

平成 26 年 6 月 12 日
総 務 省

サクサク
SAQ² JAPAN Project

～訪日外国人の ICT 利用環境整備に向けたアクションプラン～

訪日外国人の数は、昨年初めて 1000 万人を突破し、2020 年(平成 32 年)に向けて 2000 万人の高みを目指すこととされている。こうした訪日外国人の増加は、我が国と諸外国の文化交流、相互理解の促進・深化に大きく寄与するとともに、我が国の持続的な経済発展にも貢献するものである。

今日、ICT はあらゆるサービスの基盤であり、日本を訪れる外国人が日本の多様な魅力にまるごと出会う機会をつくる架け橋となるものである。このため、日本を訪れる方々に「おもてなし」の精神で訪日外国人にとって快適かつ感動を呼び起こす ICT 利用環境を整備し、日本らしさへの出会いを含めて日本滞在の満足度を高めることは、リピーターを含め訪日外国人の更なる増加、ひいては我が国の新たな発展に貢献する。したがって、そのために必要な施策を強力に推進することが必要である。

その際、訪日外国人の視点に立って、更に次の点を念頭に置くことが肝要である。

- (1) 「おもてなし」は渡航前から始まっていることを認識し、訪日外国人に対しては、渡航前の期待感が高まっている時からアプローチをすることが重要であること。
- (2) 訪日外国人の母国での ICT 利用のバックグラウンドが多様であることを踏まえると、訪日外国人にとっての「世界最高水準の ICT 利用環境」は、一人ひとりのニーズに合ったいわば「オーダーメイド」的な ICT 利用環境であることから、ユーザ視点に立って、多様な個人が自らのニーズに最も合ったものを選択できる多層的な ICT 利用環境を実現することが重要であること。
- (3) その際、我が国で実利用されている ICT について、母国において既に使ったことがある人に対してはより快適で質の高い世界最高水準の利用環境を提供し、まだ使ったことがない人に対しては我が国の先進的なシステムに触れてもらうことで、あらゆる訪日外国人の満足度が高まるよう取り組むべきこと。

本アクションプランは、以上のような基本的な考え方に立ち、訪日する外国人にとって、多様な選択肢の中からそれぞれのニーズに合った、最適な通信手段を「選べて (Selectable)」、かつ「使いやすく (Accessible)」、「日本の魅力が伝わる高品質な (Quality)」、次のような ICT 利用環境の実現を目指すものである。

(1) 選べる多層的な ICT 利用環境の実現

無料 Wi-Fi、国内の通信事業者が発行した SIM¹、レンタル携帯電話、国際ローミングなど複数の選択肢の中から個々人のニーズに最も合った通信手段をリーズナブルに利用できる環境を実現する。

(2) 使いやすい ICT 利用環境の実現

訪日外国人は限られた滞在時間の中で個々のニーズに合った地域を訪問するため、空港・駅、公共交通機関、宿泊施設、観光地といった動線を念頭に、豊かな時間を過ごしてもらえよう、いつでも、どこでも、簡単に安心して ICT を利用できる環境を実現する。

(3) 日本の魅力が伝わる高品質な ICT 利用環境の実現

我が国の先進的な ICT を活用して「日本語の壁」を取り払ったり、ニーズに合った情報と新しい発見との出会いの機会をつくることで、昔ながらの伝統文化、自然、新しい日本の文化やものづくりなど掘り下げた日本の魅力が余すところなく訪日外国人に伝え、感動を呼び起こす環境を実現する。

また、こうした環境の提供を、訪日外国人への豊かな「おもてなし」だけにとどめることなく、我が国 ICT のショーケースとして将来的な海外展開と海外貢献につなげていくことも肝要である。このため、本アクションプラン推進にあたっては、2020 年以降のそうした新たな展開・発展も念頭に組み込むこととする。

2020 年の東京オリンピック・パラリンピック開催を見据えると、必要な施策を可能なものからスピード感を持って実行することが求められる。

今後、関係省庁、機関、団体、事業者等と幅広く連携し、必要な取組を加速・推進していくこととする。

¹ Subscriber Identification Module の略。移動通信端末に挿入し、利用者が通信サービスを受けるための IC カード。SIM には電話番号等の契約者情報が記録されており、移動通信端末をネットワークに接続する際の認証に用いられる。

