無をみると、図表 82 のとおり、都道府県では「行っている」が 100%となっている。一方、促進地域に指定されている市区町村では「行っている」が 43.9%、「行う予定」が 10.0%、「行っていないし、行う予定もない」が 45.1%となっており、促進地域に指定されている市区町村の 6 割弱が、外国人旅行者の受入促進のための事業は未実施である。

図表 82 都道府県及び促進地域に指定されている市区町村における平成 15 年 4 月以降の外国人旅行者の受入促進のための事業実施の有無

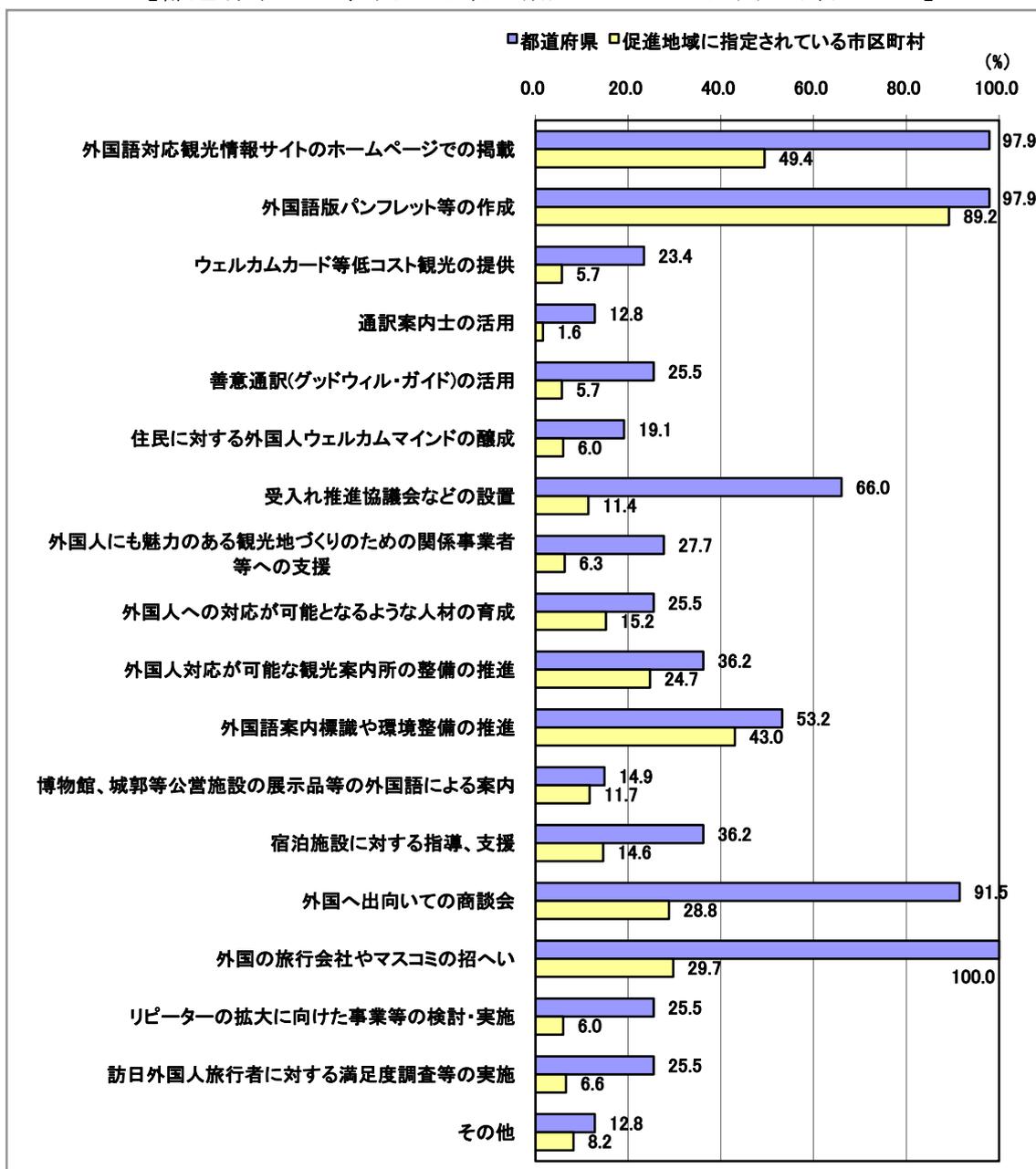
[都道府県 N=47、促進地域に指定されている市区町村 N=720]



(注) 意識調査による。

平成 15 年 4 月以降の外国人旅行者の受入促進のための事業実施の有無に関する質問で「行っている」と回答した都道府県及び促進地域に指定されている市区町村について、事業内容をみると、図表 83 のとおり、都道府県では「外国の旅行会社やマスコミの招へい」が 100%と最も高く、次いで、「外国語対応観光情報サイトのホームページでの掲載」及び「外国語版パンフレット等の作成」がそれぞれ 97.9%となっている。一方、「行っている」と回答した 4 割強の促進地域に指定されている市区町村では「外国語版パンフレット等の作成」が 89.2%と最も高く、次いで、「外国語対応観光情報サイトのホームページでの掲載」が 49.4%、「外国語案内標識や環境整備の推進」が 43.0%と、外国語による情報提供に関する事業が上位を占めている。

図表 83 都道府県及び促進地域に指定されている市区町村における平成 15 年 4 月以降の外国人旅行者の受入促進のための事業内容（複数回答可）
 [都道府県 N=47、促進地域に指定されている市区町村 N=316]



(注) 意識調査による。

ii 促進地域に指定されている市区町村における外国人旅行者の受入促進のための平成 18 年度事業費総額

平成 15 年 4 月以降の外国人旅行者の受入促進のための事業実施の有無に関する質問で「行っている」と回答した 4 割強の促進地域に指定されている市区町村について、外国人旅行者の受入促進のための 18 年度事業費総額をみると、図表 84 のとおり、100 万円未満が 49.4%となっており、事業規模は総じて小規模なものとなっている。

図表 84 促進地域に指定されている市区町村における外国人旅行者の受入促進のための平成 18 年度事業費総額

[促進地域に指定されている市区町村 N=316]

(単位：%)

	100 万円未満	100～500 万円未満	500～1,000 万円未満	1,000～3,000 万円未満	3,000～5,000 万円未満	5,000 万円以上	不詳
促進地域に指定されている市区町村	49.4	26.6	8.9	9.2	2.5	1.3	2.2

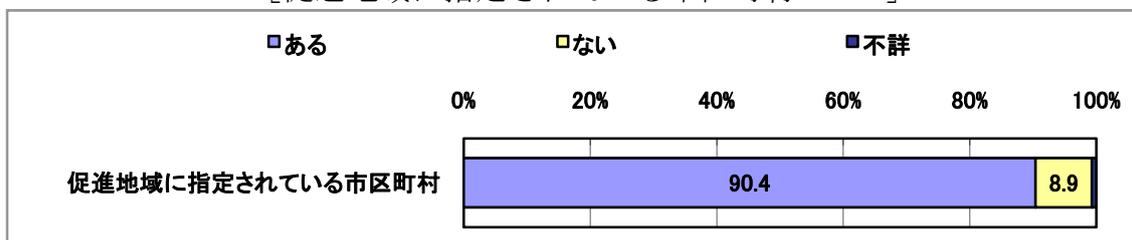
(注) 意識調査による。

iii 促進地域に指定されている市区町村における外国人旅行者の受入促進のための地方公共団体の課題

促進地域に指定されている市区町村における外国人旅行者の受入促進のための地方公共団体の課題の有無をみると、図表 85 のとおり、「ある」が 90.4%、「ない」が 8.9%となっている。

図表 85 促進地域に指定されている市区町村における外国人旅行者の受入促進のための地方公共団体の課題の有無

[促進地域に指定されている市区町村 N=720]

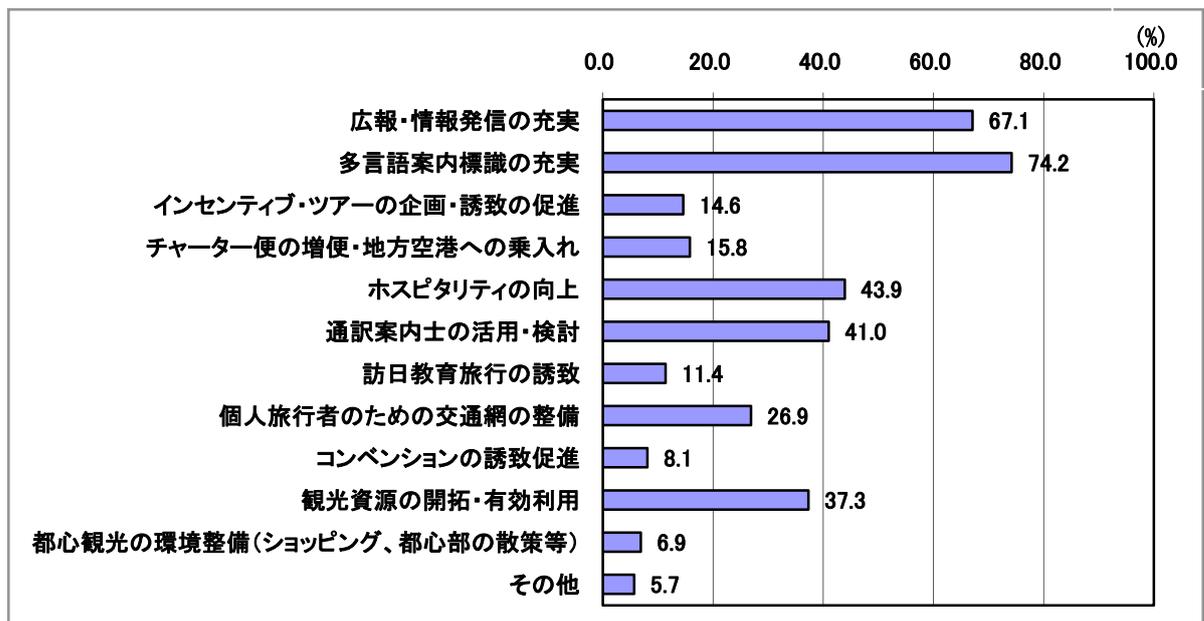


(注) 意識調査による。

外国人旅行者の受入促進のための地方公共団体の課題の有無に関する質問で「ある」と回答した9割強の促進地域に指定されている市区町村について、課題の内容を見ると、図表86のとおり、「多言語案内標識の充実」が74.2%と最も高く、次いで「広報・情報発信の充実」が67.1%、「ホスピタリティの向上」が43.9%となっており、外国語による情報提供に関する事業が上位を占めている。

図表 86 促進地域に指定されている市区町村における外国人旅行者の受入促進のための地方公共団体の課題（複数回答可）

[促進地域に指定されている市区町村 N=651]



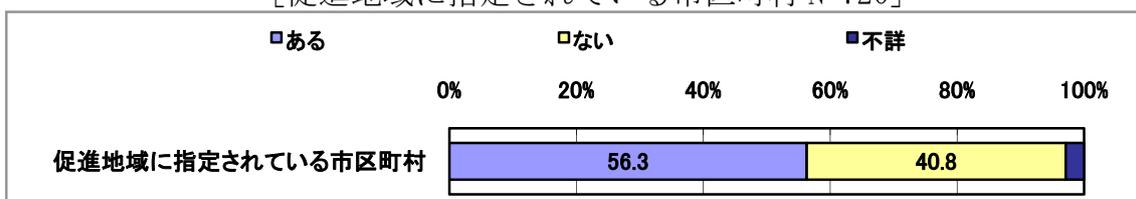
(注) 意識調査による。

iv 促進地域に指定されている市区町村における外国人旅行者の受入促進のための国に対する支援要望

促進地域に指定されている市区町村における外国人旅行者の受入促進のための国に対する支援要望の有無をみると、図表87のとおり、「ある」が56.3%、「ない」が40.8%となっている。

図表 87 促進地域に指定されている市区町村における外国人旅行者の受入促進のための国に対する支援要望の有無

[促進地域に指定されている市区町村 N=720]

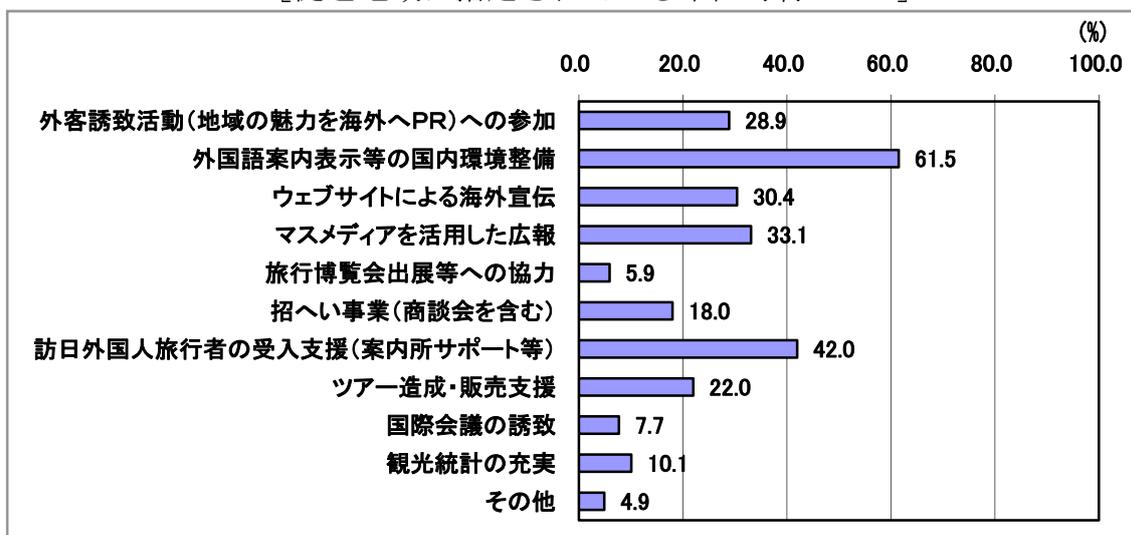


(注) 意識調査による。

外国人旅行者の受入促進のための国に対する支援要望の有無に関する質問で「ある」と回答した6割弱の促進地域に指定されている市区町村について、支援要望内容をみると、図表88のとおり、「外国語案内表示等の国内環境整備」が61.5%と最も高く、次いで「訪日外国人旅行者の受入支援（案内所サポート等）」が42.0%、「マスメディアを活用した広報」が33.1%となっており、外国語による情報提供に関する事業が上位を占めている。

図表 88 促進地域に指定されている市区町村における外国人旅行者の受入促進のための国に対する支援要望内容（上位3つを選択）

[促進地域に指定されている市区町村 N=405]



(注) 1 意識調査による。
2 上位3つ以外の回答数の場合も有効とした。

v 促進地域に指定されている市区町村における外国人旅行者の受入促進の重要度

促進地域に指定されている市区町村における外国人旅行者の受入促進の重要度をみると、図表89のとおり、「重要だと思う」が63.6%となっている。一方、「重要だとは思わない」が4.0%、「どちらともいえない」が30.8%となっており、促進地域に指定されている市区町村の3割強が外国人旅行者の受入促進を重要だと思っていない状況となっている。

図表 89 促進地域に指定されている市区町村における外国人旅行者の受入促進の重要度

[促進地域に指定されている市区町村 N=720]



(注) 意識調査による。

(イ) 観光案内所の充実強化

(要旨)

基本方針では、外国語の対応が可能な職員を配置した観光案内所等の案内施設、特に国際観光振興機構と連携しているV J案内所をより一層整備していくことが必要であるとされている。国際観光振興機構は、外国語による対応が可能な者が案内業務を行うこと等の基準を満たした観光案内所をV J案内所として指定した上で、V J案内所に対して、外国語による案内業務のための補完措置（電話通訳等）を講じている。