1. 無料 Wi-Fi の整備促進と利用円滑化

【課題】

訪日外国人には無料 Wi-Fi 環境への強いニーズが存在する。近年のサービス拡大²により、我が国の無料 Wi-Fi 環境は大幅に改善³しているものの、地方まで整備が行き届いている状況には必ずしも至っていない。このため、地方の観光地も含め、2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催を見据えつつ、訪日外国人の動線を意識した更なる整備促進が必要である。

また、無料 Wi-Fi の利用に際し、現状では多くの場合にメールアドレスの入力等の手続が提供主体毎に求められているが、それが煩雑との声も多いことから、可能な限り手続の簡素化を推進する必要がある。

さらに、一時的に訪日外国人により海外から持ち込まれた端末のうち我が国の技術基準を満たすことを予め確認していないものについても利用したいとの要望がある。

【取組事項】

- ・ 訪日外国人向けの無料 Wi-Fi の整備促進と利用の円滑化に向け、総務省、観光庁、電気通信事業者、エリアオーナー等による協議会を立ち上げ、次の取組を行う。

【平成 26 年夏を目途に協議会設立、以後順次実施】

- (1) 訪日外国人の動線に沿って利用が見込まれる地点(観光地、駅・空港や関連する公共交通機関等)について、エリアオーナーに強く働きかけることにより、無料 Wi-Fi の整備を促進する。
 - (2) 訪日外国人に対する無料 Wi-Fi の利用開始手続の簡素化・一元化に向けた方策を検討する。
 - (3) 訪日外国人が無料 Wi-Fi を利用可能な施設等を容易に把握できるようにするとともに、訪日前に登録手続を済ませられるよう、海外向け周知・広報を推進する。
- ・ 訪日外国人が必要とする観光情報等を無料 Wi-Fi 等を利用して得られるよう、それらの情報のオープンデータ化やクラウド化、多言語化を促進するための環境整備を進めるとともに、コンテスト等を通じたアプリケーション開発を促進する。 [平成 26 年度中に実施]

² 例えば、NTTブロードバンドプラットフォーム(株)が提供に關与する無料 Wi-Fi のアクセスポイントは、約 2,000 箇所(平成 24 年 3 月)から約 31,000 箇所(平成 26 年 3 月)と急速に増加している。

³ 過去半年間に日本を訪れて無料 Wi-Fi を利用した外国人に対する Web アンケート調査の結果では、日本の無料 Wi-Fi について、「満足した」63.6%、「十分ではないが、特段大きな問題はなかった」32.7%、「満足できなかった」3.7%となった。(「国内と諸外国における公衆無線 LAN の提供状況及び訪日外国人旅行者の ICT サービスに関するニーズの調査研究」(平成 26 年 3 月)

http://www.soumu.go.jp/main_content/000292482.pdf

- ・ 無料 Wi-Fi の整備を行う地方公共団体等を対象に、公共施設等における整備を支援するとともに、モデル事例や手引書、普及状況等を紹介するウェブサイトを設置するなど、普及促進及び情報セキュリティ対策強化に向けた取組を推進する。**【引き続き推進、ウェブサイトについては平成 26 年 7 月までに設置】**
- ・ 万一、訪日外国人が大規模災害に被災した場合に備え、被災者等が避難所等で情報を取得可能にするために災害用統一 SSID⁴を利用して有料の公衆無線 LAN サービスを無料開放する取組を促進する。**【速やかに着手】**
- ・ 訪日外国人が自ら一時的に日本国内に持ち込む Wi-Fi 通信機器のうち、我が国の技術基準を満たすことを予め確認していないものの利用について、電波政策ビジョン懇談会における議論も踏まえ所要の制度整備を検討する。**【平成 26 年度中に検討・結論】**

2. 国内発行 SIM への差替え等によるスマートフォン・携帯電話利用の円滑化

【課題】

訪日外国人が日本入国後、自らの端末を国際ローミングにより用いることは可能であるが、一定のセキュリティを確保しつつ低廉に我が国の通信インフラを利用するためには、国内の電気通信事業者が発行した SIM を利用することが有力な選択肢である。

しかしながら、現状では空港の売店や自動販売機⁵といった場所での SIM の販売が諸外国と比較して限定的であること、MVNO⁶等の販売する SIM を端末に最初に挿入した際の設定手順等が煩瑣なことが、訪日外国人にとって、利用の障害となっている。