V J案内所数は、V J C開始後の5年間で1.9倍となっている。その一方で、外国人旅行者の利用が増加しているが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している。

a V J案内所

観光立国推進基本計画において、V J案内所を平成23年度までに300か所に倍増させることが目標とされており、国土交通省及び国際観光振興機構は、V J案内所の指定制度について周知を図っている。

V J案内所数は、平成15年の115か所が20年は215か所と1.9倍となっている。

b 地方公共団体案内所

外国語による接遇を「行っていないし、行う予定もない」観光案内所（注）は6割強となっている。「行っていないし、行う予定もない」観光案内所の平成15年4月以降の外国人旅行者の利用状況をみると、「増えている」が4割弱となっている。なお、「行っていないし、行う予定もない」観光案内所は、ほぼ地方公共団体案内所である。

この原因として、実地調査によると、地方公共団体案内所では、外国語の対応が可能な職員の配置が困難であるとの意見がみられた。また、「外国語の対応が可能な職員が常駐しない状況においては、補完措置が不可欠である」という意見がみられた。

（注）意識調査においては、V J案内所及び地方公共団体案内所を総称して「観光案内所」として
いる。

a 把握する内容及び手法

(a) 観光案内所の概要

基本方針では、外国語の対応が可能な職員を配置した観光案内所等の案内施設、特に国際観光振興機構と連携しているV J案内所をより一層整備していくことが必要であるとされている。

i 外国人旅行者向け観光案内所

国際観光振興機構は、外国人旅行者に対する接遇の向上を図るため、総合観光案内所（以下「T I C」という。）を設置するとともに、V J案内所の整備を推進している。

(i) T I C

独立行政法人国際観光振興機構法（平成 14 年法律第 181 号）に基づき、国際観光振興機構が運営している外国人旅行者向け観光案内所であり、平成 20 年 4 月 1 日現在、全国で 1 か所設置されている。

(ii) V J 案内所

国際観光振興機構は、外国人旅行者に対応可能な観光案内所を V J 案内所として指定している。

V J 案内所の指定基準の主な内容は、以下のとおりである。

- ① 地方公共団体、観光連盟（協会）、運輸機関等外国人旅行者受入れに対して積極的に取り組んでいる団体が運営する案内所であること
- ② 対面式の案内所施設であること
- ③ 基本的に必要な物品として、外国人旅行者用パンフレットを配置すること
- ④ 外国語（基本的には英語）による対応が可能な者が案内業務を行うこと
- ⑤ 案内所職員が対応できない外国語について、通訳等の協力が得られる人（善意通訳等）と随時連絡が取れるようにしておくこと

さらに、国際観光振興機構は、T I C 内に V J 案内所サポートセンター（以下「サポートセンター」という。）を設置し、V J 案内所に対する各地域の善意通訳組織の紹介や、V J 案内所が英語、中国語又は韓国語での対応に困った場合の電話通訳を行っている。

ii 地方公共団体案内所

意識調査では、地方公共団体に調査を依頼した案内所をいい、V J 案内所を含まない。また、地方公共団体案内所については、業務内容や設備に関する明確な基準はない。

(b) 把握する内容及び手法

目標の達成状況等について、以下の手法により把握・分析した。

- i 国土交通省の資料により、V J 案内所数の推移を把握・分析
- ii 意識調査により、V J 案内所における協力支援機関等（T I C、善意通訳等）の利用状況を把握・分析
- iii 意識調査により、観光案内所における外国語による接遇の実施状況を把握・分析

b 把握した結果

(a) V J案内所

i V J案内所数の目標達成状況

観光立国推進基本計画において、V J案内所を平成 23 年度までに 300 か所に倍増させることが目標とされており、国土交通省及び国際観光振興機構は、V J案内所の指定制度について周知を図っている。

V J案内所数をみると、図表 90 のとおり、平成 15 年の 115 か所が 20 年は 215 か所と 1.9 倍となっている。

図表 90 V J案内所数の推移

	平成 15 年	16 年	17 年	18 年	19 年	20 年
VJ案内所数	115	114	120	131	155	215
対前年増減数	-	-1	6	11	24	60

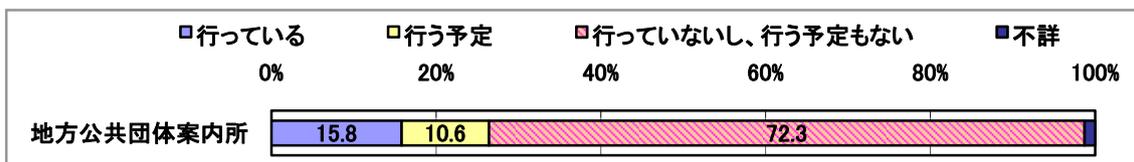
(注) 1 国土交通省の資料に基づき当省が作成した。
2 各年とも 4 月 1 日現在の数値である。

したがって、今後、V J案内所数が目標の 300 か所に到達するためには、85 か所増加する必要がある。

意識調査では、地方公共団体案内所における外国語による接遇の有無をみると、図表 91 のとおり、「行っている」は 15.8% (158 か所) あり、これらの地方公共団体案内所が指定を受けると仮定すれば、目標数に達するとみられる。

図表 91 地方公共団体案内所における外国語による接遇の有無

[地方公共団体案内所 N=999]



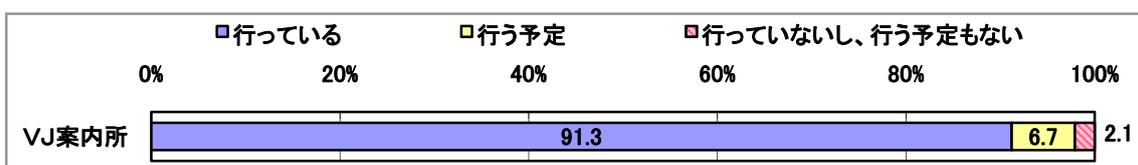
(注) 意識調査による。

ii V J案内所における協力支援機関等の利用状況

平成 19 年の外国人旅行者数に占める韓国、台湾、中国及び香港からの外国人旅行者数の割合は、64.3%となっている。

V J案内所における外国語による接遇の有無をみると、図表 92 のとおり、「行っている」は 91.3%となっている。

図表 92 V J案内所における外国語による接遇の有無 [V J案内所 N=195]

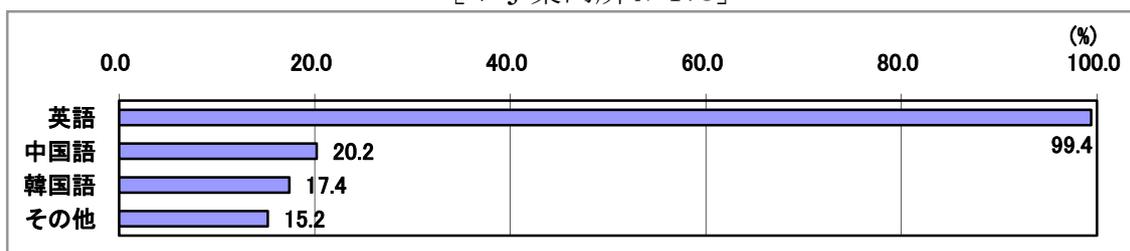


(注) 意識調査による。

外国語による接遇の有無に関する質問で「行っている」と回答したV J案内所について、接遇可能言語をみると、図表 93 のとおり、「英語」が 99.4%と高くなっているが、「中国語」は 20.2%、「韓国語」は 17.4%となっている。

すなわち、平成 19 年の外国人旅行者数に占める韓国、台湾、中国及び香港からの外国人旅行者数は、6 割強となっているにもかかわらず、「中国語」又は「韓国語」で接遇が可能なV J案内所は、共に 2 割前後にとどまっている。

図表 93 V J案内所における外国語による接遇可能言語（複数回答可）
[V J案内所 N=178]



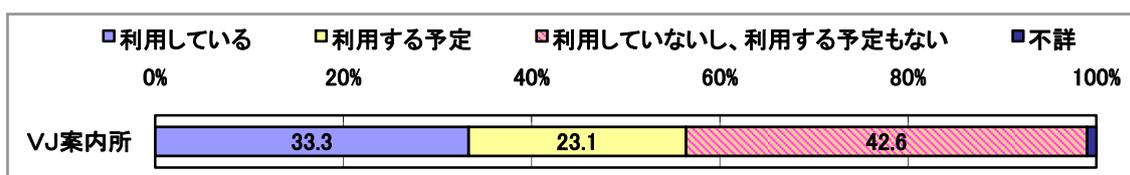
(注) 意識調査による。

基本方針では、国際観光振興機構は、アジア言語を中心として、V J案内所の機能の向上を図るため積極的に支援していくとされている。

さらに、V J案内所の指定基準において、案内所職員が対応できない外国語について、通訳等の協力が得られる人（善意通訳等）と随時連絡が取れるようにしておくこととされている。

V J案内所における接遇が困難な言語の外国人旅行者に対応するための協力支援機関等（T I C、善意通訳等）の利用の有無をみると、図表 94 のとおり、「利用している」が 33.3%となっているのに対し、「利用する予定」が 23.1%、「利用していないし、利用する予定もない」が 42.6%と、利用していないV J案内所が 7 割弱となっている。

図表 94 V J案内所における接遇が困難な言語の外国人旅行者に対応するための協力支援機関等の利用の有無
[V J案内所 N=195]



(注) 1 意識調査による。

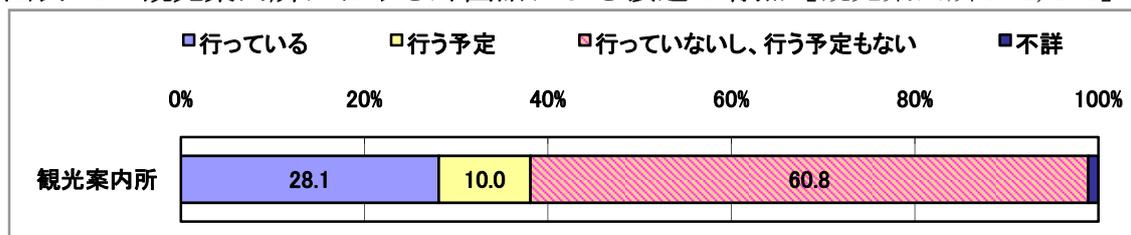
2 「接遇が困難な言語の外国人旅行者に対応するための協力支援機関等」としては、「外国人総合観光案内所（T I C）」、「他の観光案内所」、「通訳案内士」、「善意通訳（グッドウィル・ガイド）」等がある。

(b) 地方公共団体案内所

基本方針では、外国語の対応が可能な職員を配置した観光案内所等の案内施設をより一層整備していくことが必要であるとされている。

このことから、観光案内所における外国語による接遇の有無をみると、図表 95 のとおり、「行っていないし、行う予定もない」は 60.8%となっている。

図表 95 観光案内所における外国語による接遇の有無 [観光案内所 N=1, 194]

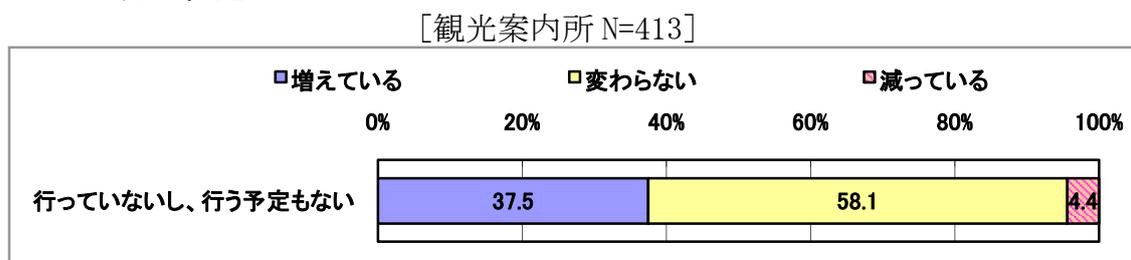


(注) 1 意識調査による。

2 観光案内所は、V J 案内所及び地方公共団体案内所の合計である。

外国語による接遇の有無別のうち、「行っていないし、行う予定もない」と回答した観光案内所について、平成 15 年 4 月以降の外国人旅行者の利用状況をみると、図表 96 のとおり、「増えている」が 37.5%となっている。

図表 96 外国語による接遇の有無別のうち、「行っていないし、行う予定もない」と回答した観光案内所についての平成 15 年 4 月以降の外国人旅行者の利用状況



(注) 1 意識調査による。

2 観光案内所は、V J 案内所及び地方公共団体案内所の合計である。

3 「平成 15 年 4 月以降の外国人旅行者の利用状況」集計については「わからない」及び「不詳」を除いた 3 区分集計とした。

なお、V J案内所の指定基準では、外国語による対応が可能な者が案内業務を行うこととされていることから、「行っていないし、行う予定もない」観光案内所は、ほぼ地方公共団体案内所である。

この原因として、実地調査では、地方公共団体案内所では、外国語の対応が可能な職員の配置が困難であるとの意見がみられた。

さらに、地方公共団体案内所は、V J案内所と違い、サポートセンターによる外国語による案内業務のための補完措置(電話通訳等)を受けられない状況となっている。

また、実地調査では、補完措置について、次のような取組及び意見がみられた。

- ① 補完措置の整備については、国際観光振興機構が主導して行うべきである。
- ② 将来的には個人旅行者の増加が予想されるため、電話通訳等の活用も検討する必要がある。市単独で電話通訳等を導入するのは費用面から困難であるので、県の協力による広域的な措置が必要である。
- ③ 以前は民間事業者による三者間テレビ電話サービスを利用していたが、同事業者の撤退により、代替手段を模索している段階である。外国人旅行者からの問い合わせは、パンフレットや地図等を用いて視覚的に訴えるものが多いため、全国規模で安価な三者間テレビ電話サービスの仕組みが確立されることを望む。
- ④ 外国語による接遇が可能な職員が常駐しない状況においては補完措置が不可欠である。
- ⑤ 外国人旅行者をサポートして満足度を高めることは、一つの魅力ある観光資源であると思われるため、補完措置を利用する必要性は高い。
- ⑥ 英語だけでは、韓国や中国からの外国人旅行者に対応できないので、電話通訳は大変助かる。
- ⑦ 観光案内所相互で連携を取り合って対応していくことが必要である。
- ⑧ 外国人旅行者に対し、適切な観光情報を提供するために、補完措置の利用は必要である。
- ⑨ 県内在住の通訳案内士が少数であるため、必要に応じて善意通訳等の活用を検討しているが、具体的な取組はまったくない。
- ⑩ 受け入れる以上、何らかの補完措置を投じて、現場で臨機に対応しなければならない。中国語又は韓国語での対応が必要となる場合は、インターネットの翻訳ソフトや、V J案内所指定以降はサポートセンターを利用している。
- ⑪ 観光案内所で対応不能な状況が生じた場合は、携帯電話を利用して外国人サポーターに通訳を依頼することが可能となっている。
- ⑫ 中国語又は韓国語での対応が必要となる場合は、民間の通訳会社に電話連絡し、三者間通話により対応している。

(ウ) 通訳案内士の増加等

(要旨)

通訳案内士法に基づき、報酬を得て、外国人に対する通訳案内を業として行おうとする者は、通訳案内士試験に合格し、都道府県知事の登録を受けなければならないとされている。

観光立国推進基本計画等において、通訳案内士に関する目標は、我が国・地域の魅力を正確かつ適切に伝えるため、①通訳案内士の登録者数を平成23年までに1万5,000人とすること、②外国人旅行者に対する適切な接遇を図るためには、通訳案内士による通訳案内の機会を充分確保することが必要であるとされている。