さらに、一時的に訪日外国人により海外から持ち込まれた端末のうち我が国の技術基準を満たすことを予め確認していないものであっても、国内発行 SIM により利用したいとの要望がある。

【取組事項】

- ・ MVNO 等の販売する SIM の初期設定手続の改善など訪日外国人が迅速かつ容易に国内発行 SIM を利用できる環境の整備のための方策について、情報通信審議会 2020-ICT 基盤政策特別部会における議論も踏まえ検討する。**【平成 26 年中に検討・結論】**

⁴ Service Set Identifier の略。Wi-Fi ネットワークを識別するためにアクセスポイントに付与される名称。

⁵ ソネット株式会社は、プリペイド式 SIM「Prepaid LTE SIM」の提供を 4 月 22 日に開始した。関西国際空港に設置した自動販売機による販売を実施しており、海外利用者向けのサービスとしても注目されている。

⁶ Mobile Virtual Network Operator の略。既存の携帯電話事業者（MNO）から無線ネットワークを調達して、自社ブランドのモバイルサービスを提供する電気通信事業者。

- ・ 訪日外国人が国内発行SIMやレンタル携帯電話を利用する際に必要となる本人確認等について、パスポートによる本人確認が可能であることなど訪日外国人の円滑な利用を促進する方策をまとめ、電気通信事業者等に周知する。【平成26年度中に実施】
- ・ 訪日外国人が自ら一時的に日本国内に持ち込むスマートフォン等の移動通信端末のうち、我が国の技術基準を満たすことを予め確認していないものを国内発行SIMにより利用することについて、電波政策ビジョン懇談会における議論も踏まえ所要の制度整備を検討する。【平成26年度中に検討・結論】

3. 国際ローミング料金の低廉化

【課題】

訪日外国人が最も手軽に我が国の通信インフラを利用する方法の一つは国際ローミングであり、その利用ニーズは高いものの、その料金は国内利用者向け料金と比較して高止まりしている。

OECD、ITUといった多国間の枠組みでは、国際ローミングの料金水準は高く、その低廉化が必要であるとの認識は共有されているものの、取組を具体的に前進させるどころまでは至っていない。

通話については、Skype、LINEといったアプリケーションを用いた代替手段があり、また、その普及も進んでいることに鑑みれば、まずは国際データローミングについて低廉化の取組を進める必要がある。

【取組事項】

- ・ 当面は国際ローミング料金の低廉化に関心を有する国との二国間協議を進めることにより、特に国際データローミング料金の低廉化に向けた「ベストプラクティス」の構築を目指す。その後、更なる二国間協議を通じて当該ベストプラクティスの採用国を拡大させるとともに、多国間の枠組みにおいても当該ベストプラクティスの採用を働きかける。【速やかに着手】
- ・ また、国際ローミングに関する二国間協議の進捗を踏まえ、協議の結果を実効あるものとするための制度的な担保措置について検討する。【二国間協議の進展に応じ整備】

4. 「言葉の壁」をなくす「グローバルコミュニケーション計画」⁷の推進

【課題】

日本語は外国人には習得が難しい言語であり、日本で生活する上で必要となる情報の多くは外国語で提供されていないため、外国人の日本での生活には様々な困難が伴う。

こうした困難を解消し、外国人が日本で快適に過ごせるようにするためには、多言語音声翻訳システムを最大限に活用し、言葉の壁を取り払うことが重要である。

【取組事項】

- ・ 外国人の日本での生活を支援するため、旅行会話のほか、防災・減災分野、医療分野、生活分野を重点分野として多言語音声翻訳システムの翻訳精度を向上するとともに、対応言語数を拡大するための研究開発を行う。【**一部実施中、今後更に研究開発を強化**】
- ・ 産学官連携により、災害情報の提供、病院での診療等の様々な利用シーンに応じた翻訳アプリケーションの開発・社会実証を実施する。【**平成 26 年中に推進体制を整備、東京オリンピック・パラリンピック開催までに社会実装**】

⁷ 平成26年4月11日、新藤総務大臣は、多言語音声翻訳システムの社会実装を目的とした「グローバルコミュニケーション計画」を公表している。その中で、今後の行動として、①国家戦略特区等における病院、商業施設、観光地等における社会実証、②多言語音声翻訳の対応領域、対応言語の拡大、③2020年オリンピックにおける社会実装の3プロジェクトが実施されることとされている。

http://www.soumu.go.jp/menu_news/kaiken/01koho01_02000275.html