これに対応するため、平成18年度に通訳案内士を増やすための試験制度の見直し、通訳ガイド検索システム、通訳案内士登録簿の整備等が行われており、その実施状況等について把握した結果は、次のとおりである。

a 通訳案内士の登録者数は、試験制度の見直しの結果、平成18年の1万241人から20年には1万2,190人に増加している。

なお、日本国内に住所を有しない合格者（非居住者合格者）であっても、国内に代理人を定めることにより登録できるよう手続を整備したところであるが、非居住者合格者のうち登録した者は16%（平成18年度及び19年度試験の非居住者合格者304人のうち登録したのは48人）にとどまっている。

b 通訳案内の機会の確保については、通訳案内士の登録者数は増加しているが、①73%が就業していない、②就業している者の年間就業日数が「あまり変化はない」が32%と最も高く、次いで、「以前より増えていると感じる」が25%、「以前より減っていると感じる」が15%となっており、現状維持の割合が最も高くなっている。韓国語では、「あまり変化はない」が50%と最も高く、次いで、「以前より減っていると感じる」が27%、「その他」が14%となっている。③通訳ガイド検索システムに掲載されているのは通訳案内士登録者数1万2,190人のうちわずか134人（1.1%）にとどまっている、④実地調査した12都道府県における通訳案内士登録簿の旅行業者による閲覧実績は、18年度の1年間で6件にとどまっている。

a 把握する内容及び手法

通訳案内士法に基づき、報酬を得て、外国人に対する通訳案内（外国人に付き添い、外国語を用いて、旅行に関する案内をすること）を業として行おうとする者は、通訳案内士試験に合格し、都道府県知事の登録を受けなければならないとされている。

通訳案内士に関する目標については、我が国・地域の魅力を正確かつ適切に伝えるため、①観光立国推進基本計画において、通訳案内士の登録者数を平成23年までに概ね5割増やして1万5,000人（都道府県の区域内で通訳案内を行う地域限定通訳案内士を含む。）とすること、②基本方針では、外国人旅行者に対する適切な接遇を図るために

は、通訳案内士による通訳案内の機会を充分確保することが必要であるとされている。

通訳案内士については、アジアからの外国人旅行者の増加や、地方を訪ねるツアーが組まれるなど多様化する外国人旅行者のニーズと通訳案内サービスに次のような需給のミスマッチが生じているとされていた。

- ① 通訳案内士は言語に偏りがある（英語が多く、中国語、韓国語の通訳案内士が不足。）。
また、サービスの内容や価格が、従来からの周遊型・団体型（団体で列車・バス等を利用していくつかの都市・観光地を旅するもの。）の外国人旅行者に対するものが中心で、近年増加が著しい個人旅行者に対応して十分なサービス・価格の多様化が進んでいない。
- ② 外国人旅行者がニーズに見合った通訳案内士を見つけるシステムが整備されていない。
- ③ 外国旅行会社に雇用された添乗員が無資格で通訳案内の役割も担う例が増加している。

このため、平成 18 年度から、次のとおり制度が見直され、通訳案内士の人数不足の解消、多様なニーズに対応した通訳案内サービスの提供を促進することとされた。

- ① 必要な質は確保しつつ通訳案内士数を増やすために、通訳案内士法等を改正し、試験制度の見直し及びスキルアッププログラムの構築等。また、地域限定通訳案内士の創設
- ② 通訳案内士市場を活性化させるために、インターネットを利用した簡易な通訳ガイド検索システムの導入及び各都道府県において有資格者を一覧できる登録簿の整備
- ③ 無資格通訳ガイド行為に対する罰則の強化（3 万円から 50 万円に引き上げ）、「通訳ガイド制度周知強化週間」で外国人旅行者に通訳案内制度の概要等をまとめた周知ビラの配布による無資格通訳案内対策

目標の達成状況等について、以下の手法により把握・分析した。

- ① 国土交通省の資料により、通訳案内士の登録者数の推移を把握・分析
- ② 実地調査により、通訳案内士による通訳案内の機会の確保の状況を把握・分析

b 把握した結果

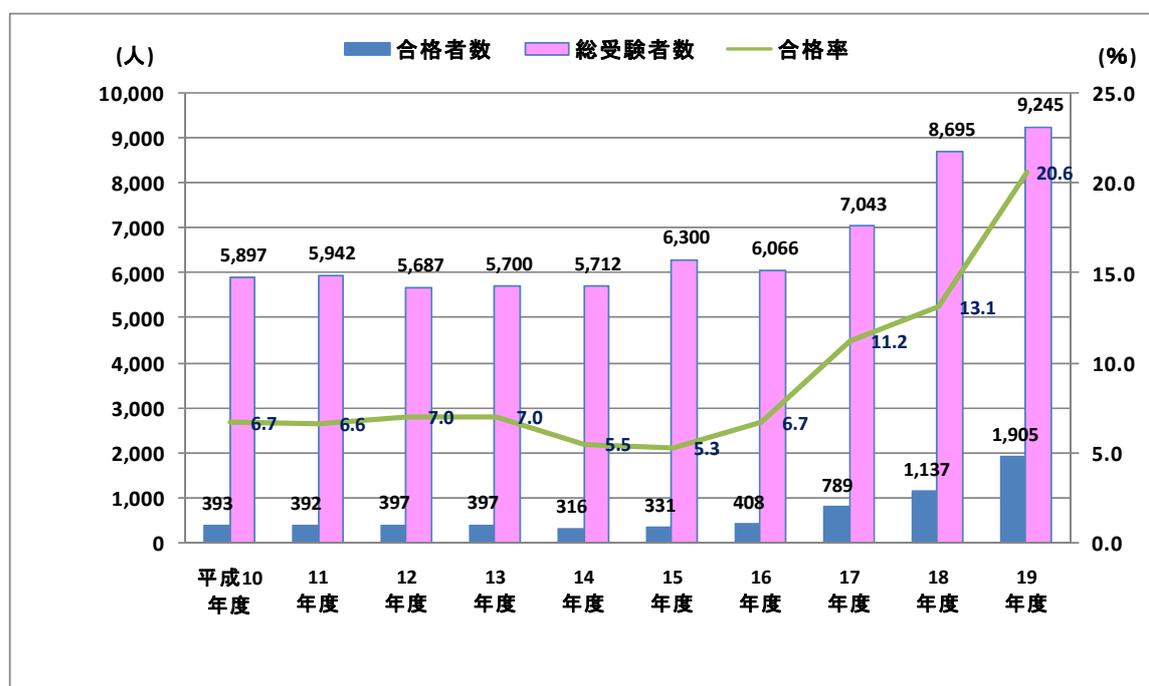
(a) 通訳案内士の登録者数等の推移

通訳案内士試験については、平成 18 年度に試験制度の見直し（合否判定を相対評価から絶対評価に変更、実用英検 1 級合格者は外国語（英語）試験免除等。）を行っており、その結果、合格率が高くなっているとみられる。

また、平成 17 年 5 月に、国内及び海外の旅行業者に対し、無資格通訳ガイドの使用禁止の徹底を求める文書を発出したことにより、17 年度の試験において海外からの出願者が大幅に増えたことから、18 年度試験から海外（ソウル、北京、香港及び台北）会場で試験を実施した。その結果、18 年度 70 人、19 年度 236 人が海外会場で合格した。

これらのことから、通訳案内士試験合格者数は、平成 15 年度までは毎年 300 人台であったが、図表 97 のとおり、18 年度は 1,137 人、19 年度は 1,905 人と大きく増加したとみられる。

図表 97 通訳案内士試験合格者数等の推移



(注) 国土交通省の資料による。

通訳案内士試験合格者数の増加に伴い、通訳案内士登録者数も増加している。図表 98 のとおり、平成 18 年度の試験制度の見直し後の 2 年間は、年平均 975 人の増加となっている。

図表 98 通訳案内士登録者数の推移

	平成 16 年	17 年	18 年	19 年	20 年
登録者数	9,350	9,690	10,241	10,958	12,190
対前年増加数	—	340	551	717	1,232
				年平均 975	

(注) 1 国土交通省の資料による。

2 各年とも 4 月 1 日現在の数値である。

地域限定通訳案内士については、平成 19 年度から岩手県、静岡県、長崎県及び沖縄県が試験を実施し、4 県計で 84 人が合格している。また、20 年度からは、北海道と栃木県が試験を実施した。

また、通訳案内士試験について、平成 18 年度試験から海外試験を実施することにあわせて、日本国内に住所を有しない合格者（非居住者合格者）であっても、「当該非居住者合格者について、国内で日常的に通訳ガイドとしての手配を行う者（登録が行われることを条件に手配を行うことを予定している者を含む。）」を代理人として定めることにより登録できるよう手続が整備されている。

図表 99 及び 100 のとおり、平成 18 年度及び 19 年度試験の合格者 3,042 人のうち、非居住者合格者は 304 人いるが、このうち登録したのは、20 年 7 月 23 日現在、48 人（非居住者合格者の 15.8%）にとどまっており、その背景には、登録に必要とされる代理人を得るためには、事実上、日本の旅行業者等への就職が必要であるとする意見もあった。

図表 99 通訳案内士の非居住者合格者数

	総数	平成 18 年度	19 年度
非居住者合格者数	304	69	235

(注) 国土交通省の資料による。

図表 100 通訳案内士の非居住者登録者数

	総数	平成 18 年度	19 年度	20 年度
非居住者登録者数	48	4	28	16

(注) 1 国土交通省の資料による。

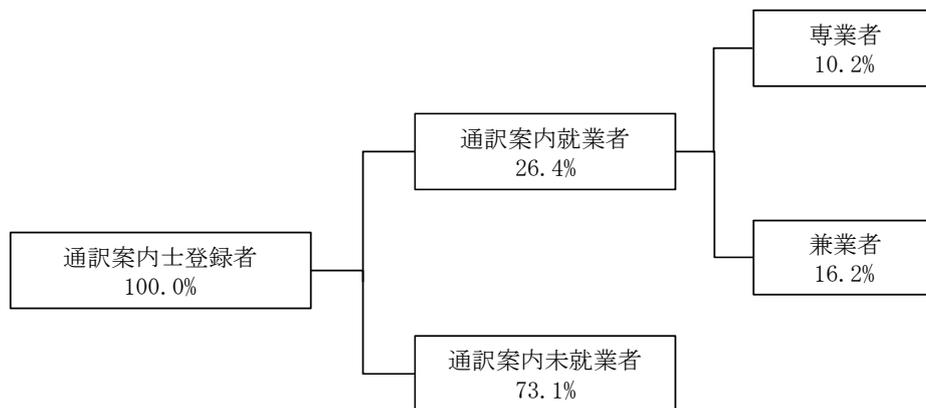
2 20 年度は、4 月 1 日から 7 月 23 日までの集計である。

(b) 通訳案内士による通訳案内の機会の確保

i 通訳案内士の就業の状況

国土交通省が平成20年3月に実施した通訳案内士就業実態等調査の結果では、図表101のとおり、「通訳案内未就業者」が73.1%となっている。

図表 101 通訳案内士登録者の就業状況 [通訳案内士登録者 N=3, 446]



- (注) 1 「通訳案内士就業実態等調査」(国土交通省)による。
 2 通訳案内士登録者には、就業状況についての無回答(0.5%)が含まれる。

通訳案内就業者における通訳案内業による年収をみると、図表102のとおり、100万円未満が62.2%と最も高く、400万円以上は4.7%となっている。

図表 102 通訳案内就業者における通訳案内業による年収 [N=911]

(単位：%)

	100万 円未満	100万 円台	200万 円台	300万 円台	400万 円台	500万 円台	600万 円台	700万 円以上	無回 答
通訳案内就業者	62.2	10.9	8.2	6.6	2.5	1.0	1.1	0.1	7.4
	4.7								

(注) 「通訳案内士就業実態等調査」(国土交通省)による。

通訳案内就業者における年間就業日数の増減をみると、図表103のとおり、「あまり変化はない」が31.7%と最も高く、次いで、「以前より増えていると感じる」が24.7%、「以前より減っていると感じる」が15.0%となっており、現状維持の割合が最も高くなっている。外国人旅行者数が最も多い韓国語では、「あまり変化はない」が50.0%と最も高く、次いで、「以前より減っていると感じる」が27.3%、「その他」が13.6%となっている。

図表 103 通訳案内就業者における年間就業日数の増減 [通訳案内就業者 N=911]

(単位：%)

	以前より 増えている と感じる	以前より 減っている と感じる	あまり変化 はない	その他	無回答
総数 (全言語計)	24.7	15.0	31.7	15.9	12.6
(主な言語の再掲)					
英語	20.3	15.1	31.5	17.7	15.3
フランス語	45.7	10.9	10.9	19.6	13.0
ロシア語	69.0	3.4	20.7	3.4	3.4
中国語	27.0	15.3	37.8	11.7	8.1
韓国語	2.3	27.3	50.0	13.6	6.8

(注)「通訳案内士就業実態等調査」(国土交通省)による。

一方、兼業者及び通訳案内未就業者における「兼業・未就業の理由」をみると、図表 104 のとおり、「本業／他業務に従事」が 35.8%と最も高く、次いで「需要が少ない」が 17.0%、「生業としての不安定さ」が 13.5%となっている。

図表 104 兼業者及び通訳案内未就業者における「兼業・未就業の理由」
(上位 5 項目を掲載) [N=3,077]

(単位：%)

	本業／他業 務に従事	需要が 少ない	生業として の不安定さ	育児、介護 等家庭の 事情	年齢、 健康状態
兼業者及び通訳案内未就業者	35.8	17.0	13.5	7.4	4.9

(注)「通訳案内士就業実態等調査」(国土交通省)による。

ii 通訳案内士市場の活性化策の実施状況

(i) 通訳ガイド検索システム

通訳ガイド検索システムは、対応可能な地域、対応分野、通訳案内料金、連絡先等、個人旅行客等が通訳案内士を選ぶのに必要な情報が掲載され、平成 18 年 9 月 28 日から運用されているが、掲載されている通訳案内士は、20 年 10 月 21 日現在、通訳案内士登録者数 1 万 2,190 人のうちわずか 134 人 (1.1%。特に、中国語は 27 人、韓国語は 9 人のみ。) となっている。

また、通訳案内士における通訳ガイド検索システムの認知度をみると、図表 105 のとおり、「知っている」は 25.9%にとどまっている。

一方、通訳案内士における通訳ガイド検索システムへの登録希望をみると、図表 106 のとおり、「登録を希望する」は全体の約半数に及んでいる。

図表 105 通訳案内士における通訳ガイド検索システムの認知度[N=3, 446]

(単位：%)

	知っている	知らない	無回答
通訳案内士登録者	25.9	71.4	2.7

(注)「通訳案内士就業実態等調査」(国土交通省)による。

図表 106 通訳案内士における通訳ガイド検索システムへの登録希望[N=3, 446]

(単位：%)

	すでに登録している	登録を希望する	登録を希望しない	無回答
通訳案内士登録者	2.8	48.5	36.8	12.0

(注)「通訳案内士就業実態等調査」(国土交通省)による。

(ii) 通訳案内士登録簿

各都道府県に整備された通訳案内士登録簿は、通訳案内士法等により氏名、住所、外国語の種類等を記載することとされている。実地調査の結果によると、12都道府県における通訳案内士登録簿の閲覧実績は、平成18年度の1年間に31件、このうち旅行業者の閲覧はわずか6件である。なお、申込先の電話番号・メールアドレス、得意分野を掲載した閲覧用名簿を作成し、ホームページに掲載している事例がみられた。

(iii) 地方公共団体における通訳案内士関係事業

意識調査では、平成15年4月以降の外国人旅行者の受入促進のために事業を実施した地方公共団体のうち事業内容として「通訳案内士の活用」をあげている地方公共団体はわずか0.8%にとどまっているが、一方で、外国人旅行者の受入促進のための地方公共団体の課題として「通訳案内士の活用・検討」をあげている地方公共団体は35.4%となっており、通訳案内士を活用しようと考えているものの、活用に至っていない状況がうかがえる。

(I) 外国人旅行者からみた訪日前後の日本の印象 (要旨)

外国人旅行者を持続的に増加させるためには、旅行者の満足度を向上させ、リピーター化を促進させていくことが重要である。このためには、外国人旅行者に対する接遇の向上、旅行費用の低廉化、魅力ある観光資源の保全・創出といった魅力ある観光地づくりが必要である。

外国人旅行者が国内環境の整備をどのように評価しているかについて、平成18年7月から19年3月にかけて行われた訪日外客実態調査における訪日前の日本の印象と訪日後の日本の印象により把握した結果は次のとおりである。

外国人旅行者における訪日前後の日本の印象のうち否定的なイメージについては、「物価が高い」が最も高く、次いで、「言語障壁」となっている。また、否定的なイメージの訪日前と訪日後を比較すると、「言語障壁」が訪日後に否定的イメージが1.5ポイント増加と最も増加幅が大きくなっており、「言語障壁」等の否定的イメージの解消が課題とみられる。

a 把握する内容及び手法

快適な観光を支える国内環境整備については、外国人旅行者に対する接遇の向上、旅行費用の低廉化、魅力ある観光資源の保全・創出といった魅力ある観光地づくりの実施状況を把握したところであるが、これにあわせて、外国人旅行者が国内環境整備をどのように評価しているかについて、平成18年7月から19年3月にかけて行われた訪日外客実態調査における訪日前の日本の印象と訪日後の日本の印象により把握した。

b 把握した結果

外国人旅行者における訪日前後の日本の印象のうち否定的なイメージについては、図表107のとおり、訪日前は「物価が高い」が15.0%と最も高く、次いで、「言語障壁」が3.0%となっており、訪日後も「物価が高い」が11.1%と最も高く、次いで、「言語障壁」が4.5%となっている。

また、否定的なイメージの訪日前と訪日後を比較すると、「言語障壁」が訪日後に否定的イメージが1.5ポイント増加と最も増加幅が大きくなっており、「言語障壁」等の否定的イメージの解消が課題とみられる。

図表 107 訪日前の日本の印象と訪日後の日本の印象の変化
(否定的なイメージのみ掲載)

(単位：%、ポイント)

	訪日前と訪日後の印象の変化			
	訪日前の 日本の印象	訪日後の 日本の印象	訪日前後の差 [後-前]	
	[N=13,891]	[N=13,891]		
否 定 的 な イ メ ー ジ	物価が高い	15.0	11.1	- 3.9
	言語障壁	3.0	4.5	1.5
	食事が合わない/不味い	1.6	1.7	0.1
	日本人々が不親切	1.5	1.0	- 0.5
	交通機関が不便	1.0	1.7	0.7
	都市の景観が美しくない	0.9	0.8	- 0.1
	にぎわい・活気がない	0.7	0.9	0.2
	文化と歴史が素晴らしくない	0.7	0.3	- 0.4
	生活水準が低い	0.6	0.6	0.0
	自然・田舎が美しくない	0.5	0.5	0.0
	漠然とした否定的なイメージ	0.4	0.2	- 0.2
	ショッピングが楽しめない	0.3	0.5	0.2
	治安が悪い	0.2	0.3	0.1
	サービスが悪い	0.1	0.4	0.3
	産業・工業製品のマイナスイメージ	0.1	0.2	0.1
	映画・アニメ・音楽のマイナスイメージ	0.1	0.1	0.0
	その他	0.6	1.0	0.4

(注) 「訪日外客実態調査 2006-2007<満足度調査編>」(国際観光振興機構)による。

イ 旅行費用の低廉化

(要旨)

基本方針では、外国人観光旅客の国内における交通、宿泊その他の旅行に要する費用の低廉化を図るため、外国人観光旅客を対象とする低廉な共通乗車船券(注1)の発行の促進に努めることとされている。また、国は、共通乗車船券の導入手続の簡素化を行うなど交通事業者等に対して低廉化を促している。

観光庁長官が指定した区間がある鉄道・軌道事業者について旅行費用の低廉化の状況をみると、割引運賃及び共通乗車船券の導入事業者数は、割引運賃は6事業者(平成14年度末)が12事業者(19年度末)と2倍、共通乗車船券は15事業者(14年度末)が19事業者(19年度末)と1.3倍となっている。

また、12事業者で導入されている割引運賃のうち、JR6社で利用が可能な割引切符であるジャパンレールパス(注2)の利用可能な総営業キロ(JR6社鉄道事業総営業キロ)は、観光庁長官が指定した区間がある鉄道・軌道事業者の総営業キロの8割強をカバーしており、その取扱実績をみると、約19万枚(14年度)が約31万枚(19年度)と1.6倍となっている。

(注) 1 共通乗車船券は、運送事業者が共同で発行し、一定のエリア内あるいは一定のルート上の複数の交通機関が自由に利用できるものであり、外国人旅行者の移動費用の低廉化を図るとともに、利便性の向上を図る効果も期待されている。

2 ジャパンレールパスは、JR6社が共同して提供している乗り降り自由な周遊タイプ(JR全線)の外国人旅行者向け割引切符で、グリーン車用と普通車用の2種類があり、鉄道(新幹線のぞみを除く)、バス及びフェリーで利用することができる。例えば、普通車用(7日間)は28,300円であり、この料金は、新幹線(ひかり)の東京・新大阪間の往復料金(27,100円)と同程度となっている。

(7) 把握する内容及び手法

a 旅行費用の低廉化の概要

外客旅行容易化法に基づき、国際観光振興機構は、外国人観光旅客の国内における交通、宿泊その他の旅行に要する費用の低廉化に資するため、外国人観光旅客を対象とする共通乗車船券に関する情報の提供等に努めなければならないこととされている。

また、同法に基づき、共通乗車船券に係る運賃又は料金の割引の届出をした運送事業者は、鉄道事業法(昭和61年法律第92号)等の関係事業法規による届出をしたものとみなすこととされており、共通乗車船券の導入手続の簡素化を行うなど交通事業者等に対して低廉化を促している。

基本方針では、我が国の国内における交通、宿泊その他の旅行に要する費用をより低廉なものとするのが、外国人観光旅客の来訪の促進に大きく貢献することから、外国人観光旅客を対象とする低廉な共通乗車船券の発行の促進に努めることとされている。

b 把握する内容及び手法

旅行費用の低廉化の取組が効果を上げているか、以下の手法により把握・分析した。

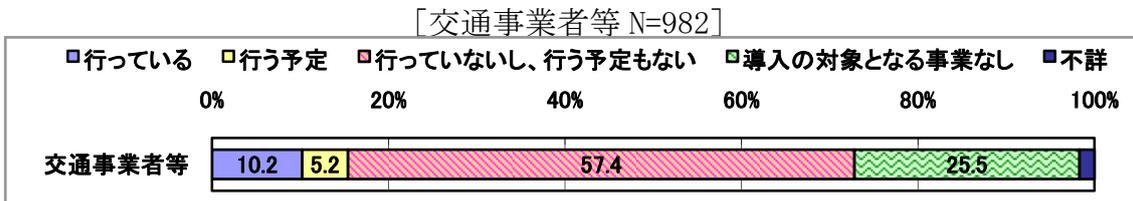
- ① 意識調査により、交通事業者等における外国人旅行者向け割引運賃及び共通乗車船券の導入状況を把握・分析
- ② 観光庁長官が指定した区間がある交通事業者等における外国人旅行者向け割引運賃及び共通乗車船券の導入状況を把握・分析
- ③ 外国人旅行者向け割引運賃のうち、ジャパンレールパスの取扱実績を把握・分析

(イ) 把握した結果

a 交通事業者等における外国人旅行者向け割引運賃及び共通乗車船券の導入状況

意識調査では、交通事業者等における外国人旅行者向け割引運賃や共通乗車船券等（航空券を含む）の導入の有無をみると、図表 108 のとおり、「行っている」が 10.2%となっている。一方、「行う予定」が 5.2%、「行っていないし、行う予定もない」が 57.4%となっており、交通事業者等の 6 割強が外国人旅行者向け割引運賃や共通乗車船券等（航空券を含む）の導入を行っていない状況となっている。

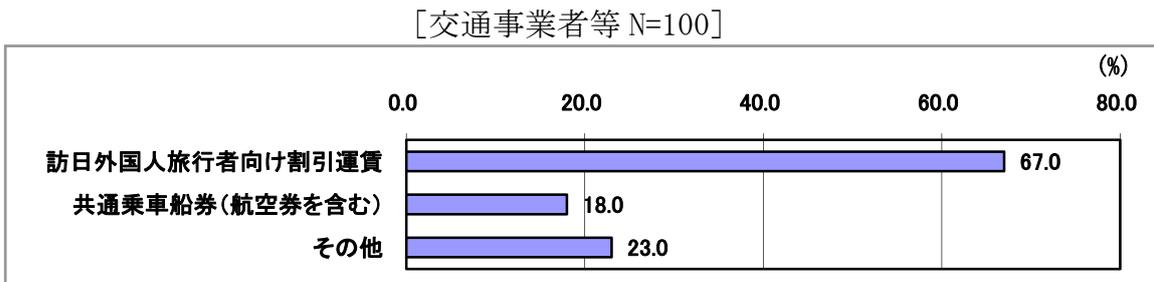
図表 108 交通事業者等における外国人旅行者向け割引運賃や共通乗車船券等（航空券を含む）の導入の有無



(注) 意識調査による。

外国人旅行者向け割引運賃や共通乗車船券等（航空券を含む）の導入の有無に関する質問で「行っている」と回答した 1 割強の交通事業者等について、導入内容をみると、図表 109 のとおり、「訪日外国人旅行者向け割引運賃」が 67.0%と最も高く、次いで「共通乗車船券（航空券を含む）」が 18.0%となっている。

図表 109 交通事業者等における割引運賃等の内容（複数回答可）



(注) 意識調査による。

b 鉄道・軌道事業者における旅行費用の低廉化の状況

(a) 観光庁長官が指定した区間がある鉄道・軌道事業者における外国人旅行者向け割引運賃及び共通乗車船券の導入状況

観光庁長官が指定した区間がある交通事業者等のうち、鉄道・軌道事業者における外国人旅行者向け割引運賃及び共通乗車船券の導入状況をみると、図表 110 のとおり、割引運賃は 6 事業者（平成 14 年度末）が 12 事業者（19 年度末）と 2 倍、共通乗車船券は 15 事業者（14 年度末）が 19 事業者（19 年度末）と 1.3 倍となっている。

図表 110 観光庁長官が指定した区間がある鉄道・軌道事業者における外国人旅行者向け割引運賃及び共通乗車船券の導入状況

	割引運賃の導入事業者		共通乗車船券の導入事業者	
	平成 14 年度末	19 年度末	14 年度末	19 年度末
事業者数	6	12	15	19

- (注) 1 国土交通省の資料に基づき当省が作成した。
 2 割引運賃は、割引の対象が外国人に限定されたものを導入している事業者数。
 3 共通乗車船券は、外客旅行容易化法に基づく届出をした事業者数。

(b) ジャパンレールパスの取扱実績

12 事業者で導入されている割引運賃のうち、J R 6 社で利用が可能な割引切符であるジャパンレールパスの利用可能な総営業キロ（J R 6 社鉄道事業総営業キロ）について、観光庁長官が指定した区間がある鉄道・軌道事業者の総営業キロに占める J R 6 社の総営業キロ割合（カバー率）でみると、図表 111 のとおり、営業キロベースのカバー率が 82.8%、うち、観光庁長官が指定した区間の営業キロベースのカバー率が 74.4%となっている。旅行費用の低廉化の取組の一つであるジャパンレールパスの取扱実績をみると、図表 112 のとおり、約 19 万枚（平成 14 年度）が約 31 万枚（19 年度）と 1.6 倍となっている。

図表 111 観光庁長官が指定した区間がある鉄道・軌道事業者の総営業キロに占める J R 6 社の総営業キロ割合（カバー率）（平成 19 年度末）

(単位：km、%)

	観光庁長官が指定した区間がある鉄道・軌道事業者の総営業キロ	うち観光庁長官が指定した区間の営業キロ	J R 6 社の総営業キロ	うち観光庁長官が指定した区間の営業キロ
キロ数	24,134.8	11,380.9	19,978.3	8,465.8
カバー率 営業キロベース	100.0	-	82.8	-
観光庁長官が指定した区間の営業キロベース	-	100.0	-	74.4

(注) 国土交通省の資料に基づき当省が作成した。

図表 112 ジャパンレールパスの取扱実績の推移（J R 6 社計）

(単位：万枚)

	平成 14 年度	15 年度	16 年度	17 年度	18 年度	19 年度
取扱実績	約 19	約 17	約 21	約 23	約 25	約 31

(注) 国土交通省の資料による。

ウ 魅力ある観光資源の保全・創出 (要旨)

本政策群においては、景観に関する法制度整備と、条例等により景観形成に強力に取り組む地方公共団体に対する補助事業等の支援とを合わせて行うことにより、魅力ある観光資源の保全・創出が早期に実現するとされている。

地方公共団体においては、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たこと等で、観光客数が増加している取組例がみられる。国は、これらの取組を一層推進するため、地方公共団体に対し、一定の強制力を付与することを目的として、景観法を制定し、平成 17 年 6 月に全面施行した。これにより、都市、農山漁村等における良好な景観の形成を図るため、景観行政団体（注）が、景観計画を策定し、景観計画区域、景観地区等における良好な景観の形成のための規制等を行うこととしている。

景観行政団体数は、平成 17 年 125 団体が 20 年には 372 団体となっており、このうち景観計画を策定した景観行政団体数は、20 年までに 138 団体となっている。

（注）景観法第 7 条第 1 項に基づき、都道府県、政令指定都市、中核市及び都道府県知事の協議・同意を得た市区町村が景観行政団体となる。

a 把握する内容及び手法

本政策群においては、景観に関する法制度整備と、条例等により景観形成に強力に取り組む地方公共団体に対する補助事業等の支援とを合わせて行うことにより、魅力ある観光資源の保全・創出が早期に実現するとされている。

平成 17 年 6 月に全面施行した景観法では、都市、農山漁村等における良好な景観の形成を図るため、景観計画を策定し、良好な景観の形成のための規制等を行うこととしている。

景観行政団体及び景観計画策定団体の推移等を把握した。

b 把握した結果

景観法活用意向調査結果（国土交通省）によれば、地方公共団体において、良好な景観形成のための取組が行われてきた。主な取組は次のとおりである。

① 三重県伊勢市

雑多な屋外広告物、乱雑な電線類及び統一感のない町並みを改善するため、協議会を設立し、屋外広告物の表示・掲出の制限、無電柱化、公共施設の配慮等を行った。このような町並み整備とイベントとの相乗効果等により、観光客数が、平成 4 年の 35 万人から 14 年には 300 万人（約 9 倍）となった。

② 埼玉県川越市

雑多な屋外広告物、乱雑な電線類及び統一感のない町並みを改善するため、協議会を設立し、屋外広告物の表示・掲出の制限、無電柱化（蔵づくりの町並み）、公共施

設の配慮等を行った。このような取組等により、観光客数が、平成元年の 90 万人から 14 年には 160 万人（約 2 倍）となった。

③ 福岡県北九州市

「門司港レトロ地区」として、J R 門司駅を中心に明治大正時代の雰囲気を活かしたまちづくりを推進した。このような取組等により、門司港地域における観光客数は、地区整備前の平成 6 年の 26 万人から 14 年には 211 万人（約 8 倍）となった。

これらの地方公共団体における取組を踏まえ、景観の意義やその整備・保全の必要性を明確に位置付けるとともに、地方公共団体に対して一定の強制力（建築物や工作物の色やデザインについて、条例に位置付けることにより変更命令が可能等）を付与することを目的として、景観法が制定された。

景観法に基づく景観行政団体数は、図表 113 のとおり、平成 17 年 125 団体が 20 年には 372 団体（平成 20 年 4 月 1 日現在地方公共団体数は 47 都道府県、1,811 市区町村）となっており、このうち景観計画を策定した景観行政団体数は、20 年までに 138 団体となっている。

図表 113 景観行政団体数及び景観計画策定団体数の推移

	平成 17 年	18 年	19 年	20 年
景観行政団体数	125	215	278	372
うち景観計画策定団体数	0	13	44	138

(注) 1 国土交通省の資料による。

2 各年とも 4 月 1 日現在の数値である。ただし、平成 20 年は 12 月 1 日現在のものである。